

# **VERSLAG**

Business Werkgroep  
OSLO Energiehuis

## INHOUD

<b>Inhoud</b>	<b>1</b>
<b>1. Praktische Info</b>	<b>2</b>
Aanwezig	2
Agenda	3
<b>2. Inleiding</b>	<b>4</b>
Context standaard voor Hulp- en Dienstverlening Gedetineerden	4
OSLO	5
Inspiratie	6
<b>3. Brainstormsessie</b>	<b>7</b>
Doel van de Brainstormsessie	7
Aanpak	7
Use Cases	7
Concepten	11
Scope van de centrale dataset	14
<b>4. Volgende Stappen</b>	<b>15</b>
Sneuvemodel hulp- en dienstverlening gedetineerden	16
Volgende werkgroepen	16
Contactgegevens	16
<b>5. Bijlagen</b>	<b>17</b>
Use cases	17
Concepten	22

## 1. PRAKTISCHE INFO

- Datum: 11/09/2024 (13:00-16:00)
- Locatie: Herman Teirlinck - 00.48 - Keldermans

## AANWEZIGEN

- Digitaal Vlaanderen:
  - o Louise Ysewijn
  - o Arne Daniels
- Stad Leuven
  - o Saar Verhoogen
  - o Mieke Grillet
  - o Yonas Deweerdt
- Energiehuis Kempen - IOK
  - o Gert Druyts
- Energiehuis W13
  - o Nathalie Vryghem
- Energiehuis Veneco
  - o Noémie Jacobs
- Energiehuis Limburg
  - o Ina Metalidis
- Energiehuis Antwerpen
  - o Lina Nurali
- ReGent
  - o Anke Hermans
- 3W+
  - o Lucas Dondeyne
- Vlaams Energie- en Klimaatagentschap
  - o Sara Ochelen
  - o Thomas Pieters
- Wonen in Vlaanderen
  - o Emy Nys

## **AGENDA**

13u00 - 13u15	Wie is wie?
13u15 - 13u25	Aanleiding en context
13u25 - 13u35	Introductie OSLO
13u35 - 13u45	Inspiratie Energiehuis
13u45 - 14u30	Brainstormsessie (deel 1)
14u30 - 14u45	Pauze
14u45 - 15u45	Brainstormsessie (deel 2)
15u45 - 16u00	Q&A en volgende stappen

## 2. INLEIDING

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.

*We verwijzen naar slides 6-8 voor meer informatie.*

## OSLO

Met Open Standaarden voor Linkende Organisaties (OSLO) wordt er gestreefd naar interoperabiliteit. Dat verwijst naar de mogelijkheid van verschillende autonome organisaties of systemen om met elkaar te communiceren en samen te werken. Dat is belangrijk omdat toepassingen (applicaties) naar de reële wereld kijken vanuit verschillende perspectieven. De informatie in die systemen wordt telkens gestructureerd vanuit één perspectief, waardoor silo's aan informatie ontstaan en het andere partijen veel tijd en geld kost om informatie te koppelen.

Het doel van OSLO is om de data semantisch te modelleren en de structuur van de data te standaardiseren in de context van energiehuizen. Dit om data-uitwisseling en samenwerking tussen energiehuizen, hun partners en de Vlaamse Overheid te faciliteren.

Extra informatie over OSLO 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/>

### DOEL VAN DIT TRAJECT

Het doel van dit OSLO-traject is het ontwikkelen van een datamodel en een vocabularium met betrekking tot Energiehuizen. Dit model zal de basis leggen voor een gestandaardiseerde en verhelderende informatieoverdracht tussen de partners van de Energiehuizen en de Vlaamse overheid, waardoor efficiëntiewinsten mogelijk zijn.

Om tot deze twee deliverables te komen, wordt een standaard methodiek gevolgd:

- Het valideren van de taken en gebruikte data van energiehuizen. (use cases)
- Aligneren met bestaande standaarden.
- Het munten van concepten wanneer bestaande definities en standaarden niet voldoen aan de specifieke behoeften van energiehuizen.

*We verwijzen naar slides 9-16 voor meer informatie.*

### INSPIRATIE

Tijdens dit onderdeel van de presentatie werden een aantal bestaande datamodellen toegelicht om tastbaar te maken wat het eindresultaat van een OSLO traject is, alsook om te benadrukken dat hergebruik een belangrijk principe is voor OSLO en dat de vermelde standaarden aldus een startpunt kunnen bieden voor het verdere traject. Volgende modellen werden kort aangehaald:

#### OSLO Dienstencatalogoog

Dit applicatieprofiel heeft tot doel data met betrekking tot een catalogoog van publieke dienstverlening te standaardiseren om zo deze data vlotter uit te wisselen en de herbruikbaarheid ervan te vergroten. Het datamodel bouwt verder op het Core Public Service Vocabulary Application Profile van Interoperability Solutions for European Public Administrations (ISA). Concepten als publieke dienstverlening, openingsurenspecificatie en criteriumvereiste zouden overgenomen kunnen worden in de datastandaard voor energiehuizen.

#### OSLO Besluit Subsidie

Deze specificatie beschrijft hoe informatie met betrekking tot subsidiemaatregelen kan ontsloten worden in een subsidieregister. Een begrip uit deze standaard dat herbruikbaar kan zijn in de context van energiehuizen is het “Financieel Voordeel”, gedefinieerd als “de verplichting van een publieke administratie of dochtermaatschappij om een bepaald bedrag te betalen aan een burger of organisatie”.

#### OSLO Gebouwenregister

De applicatie waarop deze datastandaard betrekking heeft, is een Gebouwenregister.

Gebouwregistratie houdt in dat de beheerders van dit gegeven gebouwen en gebouweenheden officieel vaststellen en vastleggen in een register. Het Gebouwenregister vormt zo de enige en unieke bron voor gebouwinformatie. Gezien verschillende gegevens over woningen vereist zijn voor de diensten van energiehuisen, kan deze standaard eveneens als een belangrijke inspiratiebron dienen.

*We verwijzen naar slides 17-22 voor meer informatie.*

### 3. BRAINSTORMSESSIE

#### DOEL VAN DE BRAINSTORMSESSIE

Het doel van de brainstormsessie is:

- De activiteiten van van een Energiehuis en bijhorende use cases valideren.
- Het identificeren van databronnen en noden voor een CRM en gestandaardiseerde rapportering op basis van concepten.
- Nagaan met welke bestaande afsprakenkaders rekening gehouden moet worden.

#### USE CASES

In de eerste oefening trachten we relevante use cases op te lijsten en te bespreken. Een use case is een specifieke situatie voor gegevensuitwisseling of een interactiemoment met systemen en/of mensen.

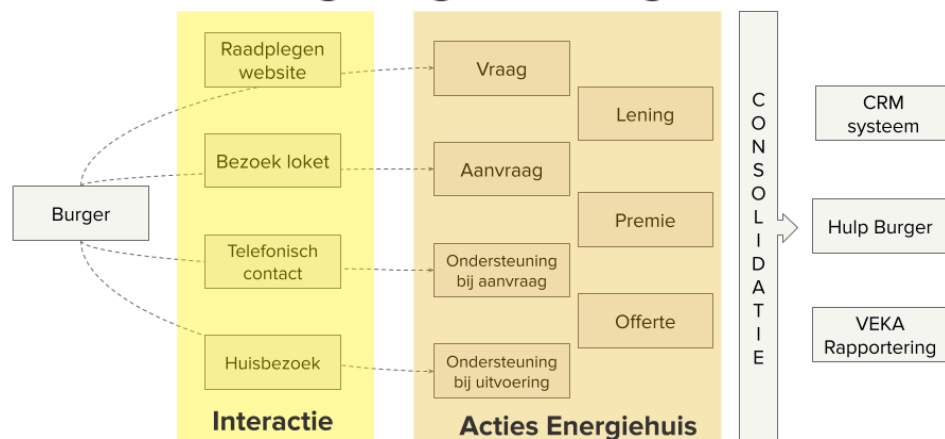
Als startpunt werd er op basis van deskresearch een samenvatting gemaakt van de activiteiten en diensten die een energiehuis aanbiedt.

## Kerntaken Energiehuis



Daarnaast werd de interactie tussen burgers en het Energiehuis gevisualiseerd om te verduidelijken hoe burgers met een Energiehuis in contact komen en waarom.

## Wisselwerking burger - Energiehuis





Daarnaast werden ter inspiratie nog enkele voorbeeld use cases gepresenteerd:

## Voorbeeld use case

Als Energiehuis kom ik in contact met burgers uit verschillende gemeenten. Ik wil correct rapporteren over de onderwerpen van deze contacten.

Als Energiehuis wil ik correct de uitgevoerde activiteiten voor de burgers opslaan in mijn CRM systeem.

Ik werk als medewerker in een Energiehuis en wil op een snelle en efficiënte manier een overzicht van benodigde data voor de aanvraag van 'MijnVerbouwPremie'.

Ik werk voor VEKA en maak totalen en vergelijkingen tussen de Energiehuizen op basis van de ontvangen rapportage.

De deelnemers werden gevraagd de activiteiten en diensten van een Energiehuis te valideren en verder aan te vullen. De besproken use cases worden hieronder per thema opgelijst:

### **Algemene taken of diensten (informatiebehoeften) waarover energiehuizen data registreren en uitwisselen:**

#### **Verstrekken van laagdrempelige informatie naar burgers met betrekking tot:**

- Klimaatrobuust wonen: hoe de woning adapteren aan de klimaatverandering en deze bijvoorbeeld hittebestendig maken.
- 'Klein' advies zonder verdere actieve interacties na eerste contact.
- Renovatie
  - Algemeen: eenvoudige verandering zonder grote investering waarbij geen actieve opvolging nodig is vanuit het Energiehuis.
  - Gericht: advies op maat van een specifiek pand waarbij het Energiehuis, in de persoon van een renovatiecoach, actief betrokken is bij de verdere renovatie. Hieronder worden de specifieke stappen voor gericht advies expliciet vermeld.
- Energieverbruik
  - Ontlenen energiemeter: helpt de burger om een beter beeld te krijgen over de verbruikte energie, potentiële energiewinsten en huidige energieverliezen binnen de woning.
  - Bespreking verbruik: advies op basis van de informatie uit metingen, observaties, ...
- Overig
  - Begeleiding VME's (Vereniging van Mede-Eigenaars)
  - Link met overheidsagentschap 'Wonen in Vlaanderen'

#### **Dit gebeurt via verschillende kanalen:**

- Telefoon (grote vragen)

- Mail
- Loket
- Contactformulier
- Website
- Huisbezoek
- Mobiel Energiehuis

### Gericht renovatieadvies verlenen gaat gepaard met volgende stappen:

- Verwerken van de aanvraag
- Plaatsbezoek
- Opmaak van een verslag
- Offertes opvragen en vergelijken
- Status van de begeleiding
  - Opvolging offertes
  - Uitvoering van de werken
  - Premies
- Verdere begeleiding mogelijk (opvolgen facturen)
- Opvolging na werken

### Verlenen van financiële informatie en advies rond energie-gerelateerde kosten:

- Premies
  - Begeleiding bij opmaak dossier
- Lening
  - Verwerking aanvraag
  - Beheer leningen
- Kosten
  - Facturen: analyse van het persoonlijk energieverbruik en bijbehorende kosten, alsook mogelijke kostenbesparingen door bv. bepaalde apparatuur 's nachts uit te schakelen.
  - V-test: contracten voor de levering van elektriciteit en/of aardgas vergelijken en mogelijkheden tot overstap naar een andere leverancier. Het Energiehuis voorziet ook een lijst van potentiële leveranciers.

### Basisrapportage over de aangeboden diensten heeft betrekking op:

- Aantal klantencontacten
  - Fysiek
  - Online
  - Telefonisch
- Vraagspecifieke informatie
  - Aantal vragen
  - Effectieve uitvoering na een aanvraag
  - Soort/type vragen
- Begeleidingspecifieke informatie
  - Aantal begeleide burgers

- Aard van de begeleiding
- Belangrijk om onderscheid te maken tussen informeren en begeleiden.
  - Heeft ook betrekking op de gepercipieerde toegankelijkheid van het loket.

### Rapporteren van activiteiten naar verschillende stakeholders:

- VEKA
  - Jaarlijkse basis
  - Redelijk beperkte vereisten, wel relatief recent
- Wonen in Vlaanderen:
  - Jaarlijkse basis
  - Uitgebreide vereisten (in vergelijking met VEKA)
- Eigen management
  - Meest frequent
  - Andere focuspunten & andere namen

### Overige:

- Infosessies/opleidingen voor burgers en lokale besturen over rapportage, de algemene werking van een Energiehuis, ...
- Doorverwijzing naar andere organisaties
- Aanmaken en updaten van aannemerslijsten

## CONCEPTEN

Hieronder staat een overzicht van de concepten (data elementen) die gehanteerd kunnen worden bij de uitwerking van het model.

### Klantgegevens:

- Rijksregisternummer
- Geboortedatum (voor afspraken)
- Voornaam
- Achternaam
- Categorie (gezamenlijk) belastbaar inkomen
- Mailadres
- Hoedanigheid klant
  - Syndicus
  - Verkoper
  - Koper
  - Huurder
    - Beschermde of niet
  - VME (Vereniging van Mede-Eigenaars)
  - Eigenaar

### Pandgegevens:

- Type pand

- Woning
- Appartement
  - Wooneenheden
  - Verdiepingen
  - Bouwjaar
- Grootte van het pand
- EPC-waarde
- Energielabel
- Aankoopjaar in functie van de renovatieplicht
- Adres

Deze gegevens kunnen in veel gevallen geraadpleegd worden via de '[Woningpas](#)'.

### **Renovatiebegeleiding:**

- Diagnose woning
  - Isolatiegraad dak, gevel, vloer, ramen
  - Type verwarmingstechniek: gas, olie, warmtepomp, zonne-energie, biomassa, ...
  - Voorzieningen sanitair: aanwezigheid stromend, warm water?
  - Aanwezigheid zonnepanelen
  - Fase renovatie-advies
  - Vergunningsplichtige werken
    - OMV-referentienummer (in BENO+)
  - Bouwovertredingen
  - Erfgoed
  - EAN-code
  - Klimaatadaptatie (Groen - blauw advies)
- Verbruik op basis van facturen
- Basis woonkwaliteit
  - CO-waarde
  - Vochtproblematiek
  - Asbest
- Investeringskosten
  - R-waarde
  - Vierkante meter
  - Geplaatste verwarming
  - Facturen
  - CO2 besparing
- Akkoordverklaring van de burger om de hulp van een Energiehuis te accepteren.

### **MijnVerbouwlening- en Premie**

- Documenten → buiten scope aangezien gegevens extern te vinden zijn
  - Eigendomsakte
  - Kredieten
- Inkomenscategorie
- Bedrag

- Gemeente
- Beslissing lening → dit wordt dubbel geregistreerd: zowel in het eigen CRM systeem, als in Galop. Dat is omdat de renovatiecoach geen toegang heeft tot Galop en zo dus toch zicht krijgt op de beslissing over de lening.
- Registratie van de geactiveerde kredieten: De registratie van geactiveerde kredieten gebeurt aan het loket waar de burger snel het kredietnummer invult; echter, soms is dit onvoldoende. Sommige energiehuizen hebben een aparte telefoonlijn voor het kredietenteam, zodat alle vragen en nieuwe aanvragen direct naar hen worden doorgestuurd.
- Premies: aanvraag van de specifieke tegemoetkoming voor bepaalde renovatiewerken, afhankelijk van verschillende gegevens over de burger en het bijbehorende pand.

### **Energie- en opvolgscans**

- Doelgroep
- Verbruik
- V-test
- Gedrag
  - Water
  - Gas
- Lektest in kader van waterscan
- Geplaatste materialen
- Instelling thermostaat
- CO-gevaar

### **Specifieke opmerkingen**

- 'Galop' biedt informatie over de kredietverstrekker, reeds lopende kredieten etc. Inzicht in deze gegevens kan helpen om de zogenaamde 'krediet-shoppers' te vermijden.

## 4. VOLGENDE STAPPEN

Op onderstaande slide staat een overzicht van wat de volgende stappen zijn na de business werkgroep.

### Volgende stappen



Verwerking van de input van de brainstorm oefening.



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



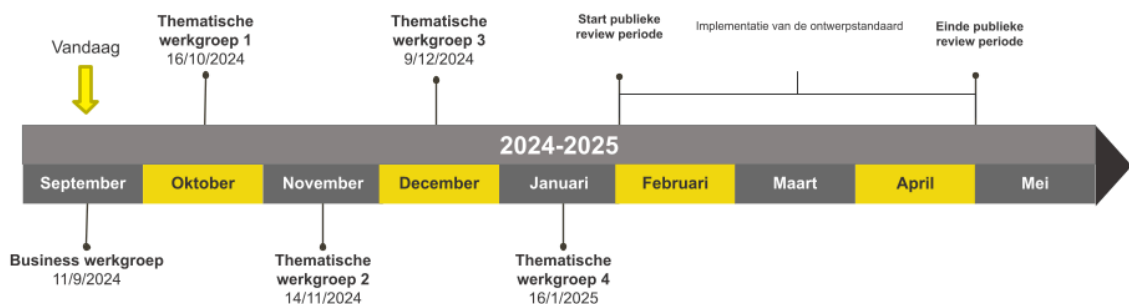
Verder onderzoek en voorbereiding van de eerste thematische werkgroep.

De tijdlijn voor OSLO kan geraadpleegd worden op volgende slide:

### OSLO tijdlijn

Thematische werkgroep 1 op **woensdag 16 oktober: 13u - 16u** (Herman Teirlinckgebouw - 00.48 Keldermans)

Schrijf u in via volgende link: [1ste thematische werkgroep](#)



## SNEUVELMODEL ENERGIEHUIS

Als volgende stap wordt een eerste aanzet gemaakt rond de datastandaard. Op basis van de bovenvermelde diensten van een energiehuis en datanoden zal een eerste invulling gegeven worden aan de verschillende klassen en attributen.

Het sneuvelmodel zal de basis vormen voor de discussies in de volgende thematische werkgroepen.

## VOLGENDE WERKGROEPEN

Indien u graag zou willen deelnemen aan één van de aankomende werkgroepen, kan u via de onderstaande link een overzicht van de workshops terugvinden en u ook zo inschrijven. De eerste thematische werkgroep zal plaatsvinden op 16/10/2024 in het Herman Teirlinckgebouw (Keldermans 00.48). Inschrijven kan [hier](#).

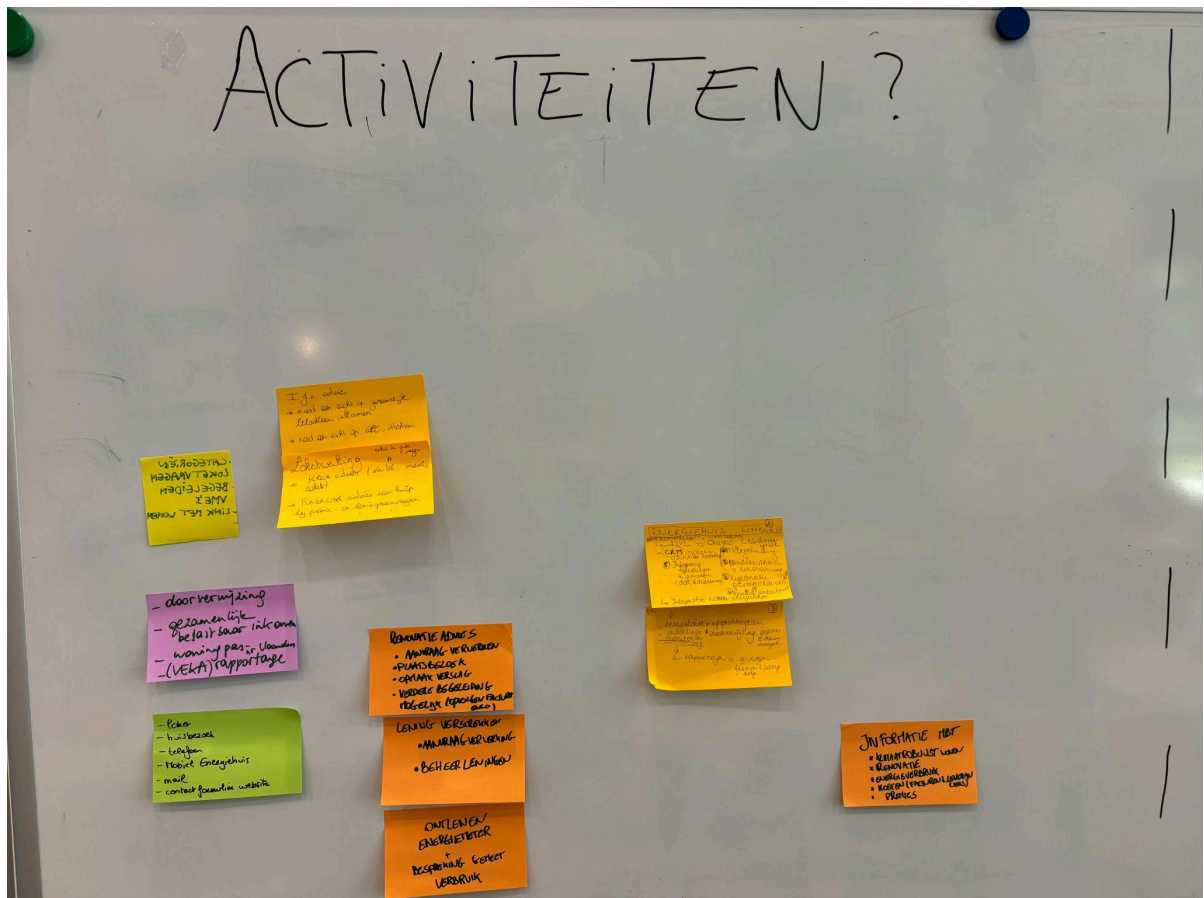
## CONTACTGEGEVENS

Feedback kan bezorgd worden aan het kernteam via volgende e-mailadressen:

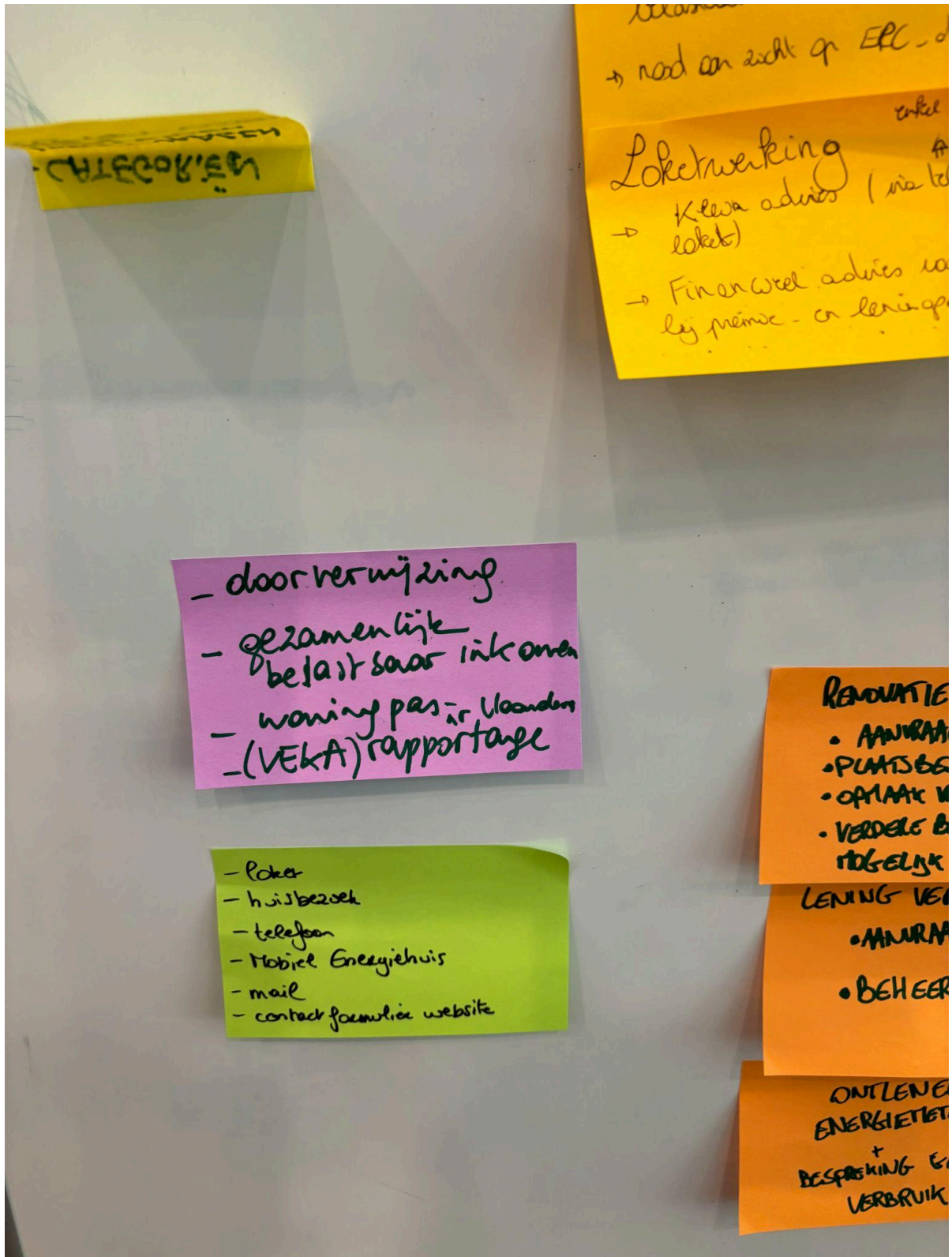
- [digitaal.vlaanderen@vlaanderen.be](mailto:digitaal.vlaanderen@vlaanderen.be)
- [laurens.vercauteren@vlaanderen.be](mailto:laurens.vercauteren@vlaanderen.be)
- [louise.ysewijn@vlaanderen.be](mailto:louise.ysewijn@vlaanderen.be)
- [arne.daniels@vlaanderen.be](mailto:arne.daniels@vlaanderen.be)

## 5. BIJLAGEN

### USE CASES







### RENOVATIE ADVIES

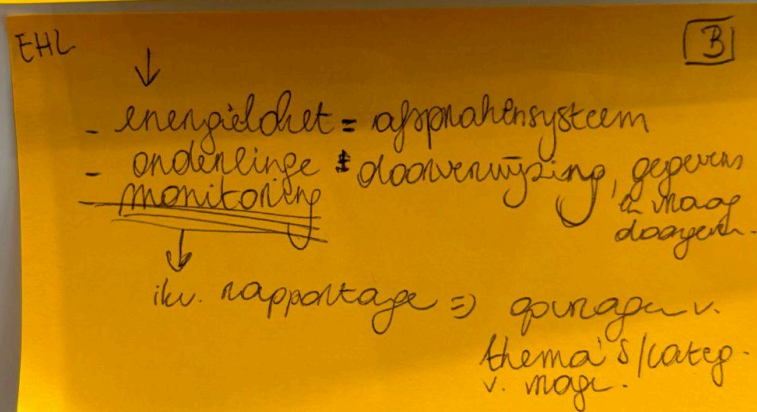
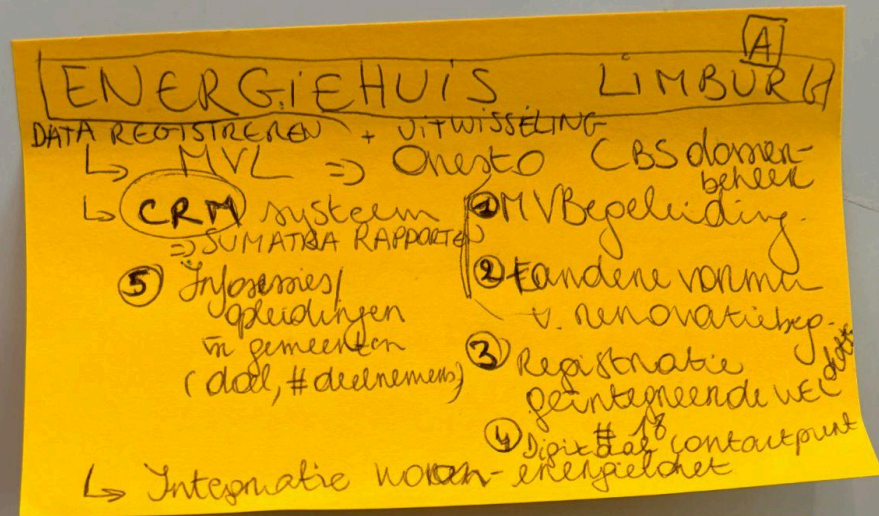
- AANVRAAG VERWERKEN
- PLAATSBEZOEK
- OPMAAK VERSLAG
- VERDELE BEGELEIDING  
MOGELIJK (OPVOLGEN FACTURATIE  
B.V.O.)

### LENING VERSCHONEN

- AANVRAAG VERWERKEN
- BEHEER LENINGEN

### ONTLEENEN ENERGIETETER

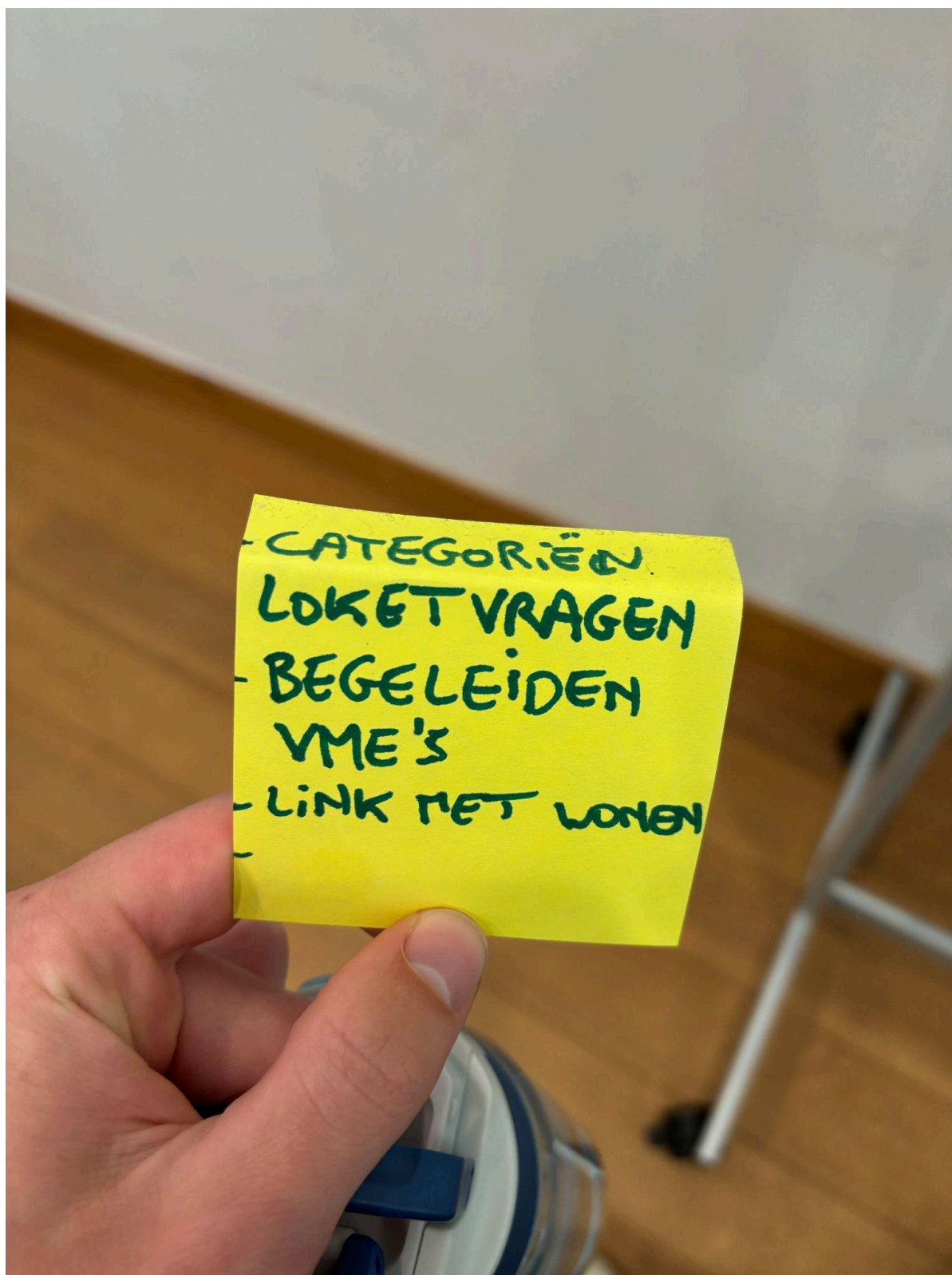
+  
BESPREKING EENHEID  
VERBRUIK



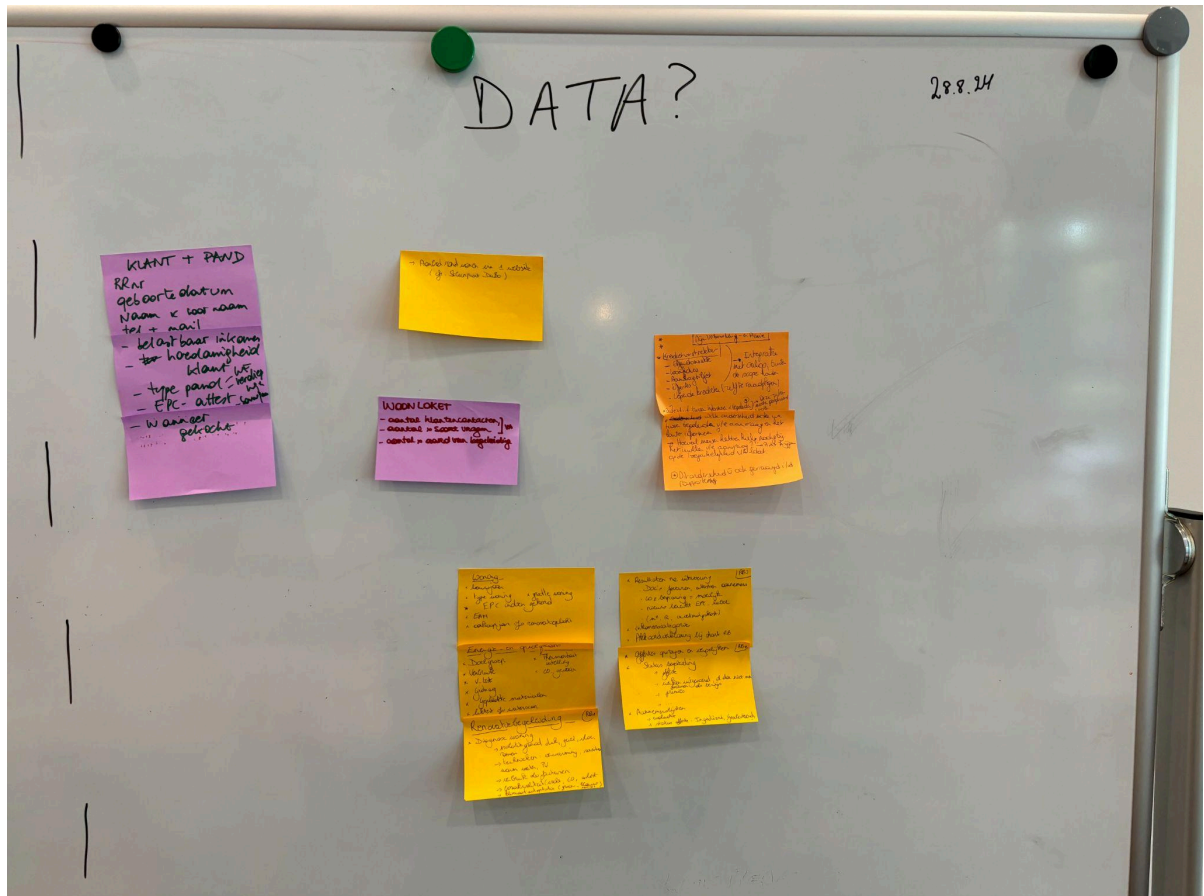


INFORMATIE MBT

- \* KLIMAATROBUUST Wonen
- \* RENOVATIE
- \* ENERGIEVERBRUIK
- \* KOSTEN (FACTOREN & LEVERANCIERS)
- \* PREMIES



## CONCEPTEN





## KLANT + PAND

RRnr

geboorte datum

Naam x voor naam

tel + mail

- belastbaar inkomen

- ~~to~~ hoedamigheid

- type pand - klant <sup>we</sup> verdiep <sup>we</sup>

- EPC - attest - <sup>we</sup> ~~sonder~~

- Wanneer  
gekocht

→ Aantal rond wonen via 1 website  
(gh - Streeppunt DeBo)

### WOONLOKET

- aantal klantencontacten,
- aantal x soort vragen
- aantal x aard van begeleiding



Nij Verbouwing - en Premie

\* Kredietverstrekker

- Eigenaarsakte
- loonfiches
- Aanslagbiljet
- Offertes
- lopende kredieten (zelf te raadplegen)

→ Integratie met Oolop, buiten de scope houden

\* Onderscheid tussen informeren & begeleiden <sup>Deze zaken moeten gedefinieerd worden</sup>

\* ~~Onderscheid~~ Welk onderscheid maken we tussen begeleiden v/e aanvraag en het louter informeren?

\* Hoeveel mensen hebben hulp nodig bij het invullen v/e aanvraag? → Richt tijd bij op de toegankelijkheid v/d loket.

\* Dit onderscheid is ook gemaakt i/d rapportering

### Woning

- \* bouwjaar
- \* type woning
- \* EPC index bekend
- \* EAM
- \* aankopen op renovatieplicht
- \* gradte woning

### Energie- en kwaliteits

- \* Doelgroep
- \* Verbruik
- \* V-test
- \* Gekwalificeerde materialen
- \* Levensduur wateraan
- \* Thermostaat instelling
- \* CO<sub>2</sub> gevaar

### Renovatiebegeleiding

- \* Diagnose woning
  - isolatie graad dak, gevel, vloer, ramen
  - technieken: verwarming, sanitair, warm water, PV
  - gebruik de gegevens
  - geschiktheid (vakk, CO<sub>2</sub>, select)
  - klimaatadaptatie (groen-blauw)

### \* Resultaten na uitvoering

- Doc's: facturen, attestaten, aanmeldingen
- CO<sub>2</sub> besparing = moeilijk
- nieuw bereikt EPC-label
- (m<sup>2</sup>, R, uitkastingkost)
- \* inkomenscategorie
- \* Alleenverdiener bij start RB

### \* Offertes aanvragen en vergelijken

- \* Status bevestiging
  - offerte
  - welke uitvoering, d.d. niet ma
  - facturen als bijlage
  - premies
- \* Aanbevelingen
  - evaluatie
  - status offerte: Ingediend, Gekeurd