

Verslag Thematische werkgroep 1  
OSLO Energiehuis

# **1 INHOUD**

<b>1 Inhoud</b>	<b>2</b>
2 Praktische info	3
2.1 Aanwezigheden	3
2.2 Agenda thematische werkgroep 1	4
3 Inleiding	5
3.1 aanleiding en context	5
3.2 Linked Data & OSLO	6
3.3 Samenvatting van de business werkgroep	7
3.4 Bestaande modellen	8
4 Eerste versie data model	10
4.1 Louise is verantwoordelijke van een buitenschoolse opvang in Bornem en wil een volledig beeld van een kind, Lucas, en ze wilt weten wie zijn contactpersonen zijn.	11
4.2 Sara is een medewerker van de dienst Onderwijs en Jeugd bij de gemeente Bornem en moet toegang hebben tot informatie over Lucas om te weten bij welke lokale kinderopvang en/of school hij is ingeschreven en wie hem mag ophalen van de opvang.	15
4.3 Jonas is begeleider van een buitenschoolse activiteit en wil weten welke zorgnoden er nodig zijn voor Lucas indien er zich medische problemen zouden voordoen.	19
4.4 Het model in zijn geheel	23
5 Volgende stappen	25
6 Thematische werkgroep 2	26

## 2 PRAKTISCHE INFO

- Datum: 16/10/2024, 13u00 - 16u00
- Locatie: Herman Teirlinck - 00.48 Keldermans

### 2.1 AANWEZIGHEDEN

- Digitaal Vlaanderen:
  - Louise Ysewijn
  - Arne Daniels
- VEKA
  - Thomas Pieters
  - Sara Ochelen
- Stad Antwerpen
  - Lotte Stevens
- VENECO
  - Noémie Jacobs
- W13
  - Nathalie Vryghem
- IGEAN dienstverlening
  - Sabine Mols
- IOK Dienstverlening
  - Gert Duyts
- Stad Leuven
  - Mieke Grillet
- Stad Gent
  - Anke Hermans

## 2.2 AGENDA THEMATISCHE WERKGROEP 1

13u05 - 13u10	Welkom en agenda
13u10 - 13u20	Aanleiding en context
13u20 - 13u35	Samenvatting vorige werkgroep
13u35 - 13u40	Hergebruikte modellen
13u40 - 13u55	UML
13u55 - 14u05	Onze aanpak
14u05 - 14u15	Pauze
14u15 - 15u45	Sneuvemodel adhv storyline
15u45 - 16u00	Q&A en volgende stappen

## 3 INLEIDING

### 3.1 AANLEIDING EN CONTEXT

Stad Leuven werkt aan een project “Energiecoach” voor alle inwoners en eigenaars die plannen hebben voor energetische verbouwingen. Dit project biedt ondersteuning door middel van een centraal klant dossier, waarin het volledige energetische verbouwproces wordt gevolgd door een energiecoach en diverse partners. Het centrale klant dossier verzamelt alle gegevens met betrekking tot het verbouwproces en zorgt ervoor dat deze informatie maximaal hergebruikt en gedeeld wordt met alle betrokken actoren. Hierdoor kunnen inwoners en eigenaars zich concentreren op hun renovatieproject, terwijl alle gegevens op één plek (digitaal) worden bijgehouden. Daarnaast wordt het aanvragen van premies en andere noodzakelijke documenten vereenvoudigd, en ligt de focus van de begeleiding op het maken van de juiste energiekeuzes.

Om vernieuwende dienstverlening als deze zo schaalbaar mogelijk te maken, zet de Vlaamse Overheid in op het gebruik van bouwstenen en standaarden. Met de extra middelen van de Gemeente zonder Gemeentehuis (GzG)-boost wordt geïnvesteerd in de creatie, uitbreiding of verbetering van breed inzetbare bouwstenen of OSLO-standaarden, gelinkt aan GzG-projecten. Hierdoor werd het OSLO traject "Energiehuis" dus in het leven geroepen.

De implementatie van een OSLO-standaard "Energiehuis" biedt diverse opportuniteiten voor verbetering en efficiëntie, namelijk:

1. Ten eerste maakt het een eenduidige definitie van alle activiteiten en diensten van energiehuizen mogelijk, wat resulteert in consistente rapportage aan VEKA en de mogelijkheid om cijfers op te tellen en te vergelijken die dezelfde inhoud en betekenis hebben.
2. Daarnaast dient deze standaard als bouwsteen voor CRM-systemen en ondersteunt het op termijn de ontwikkeling van een centraal of geharmoniseerd CRM voor alle energiehuizen en hun woon- en energieloketten.
3. De OSLO standaard zal bijdragen aan de toekomstige opmaak van verduidelijkte versies van het Energiebesluit, zoals een eenduidigere definitie van 'basistaken'.
4. Bovendien faciliteert de OSLO-standaard een gemakkelijkere samenwerking met onder andere Wonen in Vlaanderen, wat de integratie van woon- en energieloketten bevordert.

### 3.2 LINKED DATA & OSLO

Het doel van OSLO is om de datastromen van energiehuizen semantisch te modelleren en de structuur van de data te standaardiseren. Dit om een gemeenschappelijk begrip van essentiële **informatie rond de activiteiten, diensten en werking van Energiehuizen** te ontwikkelen.

#### Doel van de standaardisatie

Met een standaard 'Energiehuis' willen we de dienstverlening ondersteunen, samenwerking tussen energiehuizen optimaliseren en ook de administratieve lasten bij het opstellen van CRM systemen verlagen. Daarnaast zal de semantische standaard ook leiden tot efficiëntere rapportering naar VEKA toe. Door een gemeenschappelijk begrip te bereiken omtrent essentiële informatie over het Energiehuis, ontstaat een fundament voor data-uitwisseling tussen diverse applicaties en wordt de communicatie tussen de belanghebbenden versterkt.

Met OSLO wordt er concreet ingezet op semantische en technische interoperabiliteit. De vocabularia en applicatieprofielen worden ontwikkeld in co-creatie met o.a. Vlaamse administraties, lokale besturen, federale partners, academici, de Europese Commissie en private partners (ondertussen meer dan 4000 bijdragers).

Extra informatie en een verzameling van de datastandaarden zijn te vinden op volgende links: <https://overheid.vlaanderen.be/oslo-wat-is-oslo> en <https://data.vlaanderen.be/>

## 3.3 SAMENVATTING VAN DE BUSINESS WERKGROEP

Tijdens de business werkgroep werd OSLO geïntroduceerd en hebben we verschillende brainstorm oefeningen gedaan rond use cases, concepten en bestaande datamodellen binnen het thema Energiehuis. Op basis van die input zal er een semantisch framework ontwikkeld worden voor data-uitwisseling rond “Energiehuis”. Concreet zullen de use cases uit de business werkgroep de basis vormen, gealigneerd met bestaande standaarden en uitgebreid met nieuwe concepten waar nodig.

Voor een volledig overzicht van de input uit de business werkgroep verwijzen we graag naar het verslag van die werkgroep, te vinden via deze [link](#).

Op basis van de use cases werd een eerste scoping gedaan:

In scope	Out of scope	Feature / Implementation / impliciete relaties
<b>Burger</b> (Rijksregisternummer, naam, adres, inkomenscategorie, ...)	Eigendomsakte	Rapportage
<b>Woning</b> (bouwjaar, EPC waarde, ...)	Kredieten	Privacy / GDPR
<b>Contacten</b> (telefonisch, fysiek, online)		Historiek
<b>Premies</b> (toekenning, bedrag, ...)		
<b>Leningen</b> (toekenning, bedrag, ...)		
<b>Adviesverlening</b> (informatief, renovatiebegeleiding, financieel, ...)		

Eigendomsakte en kredieten houden we buiten scope, omdat deze documenten/informatie rechtstreeks uit andere systemen worden opgehaald.

De zaken die opgelijst zijn in de kolom “feature/implementatie/impliciete relatie” behoeven geen plaats in de data standaard, maar worden behandeld tijdens de implementatie van de standaard of maken gebruik van data uit de standaard (zoals rapportage, GDPR/Privacy en historiek).

## 3.4 BESTAANDE MODELLEN

Naast de hierboven besproken use cases en concepten uit de business werkgroep, werden een aantal bestaande standaarden en bronnen gebruikt als inspiratie voor de eerste versie van het datamodel. Onder meer:

- OSLO Perceel
- OSLO Adres
- OSLO Gebouw
- OSLO Dossier
- OSLO Generiek
- OSLO Organisatie
- OSLO Loon gegevens
- OSLO Persoon

Hieronder zijn de relevante en hergebruikte klassen opgelijst per hergebruikt OSLO model.

	OSLO Perceel		OSLO Adres	OSLO Gebouw	OSLO Dossier				
Hergebruikte klasse	Kadastraal Planperceel	ZakelijkRecht	Belgisch Adres	Gebouweenheid	Activiteit	Stuk	AgentInRol	Zaak	Dossier
Beschrijving	Een gedeelte van het Belgische grondgebied, geografische afgebakend en geïdentificeerd door de AAPD op het kadastraal percelenplan, dat overeenstemt met het grondoppervlak van één of meerdere kadastrale patrimoniale percelen.	Verleent aan de agent een recht van genot op het kadastraal patrimoniumperceel, inclusief een recht op de vruchten, eventueel het recht om over het kadastraal patrimoniumperceel te beschikken en heeft betrekking op het kadastraal patrimoniumperceel zelf.	Informatie die toelaat om op een gestructureerde en unieke manier te verwijzen naar een gebouweenheid, een ligplaats, een standplaats of een perceel op basis van een gemeentenaam, een straatnaam, een huisnummer en eventueel een busnummer en een postcode.	De kleinste eenheid binnen een gebouw die geschikt is voor woon-, bedrijfsmatige, of recreatieve doeleinden en die ontsloten wordt via een eigen afsluitbare toegang vanaf de openbare weg, een erf of een gedeelde circulatieruimte. Een gebouweenheid is in functioneel opzicht zelfstandig. Daarnaast kan een gebouweenheid ook een gemeenschappelijk deel zijn.	Handeling van bepaalde duur op of met entiteiten.	Eenheid van bewijs ter ondersteuning van een feit.	Een toewijzing van verantwoordelijkheid aan een agent voor een activiteit, wat aangeeft dat de agent een rol in de activiteit had.	Een zaak is het geheel aan werk gedaan om tot een bestuurlijke of zakelijke beslissing te komen. Een zaak slaat doorgaans neer in een verzameling documenten.	Samenhangend geheel van stukken die betrekking hebben op een bepaalde zaak.
URI	<a href="https://data.vlaanderen.be/ns/perceel#KadastraalPlanperceel">https://data.vlaanderen.be/ns/perceel#KadastraalPlanperceel</a>	<a href="https://data.vlaanderen.be/ns/perceel#ZakelijkRecht">https://data.vlaanderen.be/ns/perceel#ZakelijkRecht</a>	<a href="https://data.vlaanderen.be/ns/adres#Adres">https://data.vlaanderen.be/ns/adres#Adres</a>	<a href="https://data.vlaanderen.be/ns/gebouw#Gebouweenheid">https://data.vlaanderen.be/ns/gebouw#Gebouweenheid</a>	<a href="http://www.w3.org/ns/prov#Activity">http://www.w3.org/ns/prov#Activity</a>	<a href="https://data.vlaanderen.be/ns/dossier#Stuk">https://data.vlaanderen.be/ns/dossier#Stuk</a>	<a href="http://www.w3.org/ns/prov#Association">http://www.w3.org/ns/prov#Association</a>	<a href="http://dbpedia.org/ontology/Case">http://dbpedia.org/ontology/Case</a>	<a href="https://data.vlaanderen.be/ns/dossier#Dossier">https://data.vlaanderen.be/ns/dossier#Dossier</a>

	OSLO Generiek		OSLO Organisatie		OSLO Loon gegevens	OSLO Persoon
Hergebruikte klasse	Agent	Contactinfo	Geregistreerde Organisatie	PubliekeOrganisatie	Inkomst	GeregistreerdPersoon
Beschrijving	Iemand die of iets dat kan handelen of een effect kan teweeg brengen.	Informatie zoals email, telefoon, adres die toelaat om iemand of iets te contacteren.	Organisatie met een juridisch statuut vastgelegd door registratie. Vergelijk met een formele organisatie waarbij dit statuut ook op een andere manier verkregen kan zijn.	Een Organisatie die volgens een wettelijk kader behoort tot de publieke sector, ongeacht het bestuursniveau waarop dat kader van kracht is.	Het bedrag dat een persoon ontvangt voor geleverde prestaties, beschikbaar gestelde goederen, land of vermogen.	Persoon waarvan de gegevens zijn ingeschreven in een register.
URI	<a href="http://purl.org/dc/terms/Agent">http://purl.org/dc/terms/Agent</a>	<a href="http://schema.org/ContactPoint">http://schema.org/ContactPoint</a>	<a href="http://www.w3.org/ns/regorg#RegisteredOrganization">http://www.w3.org/ns/regorg#RegisteredOrganization</a>	<a href="http://data.europa.eu/m8g/PublicOrganisation">http://data.europa.eu/m8g/PublicOrganisation</a>	<a href="https://data.vlaanderen.be/ns/loongegevens#Inkomst">https://data.vlaanderen.be/ns/loongegevens#Inkomst</a>	<a href="https://data.vlaanderen.be/ns/persoon#GeregistreerdPersoon">https://data.vlaanderen.be/ns/persoon#GeregistreerdPersoon</a>

## 4 EERSTE VERSIE DATA MODEL

De eerste versie van het datamodel werd tijdens de werkgroep uitgelegd aan de hand van verschillende storylines, die realistische situaties voorstellen. Een overzicht van het volledige model is terug te vinden in sectie 4.4. In het verslag wordt dieper ingegaan op de hoofdklassen van het model en de feedback/vragen die tijdens de thematische werkgroep werden gegeven/gesteld.

### Storyline



#### 4.1 MIEKE STAES VULT HET FORMULIER IN OP DE WEBSITE VAN DE ENERGIECENTRALE OM TE

VRAGEN OF ZE IN AANMERKING KOMT VOOR EEN PREMIE VOOR HET PLAATSEN VAN ISOLATIE IN HAAR MUREN.

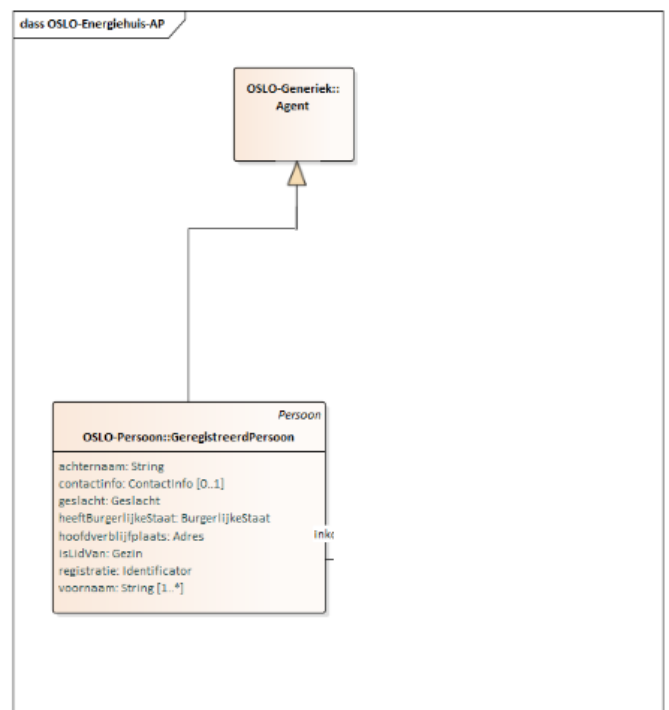
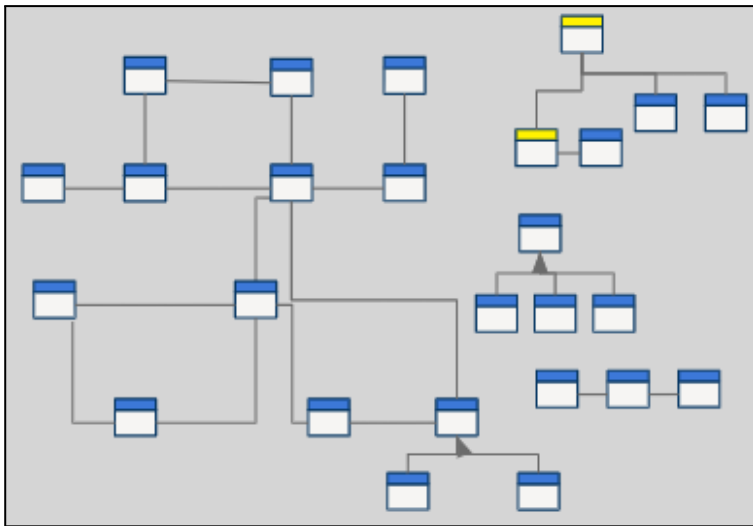
De eerste storyline gaat over Mieke Staes, een inwoner van Gent, die graag met behulp van een Energiehuis wil achterhalen of ze in aanmerking komt voor een premie ten gevolge van de plaatsing van isolatie in haar muren.



Daarom neemt ze contact op met de Energiecentrale (energiehuis Gent) via een contactformulier op hun website. Hier vult ze enkele persoonlijke gegevens in, als ook haar specifieke vraag.

De gegevens die Mieke deelt via het contactformulier kunnen beschreven worden met de klassen **Geregistreerd Persoon**, een specialisatie van de klasse **Agent**, en **ContactInfo**.

De definitie van het concept Geregistreerd Persoon wordt overgenomen uit de bestaande OSLO standaard [OSLO Persoon](#), net als het concept Agent uit [OSLO Generiek](#). Het datatype ContactInfo komt eveneens uit OSLO Generiek en bevat een aantal interessante kenmerken over hoe er contact kan worden opgenomen met de persoon in kwestie. Initieel wordt hier enkel email en telefoonnummer in opgeslagen.



Een aantal vragen die werden gesteld ter inspiratie van de eerste brainstormsessie, zijn:

- Welke info willen we allemaal capteren in het contactformulier?
- Wat willen we nog weten over Mieke?
  - rijksregisternummer
  - geboortedatum
  - categorie belastbaar inkomen
  - hoedanigheid

Uit de bespreking van deze vragen volgden enkele suggesties ter verbetering van het model:

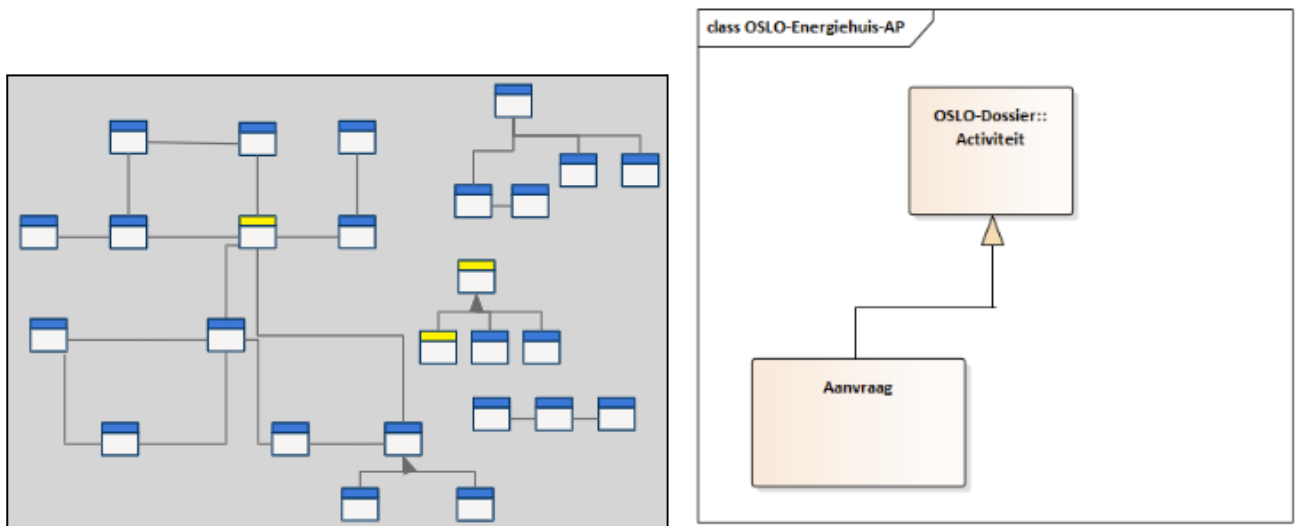
## Geregistreerd Persoon

- Rijksregisternummer is belangrijk om mee op te nemen
  - Dit is gelinkt aan geboortedatum dus het is niet nodig om de geboortedatum ook nog apart te modelleren.
- Categorie belastbaar inkomen is van belang, en dit wordt niet bepaald afhankelijk van het loon, maar op basis van het aanslagbiljet. Dit geeft voldoende informatie en is een betrouwbare bron dus is meer geschikt dan het loon.
- Hoedanigheid is belangrijk. Afhankelijk daarvan kan je een ander type coaching krijgen.
  - VME
  - Syndicus
  - Verhuurder of huurder
  - Koper

## ContactInfo

- Naam, telefoon en/of e-mail volstaan als contactgegevens die opgevraagd worden via het contactformulier. Sommige energiehuizen vragen meteen ook naar de postcode of het volledige adres om te bepalen of een burger inderdaad deel uitmaakt van het werkingsgebied. Ook het type wooneenheid wordt door sommige energiehuizen meteen opgevraagd.

Na het invullen van haar contactgegevens, vult Mieke ook haar specifieke vraag in met betrekking tot de premie voor de isolatie van haar muren. De betreffende informatie kan gemodelleerd worden met behulp van de klassen **Activiteit** en **Aanvraag**.



De klasse **Activiteit** is een overkoepelende klasse voor alle diensten die energiehuizen aanbieden. De klasse **Aanvraag** is een specialisatie of voorbeeld van zo'n Activiteit en verwijst naar de vragen die een energiehuis ontvangt van burgers en organisaties.

Om een onderscheid te maken tussen vragen over verschillende onderwerpen, werd een attribuut `AanvraagType` toegevoegd aan de `Aanvraag`. Dit attribuut kan drie waarden aannemen: 'informereren, renovatiebegeleiding en financieringsvraag'.

Er werden opnieuw een aantal vragen gesteld om na te gaan of dit voorstel voldoende in lijn ligt met de activiteiten en noden van een Energiehuis, namelijk:

- Hoe worden aanvragen geclassificeerd? (Informereren, renovatiebegeleiding, financieringsvraag, ...)
- Zijn hier grote verschillen in de informatie die we willen bijhouden/rapporteren over de verschillende soorten aanvragen?
- Is er nood aan gezamenlijk opstellen van een definitie rond 'Aanvraag', specifiek voor Energiehuizen?
  - bv. 'Een verzoek van een burger bij een Energiehuis om informatie, advies, financiering of begeleiding met betrekking tot de bevoegdheden van een Energiehuis.'

Uit de bespreking van deze vragen volgden enkele suggesties ter verbetering van het model:

### Activiteit

- Activiteit als overkoepelende klasse is een goed voorstel.

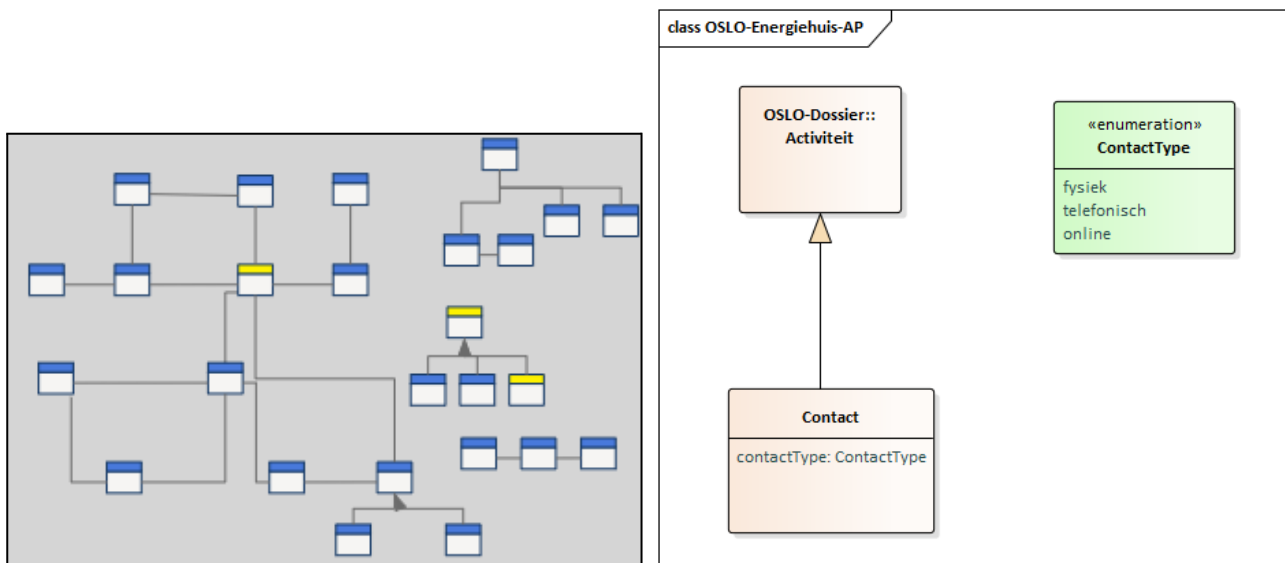
### Aanvraag

- Het zou beter zijn om de uitsplitsing van Activiteiten en dus de klasse `Aanvraag` te vervangen door de hoofdtaken van een Energiehuis. Hun taken kunnen concreet over volgende drie types worden uitgesplitst:
  - Informeren
    - Heel generieke informatie verlening aan de hand van websites, brochures, ... zonder in te gaan op de specifieke situatie van de burger.
  - Adviseren
    - Hierbij wordt er op maat van de burger gekeken hoe een energiehuis de specifieke vraag van de burger kan oplossen en/of verwerken.
  - Begeleiden
    - Hierbij worden burgers als het ware bij de hand genomen om een bepaalde actie te ondernemen of een langer lopend traject aan te gaan, met vaak meerdere contactmomenten. Het kan gaan van het begeleiden bij de aanvraag van een premie, tot een volledige renovatiebegeleiding, V-test, facturen nakijken etc.
- Sommige energiehuizen nemen informeren en adviseren samen, omdat het niet vaak voorkomt dat voor het beantwoorden van vragen totaal geen informatie over de burger/organisatie, de beoogde maatregelen en/of de betreffende woning nodig is. De vraag is waar dan de lijn van "op maat" getrokken moet worden.
- Het is best om de categorisatie van vragen/aanvragen zelf te doen (door het energiehuis) en niet door de burgers zelf te laten doen, aangezien ze vaak te veel of verkeerde onderwerpen aanduiden.

⇒ Conclusie: er moeten 3 klassen worden toegevoegd onder 'Activiteit' aangezien dit drie echte kernactiviteiten zijn van een Energiehuis.

## 4.2 JENS WERKT VOOR DE ENERGIECENTRALE. HIJ IS VERANTWOORDELIJK VOOR DE VRAAG VAN MIEKE EN NEEMT TELEFONISCH CONTACT MET HAAR OP.

Na het invullen van het contactformulier wordt Mieke opgebeld door Jens om een antwoord te bieden op haar vraag. Om dit contact te beschrijven, is de klasse **Contact** nodig, wat opnieuw een specialisatie of subklasse is van Activiteit. Een Contact wordt getypeerd door een **ContactType**, wat fysiek, telefonisch of online kan zijn.



Om de discussie te begeleiden werden volgende vragen aan de groep voorgelegd:

- Welke info willen we nog weten over het contact?
  - datum en tijdstip
  - behandelaar
  - onderwerp
- Is er nood aan gezamenlijk opstellen van een definitie rond 'Contact'?
  - bv. 'Een interactie tussen een persoon of verbinding tussen twee of meer personen, entiteiten of objecten, waarbij informatie of materie wordt uitgewisseld of overgedragen.'

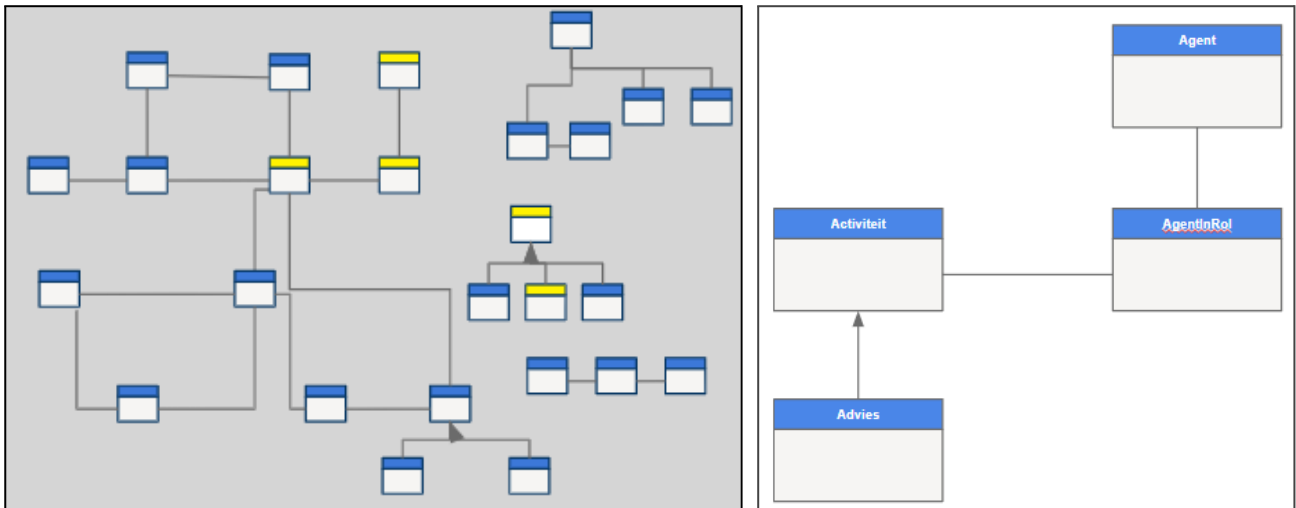
### Contact - ContactType

- Fysiek: aan huis of aan het loket: het opnemen van de effectieve locatie is ook belangrijk omdat veel energiehuizen in de toekomst decentraal zullen werken.
  - Een mobiel Energiehuis valt hier in principe ook onder (3 à 4 energiehuizen doen dat).
- Online: e-mails, chat, contactformulier...

- Telefonisch: Het is niet haalbaar om elk telefoontje dat binnenkomt en afgehandeld wordt te registreren en ook niet alle telefoongesprekken zijn even relevant. Niettemin moet dit Contacttype wel in de lijst blijven staan, aangezien sommige mensen wel effectief geholpen worden via de telefoon.
- Belangrijke vraag: wanneer is het zinvol om een klantencontact te registreren?
  - Vuistregel is: als een vraag niet binnen 15 minuten beantwoord kan worden, moet een vervolgspraak gemaakt worden en dan zal het contact zeker geregistreerd worden in het CRM.
  - Een goede richtlijn voor welke contacten geregistreerd worden in het CRM is als er opvolgacties of concrete vervolgstappen aan gelinkt zijn. Al geldt dit niet altijd voor e-mailverkeer.
  - Het doel van de rapportering van VEKA is om zicht te krijgen op de taakbelasting van energiehuizen en anderzijds ook op de geleverde diensten. Op het vlak van taakbelasting werd beslist om buiten de werkgroep nog eens na te denken over geschikte indicatoren. Er wordt geneigd om het aantal kleine vragen/telefoons te monitoren aan de hand van de beschikbare loket uren. Telefoons met klanten die deel uitmaken van een dossier, worden zo veel mogelijk geregistreerd in het CRM om een goede opvolging van het dossier door andere collega's mogelijk te maken. Hierover kan dan ook gerapporteerd worden.
- Het gebeurt ook dat dossiers evolueren van een vrijblijvend gesprek via e-mail of telefoon, dat verder opgevolgd wordt, tot een plaatsbezoek, tot een effectieve begeleiding. Wanneer een klant overgaat tot een andere dienst kan het zijn dat er een nieuw dossier wordt aangemaakt. Zo kan je dus ook niet zonder meer de volledige doorlooptijd van een klantreis berekenen of het aantal unieke klanten.
  - Bijkomende vraag: Als een traject loopt bij een energiehuis, tellen alle contacten met die persoon/organisatie dan als 1 of telt iedere interactie als een apart contact?
- Datum is ook belangrijk om overal mee te nemen, tijdstip niet.
  - Dit kan interessant zijn om te weten hoeveel tijd er zit tussen het binnenkomen van een vraag en de contactopname.
- Behandelaar is inderdaad ook belangrijk om op te nemen.
- Voor opvolging: Wat heeft de behandelaar gedaan voor die persoon: korte samenvatting/ beslissing/ opvolg acties/ eventuele doorverwijzing (naar aannemer of ander energiehuis)
- Het onderscheid tussen informatie en advies kan perfect worden gemaakt op het aanmaken van een dossier.
- Vragen veranderen vaak en instapvraag van de klant verandert ook doorheen de tijd.
  - Hiermee moet rekening gehouden worden in de rapportering, indien bijvoorbeeld met vaste lijsten van onderwerpen gewerkt wordt.

#### 4.3 NAAR AANLEIDING VAN HET CONTACT MET JENS, BESLUIT MIEKE OVER TE GAAN TOT DE AANVRAAG VAN DE PREMIE, EN HET PLAATSEN VAN DE ISOLATIE ONDER BEGELEIDING VAN EEN RENOVATIECOACH.

Mieke gaat, na het inwinnen van bijkomende informatie rond de premie, effectief over tot de aanvraag en besluit hierbij ook een renovatiebegeleiding aan te gaan voor de plaatsing van de isolatie. Om dit te modelleren zijn drie klassen nodig: **Activiteit**, **Agent** en **AgentInRol**. De renovatiecoach is een Agent (persoon) die de rol aanneemt van renovatiecoach en voert de renovatiebegeleiding uit, wat opnieuw een type Activiteit is. Echter gaat het hier niet om een Aanvraag, maar om een vorm van adviseren, waardoor geopteerd werd om de betreffende klasse **Advies** te noemen.



Bijkomend werden ook volgende vragen gesteld:

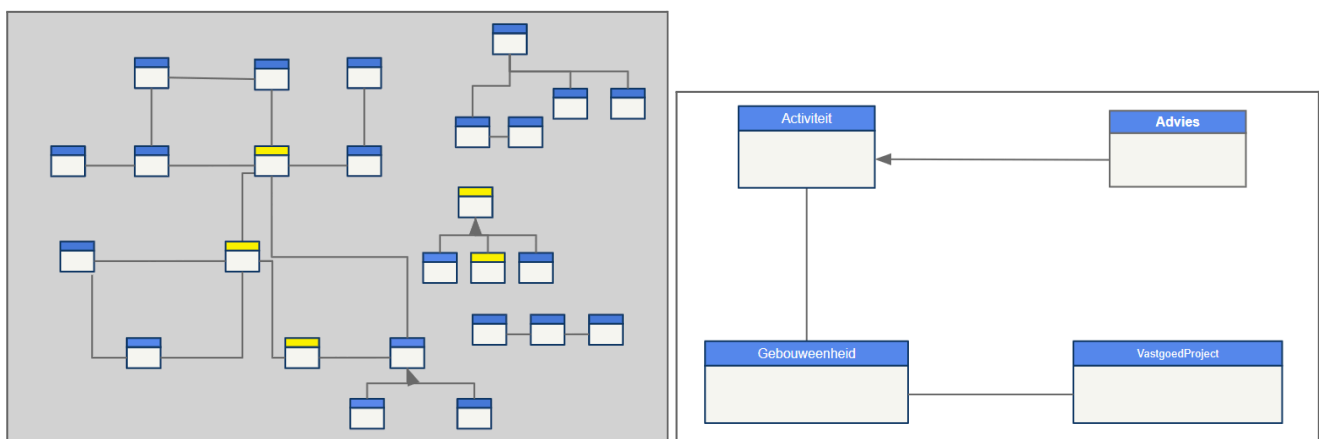
- Kunnen we een renovatiebegeleiding beschouwen als een Advies?
  - In hoeveel detail willen we Advies/ Renovatiebegeleiding uitwerken?
- Is er nood aan gezamenlijk opstellen van een definitie rond 'Advies' specifiek voor Energiehuizen?
  - bv. 'Een deskundige aanbeveling of begeleiding die aan een burger wordt verstrekt met betrekking tot energiebesparende maatregelen, renovaties, premies en andere energiegerelateerde kwesties.'

##### Renovatiebegeleiding/Advies:

- Welke informatie wordt hierover geregistreerd in de CRM's van energiehuizen?
  - Datum huisbezoek (eventueel tweede huisbezoek of bezoek van de aannemer niet)
  - Datum eerste advies / verslag huisbezoek
  - Verslag als bijgevoegd document (Word/pdf) (huidige situatie + aanbevolen maatregelen)

- Over welke maatregelen gaat het
- Wanneer zouden de maatregelen uitgevoerd worden
- Factuur van de werken
- Eventuele opvolgstappen op het advies: lijst van aannemers delen, offertes opvragen, aannemer kiezen, lening/premie aanvragen
- Werfbezoek
  - Externe renovatiebegeleiders werken in Beno+
  - Interne renovatiebegeleiders hebben een eigen CRM en volgen heel intensief alles op. Deze worden enkel ingezet voor de renovatie van noodkoopwoningen.
  - Renovatiecoach wordt expliciet gelinkt aan een klantendossier
- Het concept 'Energiescans' is ook belangrijk en valt onder begeleiding of kan gezien worden als een aparte activiteit/klasse. Dit ontbreekt momenteel nog in het datamodel.

Tijdens het huisbezoek verzamelt de renovatiecoach de nodige informatie om Mieke correct te adviseren. Hierbij zijn de klassen **VastgoedProject** en **Gebouweenheid** belangrijk. Een VastgoedProject verwijst naar de renovatiemaatregelen die Mieke wenst uit te voeren, in dit geval het plaatsen van isolatie. De klasse Gebouweenheid kan gebruikt worden om de huidige (energetische) staat en belangrijkste kenmerken van de woning te beschrijven.



Als discussievraag werd er gepeild naar welke info een renovatiecoach nog nodig heeft om een burger correct te adviseren:

## Gebouweenheid:

- 'Welke info heeft de renovatiecoach nodig om Mieke correct te adviseren?'
  - Een renovatiecoach vertrekt meestal enkel van de naam en telefoonnummer van een klant en neemt dat zelf contact op om heel wat extra gegevens (ter plaatse) te gaan verzamelen.
  - type wooneenheid en type bebouwing
  - grootte en aantal verdiepingen
  - EPC en energielabel
  - bouwjaar en aankoopjaar

- bouwvovertredingen, vergunning, erfgoed
  - Deze worden niet door alle energiehuizen proactief opgezocht op voorhand.
- VME of syndicus
- isolatiegraad dak
- type verwarming

⇒ De aanwezigen gingen akkoord met deze voorgestelde attributen. Bovenstaande lijst werd als omvattend bestempeld.

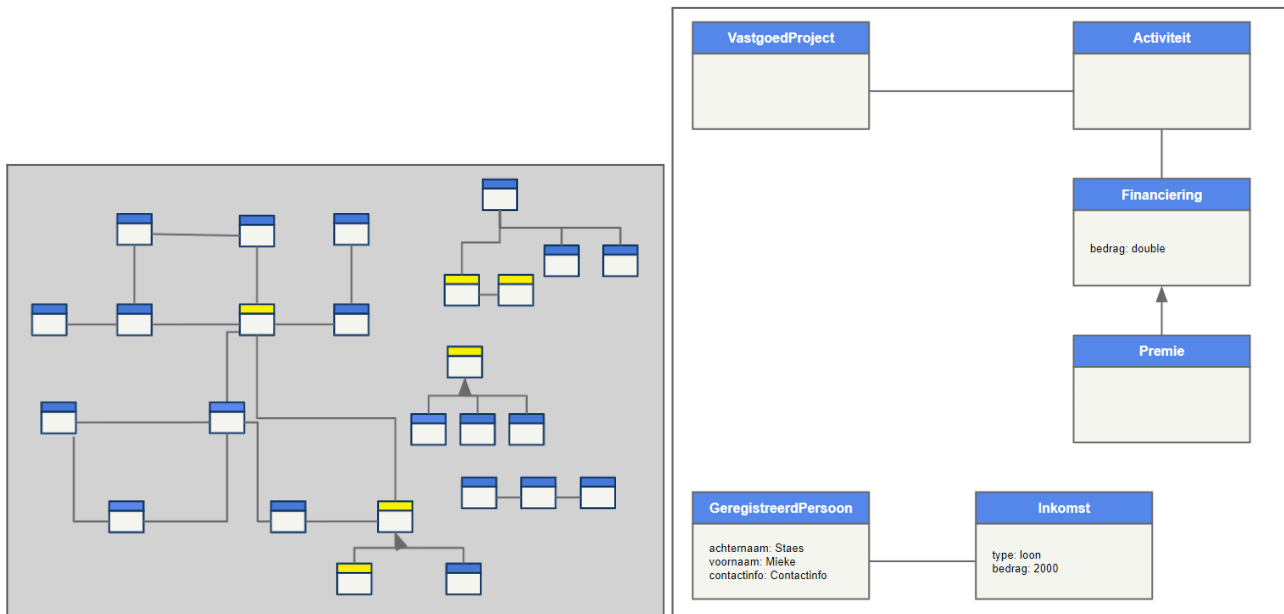
- Daarnaast werd ook de associatie tussen Activiteit en Gebouweenheid besproken. De vraag die aan de participanten werd gesteld was of dat dit een logische associatie was en of het dossier steeds gelinkt is aan de Gebouweenheid of soms ook aan de Persoon?
  - Aangezien een persoon meerdere woningen kan bezitten, is het aanknopingspunt steeds de Gebouweenheid. Echter is het wel belangrijk dat een dossier zowel op naam van de Persoon als op Gebouweenheid teruggevonden kan worden. Bij sommige energiehuizen is een dossier gelinkt aan de combinatie van een Persoon en Gebouweenheid dus is dit laatste zeker geen probleem.
  - Informatie over de persoon is wel zinvol omwille van de inkomenscategorie en zijn/haar hoedanigheid (verhuurder, syndicus, huurder, VME).
- Ook de manier, en benodigde informatie, waarop een renovatiecoach te werk gaat, werd besproken.
  - De aanpak en benodigde informatie verschilt sterk. Het sjabloon van VEKA rond de verbouwbegeleiding omvat alle relevante informatie.

### VastgoedProject

- Deze term doet meer denken aan een nieuwbouwproject. De werkgroep verzocht het concept aan te passen naar 'RenovatieProject'.

Na de uitvoering van de werken besluit Mieke over te gaan tot de aanvraag van de premie. Hierbij horen de klassen **Activiteit**, **Financiering**, **Premie**, **GeregistreerdPersoon** en **Inkomst**. Met deze klassen kunnen de gegevens die het energiehuis nodig heeft om Mieke te ondersteunen bij haar premieaanvraag gemodelleerd worden.





Bij deze storyline werd gefocust op de volgende vragen:

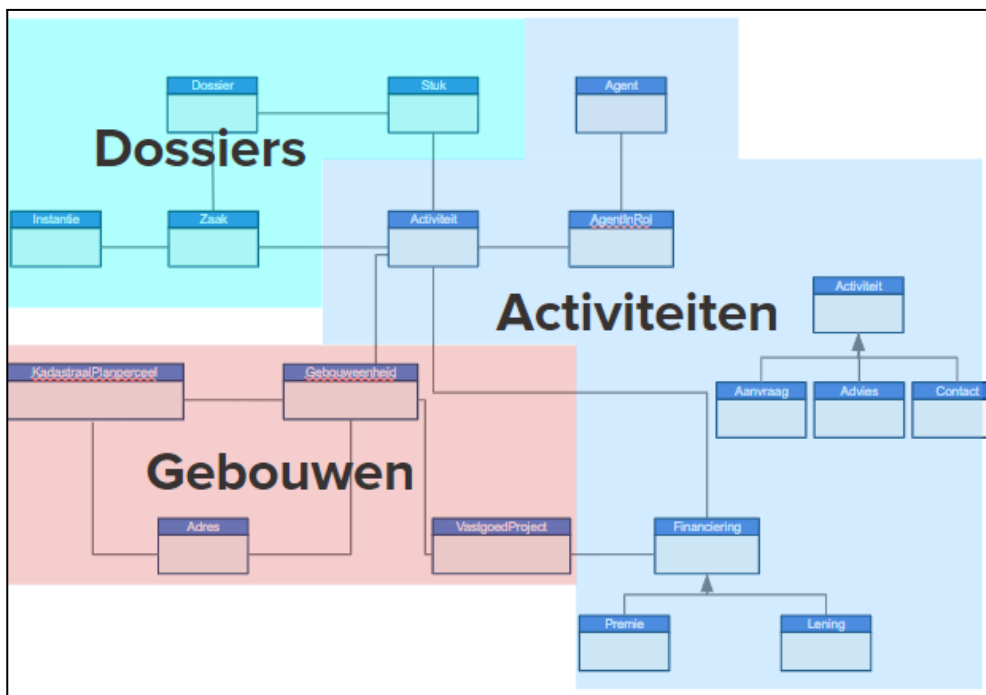
- Welke info hebben we nodig om de premieaanvraag van Mieke te begeleiden? Onderstaande voorbeelden zijn gebaseerd op de website van [Mijn VerbouwPremie](#).
  - Categorie van de werken
  - Factuurbedrag
  - Premiebedrag
    - Dit is niet altijd op voorhand bekend, dus niet mogelijk om te registreren. Wordt achteraf berekend op basis van verschillende parameters. Is ook niet enorm relevant
  - Gezinssituatie en inkomenscategorie
  - Statuut van de aanvrager is ook nog zinvol zoals ook al een aantal keer voordien werd geduid.
    - Bewoner
    - Eigenaar
    - Feitelijke vereniging
    - Rechtspersoon
- Hoe verschilt de benodigde informatie bij een aanvraag voor Mijn VerbouwLening?
  - Deze is vrij gelijkaardig aan de de info voor Mijn VerbouwPremie en kan worden geraadpleegd op de website van [Mijn VerbouwLening](#).
  - Voor VME's zijn er nog heel wat bijkomende zaken, maar dat zit in een apart systeem, i.e. Galop. Dat beschouwen we hier als niet in scope.
  - Ook zou het interessant zijn om voor leningen de achterstallige betalingen te kunnen zien. Al is dit een functionaliteit die in Galop toegevoegd zou kunnen worden en hier opnieuw niet in scope is.

#### 4.4 ANN IS AMBTENAAR BIJ VEKA EN ANALYSEERT DE GERAPPORTEERDE GEGEVENS VAN DE

## ENERGIECENTRALE.

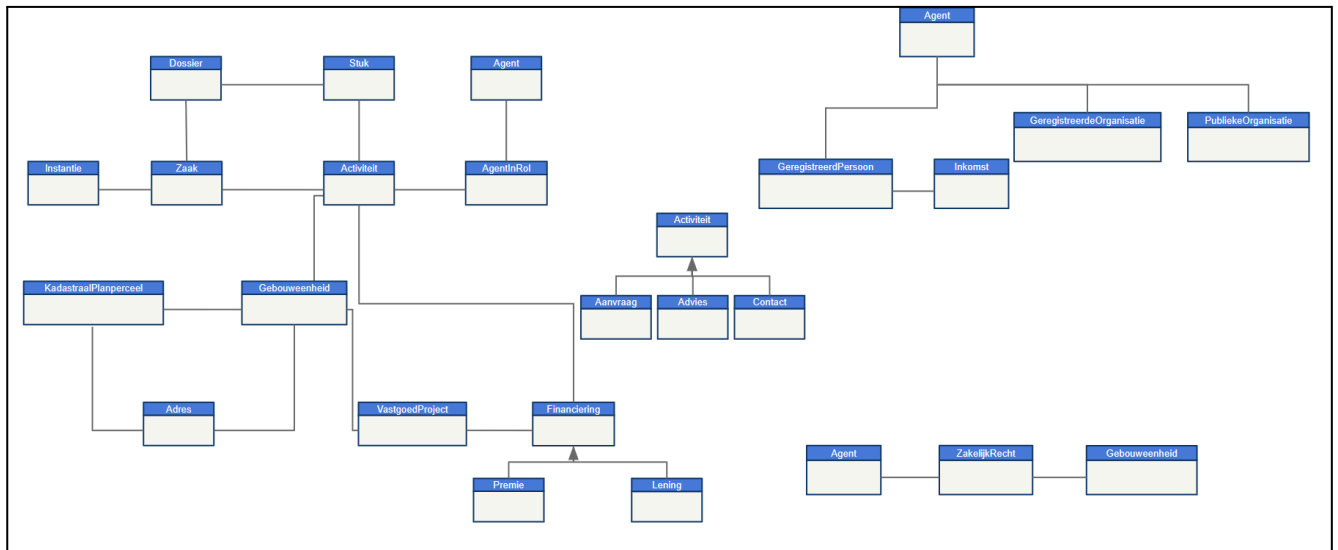
De laatste storyline, waarbij Ann de gerapporteerde gegevens vanuit het standpunt van VEKA analyseert, bevat geen nieuwe klassen. Het dient eerder als high-level overzicht om na te gaan of alle belangrijke concepten vervat zitten in dit model: **Dossiers**, **Activiteiten** en **Gebouwen**.

⇒ De participanten gingen akkoord met deze opdeling en hadden geen verdere commentaar, behalve dat de klasse 'KadastraalPlanperceel' niet zinvol is.



## 4.5 HET MODEL IN ZIJN GEHEEL

Hieronder is een high-level overzicht van de eerste versie van het datamodel nog eens terug te vinden.



## 5 VOLGENDE STAPPEN

In deze sectie worden de volgende stappen van het traject opgelijst. Daarna volgt de planning. Voor de volgende Thematische Werkgroep kan je onderaan het verslag inschrijven. Tenslotte zijn de contactgegevens nog meegedeeld alsook de link om feedback te geven via Github.

Feedback over het model alsook de werkvorm kan steeds bezorgd worden via volgende e-mailadressen:

- [digitaal.vlaanderen@vlaanderen.be](mailto:digitaal.vlaanderen@vlaanderen.be)
- [laurens.vercauteren@vlaanderen.be](mailto:laurens.vercauteren@vlaanderen.be)
- [louise.ysewijn@vlaanderen.be](mailto:louise.ysewijn@vlaanderen.be)
- [arne.daniels@vlaanderen.be](mailto:arne.daniels@vlaanderen.be)

Of rechtstreeks via GitHub: <https://github.com/Informatievlaanderen/OSLOthema-energiehuis>

## Volgende stappen



Verwerken van alle input uit de thematische werkgroep.



Rondsturen van een verslag van deze werkgroep. Feedback is zeker welkom.



Eerste versie van een semantisch model publiceren op GitHub. Hier is feedback ook zeker welkom.



Verder omzetten van sneuvelmodel in UML conform data model

## 6 THEMATISCHE WERKGROEP 2

De volgende Thematische Werkgroep zal doorgaan op **donderdag 14 november 2024** van 13u30 tot 16u30 op het stadskantoor van stad Leuven te Professor Roger Van Overstraetenplein 1, 3000 Leuven. Inschrijven kan via onderstaande link.

[Schrijf je hier in](#)

