



commissie milieu, werk, personeel en FM (MPF)

Openbare dossierstukken van de vergadering van 17 september 2024

In deze bundel kan u de voor openbaarmaking vatbare dossierstukken bij de volgende mededelingen vinden:

d) EVA vzw Regent. (met bijlage voor de raadsleden)

d) EVA vzw Regent. (met bijlage voor de raadsleden)

Openbare bijlage(n)

- 20240917_DO_MPF__Jaarrapport EVA vzw ReGent.pdf



Energiecentrale jaarrapport 2023

27 maart 2024

Entiteit

Departement Stedelijke Ontwikkeling

vzw REGent, Dienst Milieu en Klimaat, Dienst Wonen.

Contactpersoon

David Cis, Vera van den Bemt, Michiel Bonte.

Inhoud

1. Kader	3
2. Samenvatting en trends	3
3. Algemene communicatie en toeleiding	4
4. Loketwerking	7
5. Dienstverlening (eigenaar)-bewoners	12
5.1 Energie- en Waterscans	12
5.2 Energiearmoede: Kleine energie- en waterbesparende klusjes en projecten	13
5.3 Renovatieadviezen en - begeleidingen	14
5.4 Gerealiseerde renovaties	17
5.5 Klimaatimpact	19
5.6 Conclusie, aandachtspunten en uitdagingen	19
6. Dienstverlening verhuurders	23
6.1 Verhuurderspunt	23
6.2 Conclusie, aandachtspunten en uitdagingen	25
7. Dienstverlening appartementen	26
7.1 Renovatiebegeleiding VME's en syndici	26
7.2 Conclusie, aandachtspunten en uitdagingen	27
8. Beleidsvoorbereiding	29
9. Projecten	29

10.	Mijn VerbouwLening	31
11.	Budget	32
	11.1 Addendum 3 bij Samenwerkingsovereenkomst tussen Stad Gent en EVA vzw REGent	32
	11.2 Investeringsbudget Energieleningen	33
	11.3 Exploitatiebudget appartementen	33
	11.4 IT-beheer Gentse Energieleningen	33
	11.5 Opdracht Energiezuinig Renoveren en opdracht Woonkwaliteit	34
	11.6 Inkomsten EVA vzw REGent	34
	11.7 Terugbetaling reserves EVA vzw REGent	35
12.	Personeel	35
13.	Uitdagingen en aandachtspunten	36

1. Kader

De Energiecentrale van de Stad Gent is een samenwerking tussen REGent vzw, Dienst Milieu en Klimaat en Dienst Wonen van de Stad Gent. De doelstellingen van deze samenwerking werden in 2020 vastgelegd in een samenwerkingsovereenkomst (met verschillende addenda in de jaren erna) en een afsprakennota. Ze wordt uitgewerkt en opgevolgd via verschillende structurele overleggen. De Samenwerkingsovereenkomst kadert binnen strategisch meerjarenplan 2020-2025: OD10001 Verhogen van de woonkwaliteit en energiezuinigheid van de Gentse woningen en binnen de ambities van het Klimaatplan en het Beleidsplan Wonen van de Stad om volgende doelstellingen te halen:

> Energie

- × Verdubbeling van de renovaties in Gent.
- × Opdrijven van de energie-efficiëntie van woningen met 30% (3 minimale ingrepen: dak, venster, verwarming).
- × Het opdrijven van hernieuwbare energie en gasloos verwarmen tegen 2050.
- × Aandacht voor kwetsbare huishoudens.

> Basiswoonkwaliteit

- × Naar meer woningkwaliteit op de private eigendomsmarkt
- × Verhogen woonkwaliteit en energiezuinigheid op de private huurmarkt

2. Samenvatting en trends

In het eerst kwartaal van 2023 kenden we de nasleep van de energiecrisis met een groot aantal nog te boeken renovatieadviezen aan huis en de opstart van renovatiebegeleidingen. Vanaf het tweede kwartaal normaliseerde het aantal aanvragen. Doorheen het hele jaar werkten we verder aan het wegwerken van de achterstand bij de Mijn VerbouwLening en renovatiebegeleidingen. Desondanks het 'normaliseren' van het aantal aanvragen zien we nog steeds een groeipad ten opzichte van een 2019, het jaar voor de Coronapandemie.

In 2023 werden de instrumenten van de Mijn Verbouwpremie, Mijn VerbouwLening en de Mijn VerbouwBegeleiding verder uitgewerkt en verfijnd door het Vlaamse Energie en Klimaat Agentschap (VEKA) en diende de dienstverlening en communicatie naar de burger steeds te worden bijgestuurd.

We zien vanaf het tweede kwartaal 2023 een toename van het aantal Financiële Adviezen die betrekking hebben op de Mijn VerbouwPremie. De complexiteit en veelheid aan voorwaarden, digitale aanvraagprocedure en grote administratieve last zorgen dat steeds meer burgers een beroep doen op de ondersteunende dienstverlening van de stad, zowel bij de Woonwyzers als bij De Energiecentrale.

Sinds oktober 2023 is het verplicht om een conformiteitsattest (CA) aan te vragen bij een nieuwe verhuur van een woning die ouder is dan 30 jaar. We zien een toenemende interesse van verhuurders voor de premies en begeleiding vanuit het Verhuurderspunt, maar ook voor de appartementenwerking. Het CA is namelijk ook van toepassing op de privatieve en gemeenschappelijke delen van een appartementsgebouw en vragen een bijzondere aanpak.

3. Algemene communicatie en toeleiding

De Energiecentrale en het Verhuurderspunt hanteren beiden hun eigen communicatiestrategie. De Energiecentrale voert een ‘always on’ campagne en het Verhuurderspunt voert geen doorlopende campagne, maar zet ook via verschillende communicatiekanalen en – acties haar aanbod in de markt. Het Verhuurderspunt voerde in 2023 diverse algemene en gerichte communicatie i.v.m. de invoering van het verplicht conformiteitsattest in Gent (met de link naar renovatietrajecten Verhuurderspunt), waaronder ook enkele infosessies. Daarnaast werd vanuit het Verhuurderspunt een affichecampagne gevoerd, een artikel in het stadsmagazine geplaatst en werden verschillende persberichten gelanceerd rond onder meer renovatiesubsidies voor verhuurders.

Ook de Woonwijzers zorgen voor toeleiding van burgers naar de dienstverlening van De Energiecentrale en het Verhuurderspunt. Er wordt vanuit alle drie gerichte communicatie gevoerd naar bepaalde doelgroepen, maar wordt ook actief doorverwezen tussen de verschillende loketten, waardoor de burger zo snel mogelijk op de juiste plaats terecht komt met zijn vraag.

‘Always-on’ naamsbekendheid Energiecentrale

2023 werd gekenmerkt door een **bepaalde personeelsbezetting** voor algemene communicatie en toeleiding naar De Energiecentrale. Dit had effect op wat we allemaal konden uitvoeren dit jaar.

In 2023 zetten we opnieuw in op onze ‘always-on’-naamsbekendheids campagne met sterke focus op de digitale kanalen. Zo hadden we in 2023 een groter bereik en betere resultaten op de sociale media campagnes dan in 2022. Daarnaast blijven we inzetten op aanwezigheid in offline kanalen zoals het stadsmagazine en clearchannel-affiches. In het najaar werden nog enkele extra offline kanalen ingezet, zoals een radiospot en bestickering van trams. We zetten in 2023 ook in op de appartementenwerking, het updaten van de aannemerslijst en de lanceringen van de nieuwe energiescan (niet-DG).

In de eerste maanden van 2023 werd er nog sterk ingezet op de energiebesparende tips, door de overrompeling van de energiecrisis. Vanaf maart/april 2023 namen we onze reguliere werking terug op.

Voor het meten van de effectiviteit van onze communicatiecampagnes houden we enkele KPI's bij: webbezoek, aanvragen renovatieadvies en Check Je Huis sessies.



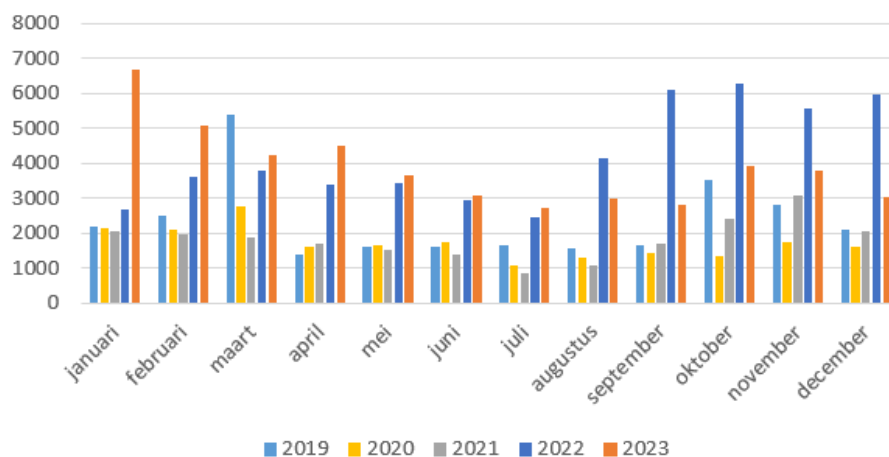
- > 2022 was op heel veel vlakken een topjaar voor renovaties, door de gevolgen van de energiecrisis. Belangrijk in 2023 was om zoveel mogelijk stand te houden t.o.v. 2022. We zien dus een daling in de KPI's t.o.v. 2022, maar nog altijd een sterke groei t.o.v. alle voorgaande jaren.

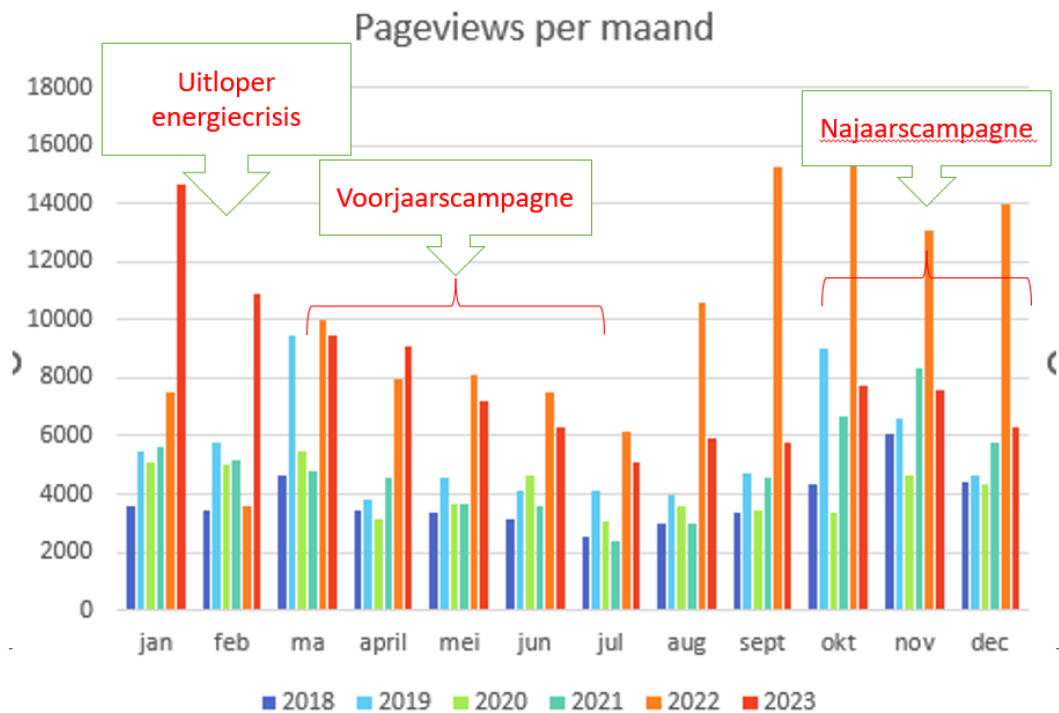
- > De **digitale strategie werkt**: we zien nog steeds een mooi totaal aan bezoekers op de website, en ook onze sociale media campagnes blijven op een mooi niveau. Uitdaging naar 2024: verder optimaliseren van onze online kanalen om nog gericht mensen te bereiken, ook de meer kwetsbare doelgroep.
- > De toestroom n.a.v. de energiecrisis toonde aan dat veel Gentenaars ons weten te vinden als het nodig is. Toch blijft het belangrijk om in te zetten op de naamsbekendheid, want we willen nog steeds dat mensen ons vinden, ook al is er geen crisis. Focus zal dus ook de komende jaren nog liggen op de naamsbekendheid en het belang van onze dienstverlening. We blijven ook gevoelig aan tendensen in de maatschappij en actualiteit (stabilisering energieprijzen, stijging materiaalkosten, ...)
- > De introductie van de energiescan voor niet-doelgroep (eind 2023) zorgde voor een mooie stijging in aantal aanvragen energiescans. Op deze manier kunnen mensen op een laagdrempelige manier in contact komen met een renovatiecoach. Uitdaging van 2024 zal liggen om deze energiescans om te zetten naar renovatieadvies en/of renovatiebegeleiding.
- > Zomer 2023 werd de online bookingsmodule geïntroduceerd. Zo kunnen bezoekers gemakkelijker een afspraak maken. In 2024 zullen we deze bookingsmodule nog verder optimaliseren.

Campagnes De Energiecentrale

- > Voorjaar: Summertime (en maak je huis nu al klaar voor de winter):
 - Campagne werd uitgevoerd in 3 fasen, tussen maart en juli 2023. We registreerden aantal clicks op de online campagne, aantal webweergaven en gebruikers op de website en aantal aangevraagde adviezen in de campagneperiode.
 - We zien een hoger conversiepercentage in de campagneperiode dan in de niet-campagneperiode.
- > Najaar: Renovatiecoaches in de kijker
 - Campagne lanceerde tweede helft september, maar werd pas in oktober volop in gang getrokken met de sociale mediacampagne en aanwezigheid op de Gentse trams.
 - We merkten dat het moeilijk werd om de instroom op gang te trekken, maar we blijven wel een mooi aantal bezoekers naar de website lokken.

Bezoekers op de website





Wat komt er in 2024

We zetten onze naamsbekendheidscampagne verder uit. We vieren ook in het najaar het 10-jarig bestaan van De Energiecentrale.

Het raamcontract met Make Sense (nu Springbok) loopt af in juli 2024 en zal vervangen worden door een nieuw raamcontract dat start op 1 juli 2024. Deze procedure is nog lopende.

Deze grote campagnes staan op de planning:

- Voorjaar: Herneming stofkop-campagne
- Voorjaar: Campagne rond de EUSUW-award
- Zomer: Campagne adaptatie
- Najaar: 10 jaar De Energiecentrale

Naast naambekendheid zullen we in 2024 nog inzetten op verschillende subdoelen: focus op hernieuwbare energie, de dalende premies in 2025, appartementenwerking, warmtevisie, ...

Lancering 9000 meet juist (als opvolger van de Renometer) in februari 2023

> Half februari 2023 (start 9000 meet juist): 307 leden.

- => leden van vorige projecten zoals de renometer, klanten van De Energiecentrale, enz.

> Half februari 2024: 1009 leden.

- ± 600 leden met actieve Fluvius-koppeling (= automatische data om de 15 min).
- ± 670 tijdelijgebeurtenissen (o.a. renovatie-ingrepen), verspreid over ± 200 dossiers.

> Opmerkelijk: in 2023 steeg het aantal dossiers in Gent van 2778 naar 3996. Buiten de '9000 meet juist'-groep zijn er dus nog zo'n 3000 Gentenaars die op EnergielD zitten.

De Energiecentrale on tour

Zomer 2023 was De Energiecentrale op 4 locaties aanwezig: Gamma Gent (1 juli), Lousbergmarkt (12 juli), De Krook (26 juli), Moscou Markt (Santo) (4 augustus). Met uitzondering van Gamma Gent was De Energiecentrale on tour minder interessant dan in 2022. Er kwamen steeds enkele aanvragen uit voort, maar gezien de tijd die hier in werd gestoken, is dit kosten/baten minder interessant.

Bewonersbrieven najaar 2023

We stuurden bewonersbrieven naar alle inwoners in 3 Gentse wijken: Drongen, Gentbrugge en Sint-Amandsberg (in totaal 17.303 brieven). We maakten geen onderscheid tussen eigen woningen en huurwoningen. We zagen een mooie stijging van aantal renovatie-adviezen in de wijken waar de bewonersbrieven verdeeld werden. In wijken waar geen bewonersbrieven waren verdeeld, was er een veel kleiner verschil tussen 2019 en 2023.

2022 (het jaar van de energiecrisis) deed het in totale aantallen nog altijd iets beter, maar we zien wel een sterke stijging t.o.v. referentiejaar 2019.

Evenement voor syndici

36 inschrijvingen. Feedback van syndici was heel positief.

Aannemerswerking

Criteria voor aannemerslijst werd herschreven en de categorieën werden verfijnd. Meer dan 1100 aannemers werden bevestigd en er werd een nieuwe lijst van actieve aannemers opgesteld. In 2024 wordt de CRM aangepast en wordt er verder gewerkt aan betere samenwerking met en betere kwaliteit van de aannemers op de lijst.

Nieuwe aannemerslijst: 188 aannemers

4. Loketwerking

Sinds 2019 kende de Vlaamse minister van Energie aan de Energiehuizen een bijkomende opdracht toe met het uitvoeren van een **basistakenpakket** in elke gemeente van hun werkingsgebied en dat moet voor de inwoners kosteloos zijn. In 2023 werd het basistakenpakket nog uitgebreid. In 2022 en in 2023 besliste de Vlaamse Regering om de financiering van de Energiehuizen o.a. voor de uitvoering van het basistakenpakket in de periode 2022-2024 te verhogen. De voorwaarde om aanspraak te kunnen maken op een verhoogde financiering is dat de Energiehuizen stappen zetten richting **integratie van gemeentelijke woon- en energieloketten**, de vooropgestelde inspanningen moeten blijken uit de actualisatie (bij-akte) van hun meerjarenplanning voor 2023-2025.

In het Energiebesluit is voorzien dat de Energiehuizen een beroep kunnen doen op of samenwerken met partners om de taken van hun basistakenpakket uit te voeren. Veel Vlaamse gemeenten hadden in 2019 reeds een actieve woonloketwerking. Die woonloketten informeerden, sensibiliseerden en begeleidden inwoners niet alleen over wonen, maar ook over energie; zij boden zowel woon- als energie-gerelateerde diensten aan. Daarom streefden de Energiehuizen voor het aanbieden van het basistakenpakket in de gemeenten naar een maximale synergie met de bestaande woonloketten en IGS-projecten.

Voor het werkingsgebied van Gent werd het **fysiek loket van De Energiecentrale geïntegreerd met de Woonwijzer Zuid** in de themabalie wonen in het Stadskantoor op de site Zuid. De Energiecentrale blijft via mail, telefoon tijdens de loketuren en website bereikbaar, rechtstreeks voor de burger of als back-up voor de Themabalie Wonen.

De Energiecentrale verstrekt de Mijn VerbouwLening voor burgers van Sint-Martens-Latem. De loketwerking in Sint-Martens-Latem wordt georganiseerd door de intergemeentelijke samenwerking Wonen-Leie-Schelde.

Loketvragen Themabalie Wonen

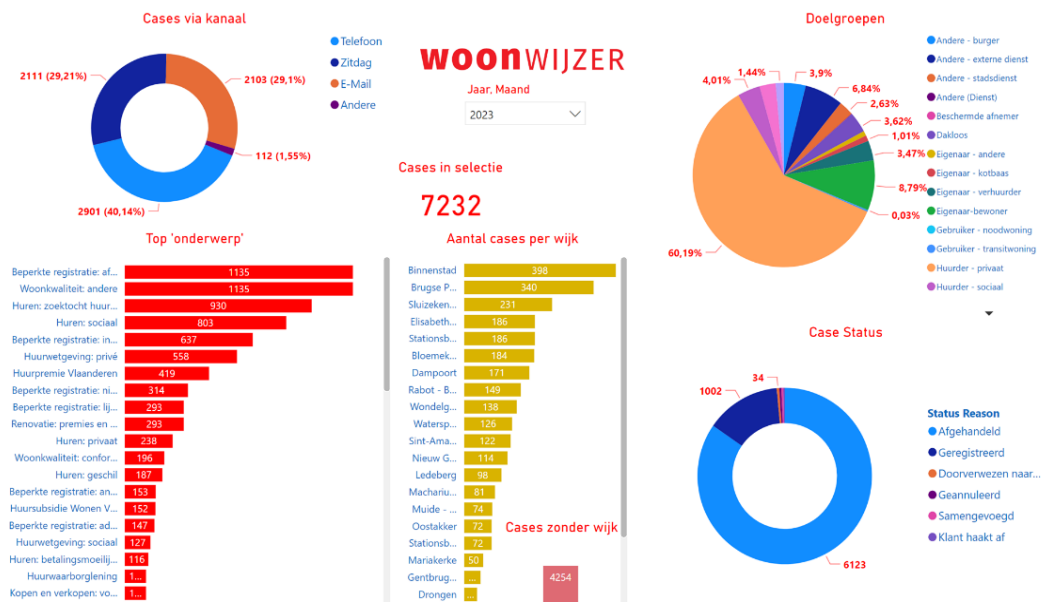
De Woonwijzers openden in 2023 7.232 nieuwe cases over diverse woonvragen (2022: 7032). Dit zijn zowel de cases van de Woonwijzer Zuid (Stadskantoor) als van de decentrale Woonwijzer-

werking in de verschillende Gentse wijken. De vragen kwamen voornamelijk van (private) huurders (60%) en een klein deel van eigenaars-bewoners (9% - evenveel als in 2022).

Woningkwaliteit blijft het meest aangekaarte thema (1.135 cases met ook 196 vragen specifiek over het conformiteitsattest). **In 293 cases van de Woonwyzers kwamen renovatiepremies aan bod** (bvb. ondersteuning om Mijn VerbouwPremie aan te vragen, waarvan 242 op vraag van eigenaars-bewoners), wat dus ook raakt aan de dienstverlening van De Energiecentrale.

Tussen de Woonwyzers en de Energiecentrale bestaat naast een actieve doorverwijzing ook een zgn. duowerking bedoeld om kwetsbare eigenaar-bewoners – die buiten de doelgroep van Gent Knap Op (Dienst Wonen) vallen – zo goed mogelijk te ondersteunen om hun woning kwaliteitsvoller en energiezuiniger te maken. Dit gebeurt door een combinatie van technische begeleiding van de Energiecentrale en sociale ondersteuning vanuit de Woonwyzers. **In 2023 waren er 16 duo-werkingen.** Hierbij moet de kanttekening gemaakt worden dat de registratie hiervan niet volledig en betrouwbaar is, omdat (i) burgers niet altijd vermelden hoe ze bij de Energiecentrale terecht zijn gekomen, (ii) dit niet systematisch geregistreerd wordt, en (iii) basiswoonkwaliteit ondertussen al steviger verweven zit in de reguliere werking van de Energiecentrale.

Op de zitdagen van de Woonwyzers werden er in 2023 in totaal 5.879 afspraken geboekt (alle locaties, waarvan 2.335 in het Stadskantoor). Hierbij zitten ook 145 afspraken voor premieadvies of ondersteuning bij premie-aanvragen.



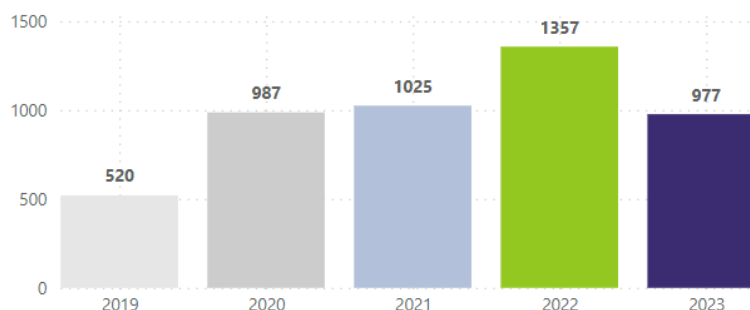
Loketvragen Verhuurderspunt

Sinds de opstart in juni 2021 tot eind 2023 opende het Verhuurderspunt al meer dan 1.800 cases over vragen van verhuurders, vaak als startpunt van een renovatietraject van een of meerdere huurwoningen in Gent (zie hoofdstuk 7). **De stijgende lijn zet zich duidelijk door.**

Loketvragen De Energiecentrale

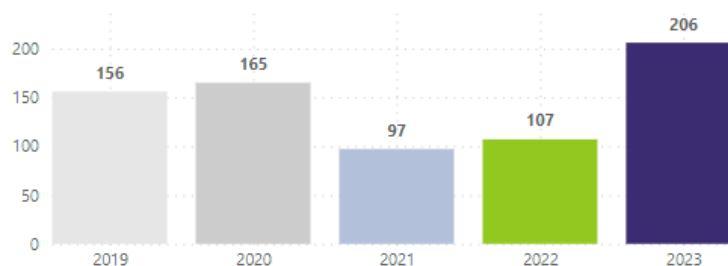
- Klein advies

In 2023 zijn er **977 kleine adviezen** uitgevoerd. Dit zijn korte loketvragen van burgers die we registreren via mail, telefoon, webformulier of fysiek aan het loket na afspraak. Het gaat om diverse kleine en afgebakende vragen van burgers die beantwoord worden door de loketmedewerkers en/of waarbij de klant warm werd doorverwezen naar andere stadsdiensten. De registratie van een loketvraag neemt enige tijd in beslag, daarom werd intern afgesproken dat hele korte telefonische contacten of niet relevante vragen via mail of telefoon niet worden geregistreerd.



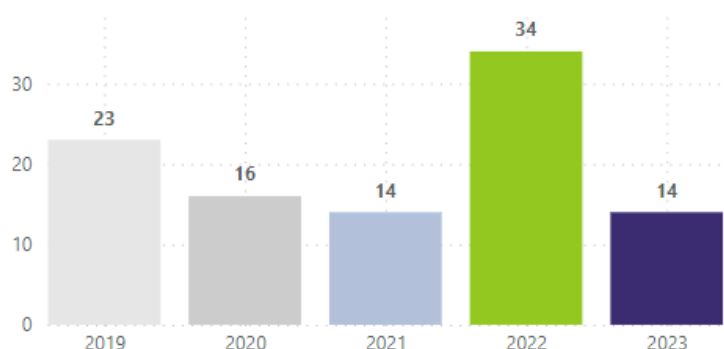
- Financieel advies

In 2023 zijn er 237 financiële adviezen opgestart, en werden er 206 financiële adviezen afgesloten. Hieronder wordt de evolutie weergegeven van de uitgevoerde financiële adviezen per jaar. Vanaf het **tweede kwartaal van 2023** zien we een **toename van Financieel Advies**, in hoofdzaak voor advies en ondersteuning bij de aanvraag van de Mijn VerbouwPremie.



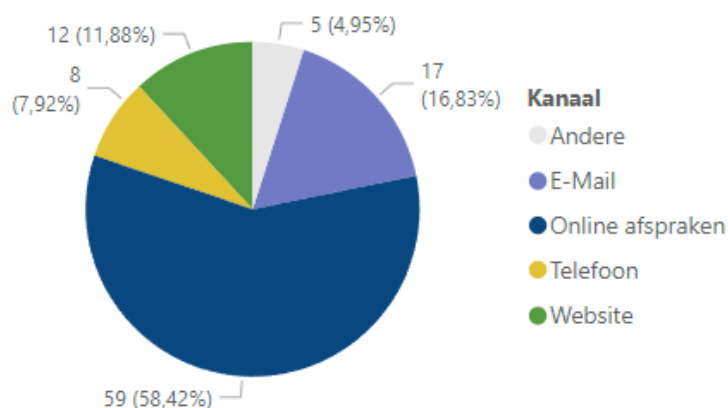
- Ontleningen energiemeters: 2 maal in 2023
- Bouwadviezen

In 2023 hebben er **34 bouwadviezen plaatsgevonden**. Hieronder wordt de evolutie weergegeven van het aantal plaatsgevonden bouwadviezen per jaar.



- Online boeking renovatieadvies

Sinds 1 mei 2023 kunnen de renovatieadviezen online geboekt worden. Sindsdien wordt **59% van de RA's via de online bookingstool** geboekt. De bookingstool had enkel invloed op de aanvragen via website. De aanvragen via telefoon en email blijven ongeveer gelijk t.o.v. voor het bestaan van de tool.

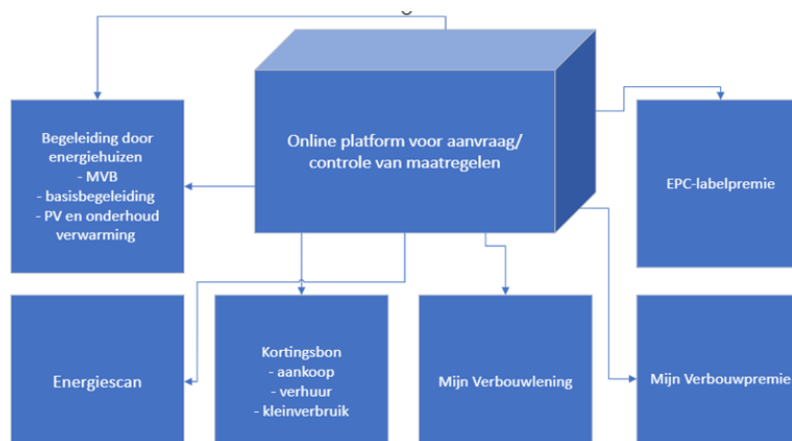


De bookingstool is handig voor klanten, maar het levert geen efficiëntiewinst op voor de planners t.o.v. aanmelding via mail, telefoon of webformulier. Het houdt ook geen rekening met geografische efficiëntie voor de renovatiecoaches. Sinds de lancering hebben we de website en online boekingspagina maximaal bijgewerkt door herformuleringen, andere wijze van doorlinken etc....dit alles opdat de klant conform zijn noden zojuist mogelijk en niet dubbel een RA boekt. Nu zijn de limieten van optimalisatie echter bereikt. **Op termijn is een nieuwe boekingsmodule wenselijk.**

Mijn VerbouwLoket en inkomensconsultatieplatform

Het VEKA kondigde voor 2023 de lancering van het Mijn VerbouwLoket aan, waar de Vlaming op één centrale digitale plaats terecht kan voor het aanvragen de Mijn VerbouwPremie, Mijn VerbouwenLening, Mijn VerbouwBegeleiding, Energiescan en ketelonderhoud. De lancering van het Mijn VerbouwLoket werd uitgesteld naar 28 februari '24.

Op termijn (niet voor 1/10/24) zal het VEKA ook een inkomensconsultatieplatform koppelen aan het digitale Mijn VerbouwLoket. Via het platform zal de klant zicht krijgen op de producenten en dienstverlening waartoe hij recht heeft en meteen doorverwezen worden naar het bevoegde Energiehuis.



Conclusies

Burgers en renovatiecoaches hebben heel veel inhoudelijke en praktische vragen met betrekking tot de Mijn VerbouwPremie en de Mijn VerbouwLening. Ook de Woonwizers ontvangen hier vragen over. Sinds de lancering voerde het VEKA constant wijzigingen door in de procedures, voorwaarden en administratieve afhandeling. Burgers verwachten van de energiehuizen de juiste informatie, maar wij zijn afhankelijk van het VEKA. De communicatie vanuit het VEKA naar de energiehuizen verloopt stroef en versnipperd.

We zien na de stormloop t.g.v. de energiecrisis dat burgers hun weg makkelijk vinden naar loketten van zowel de Themabalie Wonen als De Energiecentrale en het Verhuurderspunt.

De Energiehuizen zijn bezorgd over de digitalisering van de diensten en producten die het VEKA uitrolt en zeker de komst van het inkomensconsultatieplatform. Het aanbod van het VEKA via de Energiehuizen is in hoofdzaak gericht op kwetsbare gezinnen. Alle producten (Energiescan, MvB, MvP, MvL) moeten digitaal aangevraagd worden door de burger en het inkomensconsultatieplatform zal nakijken op welke producten of diensten de klant recht heeft. Klanten die in aanmerking komen krijgen een attest waarmee ze langs kunnen bij hun energiehuis. Wie niet in aanmerking komt krijgt de boodschap om toch contact op te nemen met het OCMW of het energiehuis. Voor energiehuizen zoals De Energiecentrale, die meer aanbieden dan uitsluitend het basistakenpakket is het belangrijk dat burgers massaal naar het Energiehuis worden doorverwezen. Een verplichte check van het inkomen maakt het onnodig complex en zorgt voor een extra drempel.

Met de digitalisering van de aanvraagprocedures en de komst van het inkomensconsultatieplatform zal de nood aan een laagdrempelig loket alleen nog maar toenemen. We zullen klanten nog meer moeten ondersteunen bij het indienen van aanvragen. Bovendien dreigt de kwetsbare doelgroep uit de boot te vallen door de hoge digitale drempel.

Burgers worden toegeleid naar de energiehuizen en verwachten de juiste informatie over de verschillende instrumenten. De energiehuizen sturen aan op een betere samenwerking met het VEKA voor de doorstroming van informatie, toeleiding van burgers, afhandeling van MvP's, ...

5. Dienstverlening (eigenaar)-bewoners

5.1 Energie- en Waterscans

De Energiecentrale biedt aan alle Gentenaars een gratis energie- en waterscan aan waarbij een energiescanner het verbruik van de bewoners onder de loep neemt en besparingstips op maat formuleert. Tijdens de energiescan worden de energiefacturen geanalyseerd en energieleveranciers vergeleken. Elke klant (prioritaire doelgroep) ontvangt tijdens de energiescan een spaarpakket op maat twv €30. Voor de prioritaire doelgroep worden de materialen aangeleverd door Fluvius, voor de overige Gentenaars voorziet de EVA vzw REGent in de materialen.

Er is een zeer goede samenwerking met het OCMW Gent en de Energiecel van het OCMW Gent. Het OCMW staat in voor de doorverwijzing van klanten in functie van hoog verbruik of energiebesparende maatregelen. **87% van de doorverwijzingen in 2023 voor een Energiescan komt van het OCMW Gent**, in 2022 was dit 83 % en in 2021, 91%.

Het voorbije jaar hebben we sterk ingezet op de wisselwerking tussen de energiescanners en de maatschappelijk werkers van het OCMW. Zo kunnen we de energiescan gerichter en efficiënter laten verlopen. Maar ook het organiseren van tolken tijdens het huisbezoek verloopt nu vlotter.

> Energie- en waterscans

Aantal plaatsgevonden energiescans en opvolgscans:

Type	2019	2023
Energiescan	1112	1119
Opvolgscan	104	100
Waterscans	21	5

- Er staan een 130-tal klanten (dd. 29/2/24) klaar om nog in te plannen.
 - Voor de energiescans is de wachttijd tussen de aanvraag, en het uitvoeren van de energiescan verlaagd van 42 dagen in 2022 naar 27 dagen in 2023.
 - Sinds 2023 is er een extra (tijdelijke) energiewerker aangeworven om de achterstand van aanvragen voor een energiescan weg te werken.
- > **Hulp bij energieleverancierswissel** tijdens de energie- en opvolgscans: Klanten die geen recht hebben op het sociaal tarief krijgen dikwijls de uitleg rond de energieleverancierswissel.
- 51 van de 100 opvolgscans behandelden de leverancierswissel.
 - De energiefactuur wordt stevast nagekeken tijdens de energiescan. De verplichting van energieleveranciers voor de automatische toekenning van sociaal tarief verloopt beter. En ook de maatschappelijk werkers van het OCMW zijn alerter voor hoge verbruiken en toepassing van het sociaal tarief.
 - Vanaf 1 juli 2023 werd het sociaal tarief voor de uitgebreide doelgroep geschrapt. Omdat dit gaat om ongeveer 400.000 gezinnen werd gevreesd voor een enorme aantal van aanmeldingen bij het OCMW en De Energiecentrale. De stormloop bleef uit omdat de energieleveranciers verplicht werden klanten automatisch het meest gunstige energiecontract aan te bieden en de energieprijzen genormaliseerd waren. In overleg met het OCMW werd bijgevolg besloten geen extra acties of maatregelen te ondernemen.

5.2 Energiearmoede: Kleine energie- en waterbesparende klusjes en projecten

> Kleine klusjes

Tijdens een energie- en waterscan bij de prioritaire doelgroep stellen we kleine gebreken vast die zorgen voor een oplopende energiefactuur. De herstellingen blijven vaak uit, omdat de bewoner de kosten niet kan betalen. We werken samen met het DBSE voor de herstellingen van deze gebreken en nemen de kosten hiervoor op. Het gaat hoofdzakelijk over kleine waterlekken (toilet, kraan), defecte radiatorcransen of kamerthermostaten ... **In 2023 werden 28 herstellingen gefinancierd door het agentschap voor een totaal bedrag €1.887,74.**

> Project ketelonderhoud (VEKA)

Met dit project voorzien we een premie voor het onderhoud van de verwarmingsketel (gas of mazout) door een erkend technicus bij de prioritaire doelgroep eigenaars-bewoners of (sociale) huurders. Het project werd goedgekeurd door het VEKA en voorziet een tussenkomst tot een maximum van € 180 per klant. Dit project werd in 2022 opgezet, maar werd pas begin 2023 uitgerold. **In 2023 waren er 216 aanmeldingen.**

Een goed onderhouden en afstelde verwarmingsketel verbruikt minder energie en stoot minder CO2 uit, gaat langer mee en verkleint de kans op storingen en pannes. Een belangrijke meerwaarde van dit project is de preventie op koolmonoxidevergiftiging ten gevolge van een slecht werkende of onveilige installatie.

In 2023 werden **4 verwarmingsketel afgekeurd** tijdens een gepland onderhoud. De eigenaar moet binnen de 3 maanden de tekortkomingen wegwerken en een nieuw reinigings- en verbrandingsattest laten opstellen. Klanten worden doorverwezen voor renovatiebegeleiding naar Het Verhuurderspunt of De Energiecentrale voor de vervanging van de installatie, dit is een vrijblijvend aanbod.

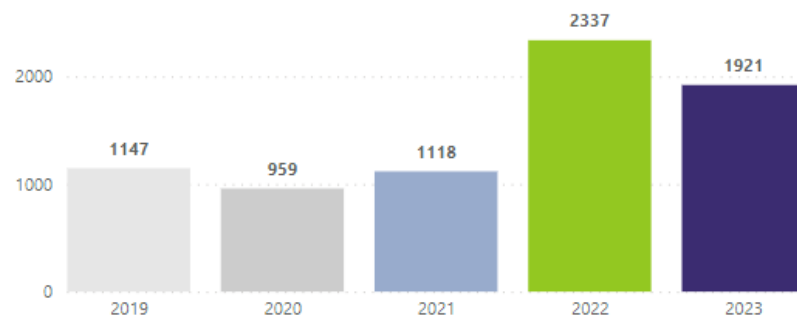
> **Project Klussen aan huis (SAAMO)**

Samenwerking met klusjesdienst SAAMO in de Rabotwijk waarbij SAAMO doorverwijst naar De Energiecentrale en omgekeerd. SAAMO plaatst bijvoorbeeld radiatorfolie, tochtstrips, etc.

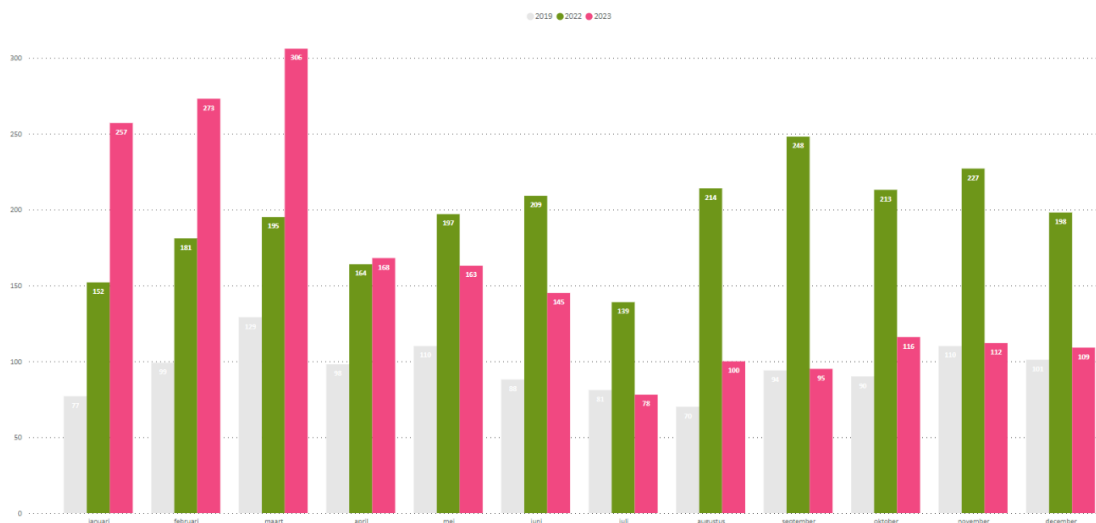
5.3 Renovatieadviezen en - begeleidingen

Renovatieadviezen

In 2023 hebben **1921 renovatieadviezen (RA) plaatsgevonden**, een zeer hoog aantal t.o.v. vergelijkingsjaar 2019. Echter, als we kijken naar de cijfers per maand stellen we vast dat dit voornamelijk te verklaren is door de achterstallige aanvragen voor renovatieadvies en hoge mate van interesse in energiezuinig renoveren ten gevolge de energiecrisis.



Aantal plaatsgevonden renovatieadviezen per jaar, 2019-2023.

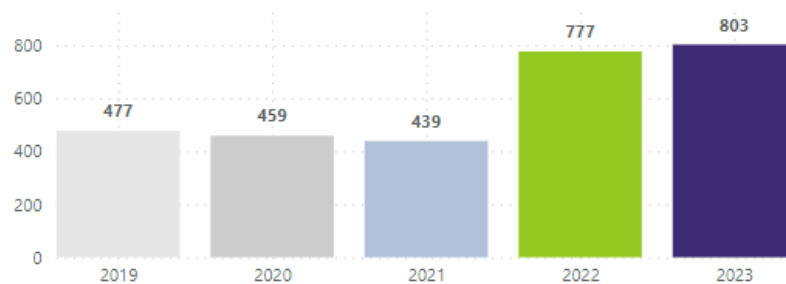


Overzicht plaatsgevonden renovatieadviezen per maand, 2019/2022/2023.

Vanaf de tweede jaarhalf valt het aantal aanvragen en plaatsgevonden renovatieadviezen terug naar een 'normaler' niveau, lichtjes hoger dan vergelijkingsjaar 2019. Het dalende aantal is voornamelijk te verklaren door diverse maatschappelijk factoren: energieprijzen daalden,

grondstofprijzen blijven hoog en worden doorgerekend door aannemers, rentevoeten voor hypothecaire leningen en energieleningen stegen en de oorlog in Oekraïne en het Israëlisch-Palestijns conflict maken consumenten onzeker over energiebesparende investeringen en renovaties.

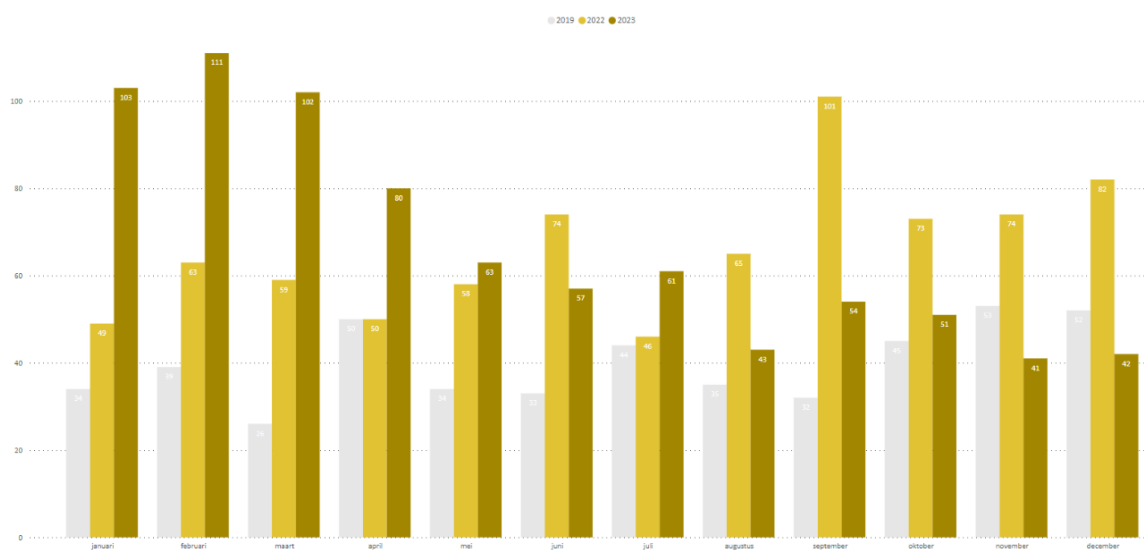
Renovatiebegeleidingen



Aantal renovatiebegeleidingen opgestart per jaar, 2019-2023

In 2023 werden **803 renovatiebegeleidingen (RB) opgestart**, en was de omzettingsgraad van renovatieadvies naar renovatiebegeleiding 41%. Ook bij de opgestarte renovatiebegeleidingen zien we de positieve gevolgen van de energiecisis (2022) in de jaarcijfers van het aantal opgestart begeleidingen in 2023. Tijdens de crisis kozen we ook bewust om veel mensen te bedienen via een renovatieadvies aan huis en pas later een renovatiebegeleiding op te starten. Deze klanten overtuigden we begin 2023 om over te gaan tot renovatie met de ondersteuning van hun renovatiecoach. Om klanten te overtuigen gebruikten we gerichte mailing naar potentiële klanten in kader van de pick-upstrategie.

Als we kijken naar de maandcijfers zien we een daling van het aantal nieuw opgestarte renovatiebegeleidingen. Deze daling ligt in lijn met de daling van het aantal aangevraagde en plaatsgevonden renovatieadviezen.



Overzicht plaatsgevonden renovatiebegeleidingen per maand, 2019/2022/2023.

× Tabel: Spreiding per wijk van het aantal opgestarte begeleidingen in 2023.

Wijk	Opgestarte begeleidingen
Sint-Amandsberg	96
Brugse Poort - Rooigem	77
Oostakker	51
Wondelgem	51
Gentbrugge	43
Mariakerke	41
Oud Gentbrugge	41
Bloemekenswijk	40
Ledeberg	40
Dampoort	37
Drongen	33
Binnenstad	27
Macharius - Heirnis	26
Nieuw Gent - UZ	24
Stationsbuurt Noord	24
Sluizeken - Tolhuis - Ham	22
Moscou - Vogelhoek	19
Zwijnaarde	19
Muide - Meulestede - Afrikalaan	17
Rabot - Blaisantvest	17
Stationsbuurt Zuid	16
Watersportbaan - Ekkergem	15
Elisabethbegijnhof - Papegaai	12
Sint Denijs Westrem	8
Kanaaldorpen en -zone	4
	3
Total	803

We moeten hierbij rekening houden met het effect van gerichte campagnes of projecten. De bewonersbrieven in de drie wijken Sint-Amandsberg, Gentbrugge en Drongen misten duidelijk hun effect niet. Uit analyse van de aanmeldingen zien we een duidelijke toename van het aantal aangevraagde adviezen en opgestarte begeleiding t.o.v. referentiejaar 2019, zonder gerichte campagne. Ook het project 100 woningen vochtvrij in de Brugse Poort zal gezorgd hebben voor extra toeleiding naar renovatiebegeleiding, al dan niet met resultaat.

Verhouding Doelgroep / Niet-Doelgroep

In 2023 werden **152 (19%) renovatiebegeleidingen opgestart bij kwetsbare gezinnen**. Dit cijfer ligt iets lager dan de voorbije jaren: in 2022 (22%) en 2021 (21%). In 1/3^e van de afgehandelde begeleidingen kennen we het inkomen van de klant niet en is het veld doelgroep niet ingevuld. De 19% begeleiding bij kwetsbare gezinnen is dan wellicht ook een onderschatting.

Het aantal plaatsgevonden renovatieadviezen bij kwetsbare gezinnen ligt dan weer laag, namelijk 4%. Dit ligt eveneens in lijn met de jaren 2021 (5%) en 2022 (5%). Belangrijkste oorzaak voor dit lage cijfers is de beperkte registratie bij een renovatieadvies. Gezien het aanbod van De Energiecentrale zich richt tot alle Gentenaars en wij geen onderscheid maken in de dienstverlening volgens de doelgroep wensen we dit zo laat mogelijk in het proces, de renovatiebegeleiding, te bevragen en te registreren. Er blijft een belangrijk drempel van burgers om financiële gegevens te delen met externen.

5.4 Gerealiseerde renovaties

Duiding vooraf: begeleidingscases RB kunnen op 3 wijzen afgesloten worden in CRM:

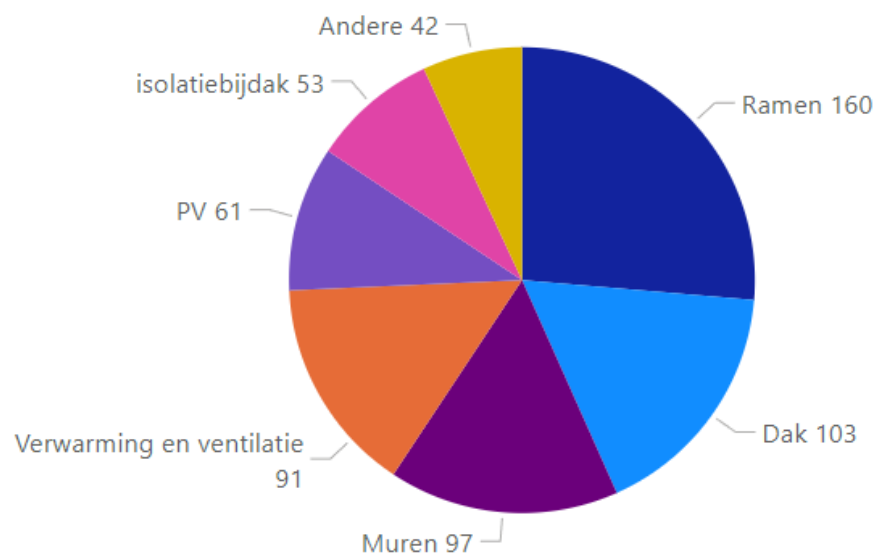
- Status 'Afgehandeld': het volledige begeleidingstraject is doorlopen en de resultaten zijn ingevuld OF in samenspraak met de klant wordt de begeleiding onderweg stopgezet, omdat klant verder zijn plan trekt, verder werkt met een architect, klant er nog niet klaar voor is, andere redenen (in deze cases deelt de klant soms later zijn resultaten mee maar niet altijd = RB zonder gekend resultaat).
- Status 'Klant haakt af': stilzwijgen klant (geen reactie op telefoons en mails coach), in bijna al deze case is het resultaat niet gekend.
- Status 'Doorverwezen naar een andere partij'.

In 2023 zijn er 467 RB-cases afgesloten met de status 'Afgehandeld', 346 cases met de status 'Klant haakt af' en 12 'Doorverwezen naar andere partij'.

Renovatiebegeleiding, status 'Afgehandeld'

Bij **346 begeleidingen** afgesloten in 2023 zijn er bedragen voor investeringen ingevuld. Deze begeleidingen hebben geleid tot **607 gekende maatregelen** en dit voor een totaalbedrag van **5.893.089 euro**.

- × Figuur: Verdeling van investeringen bij renovatiebegeleidingen (inclusief SUPRA) die werden afgesloten in 2023 (op basis van het aantal keer de maatregel voorkomt).

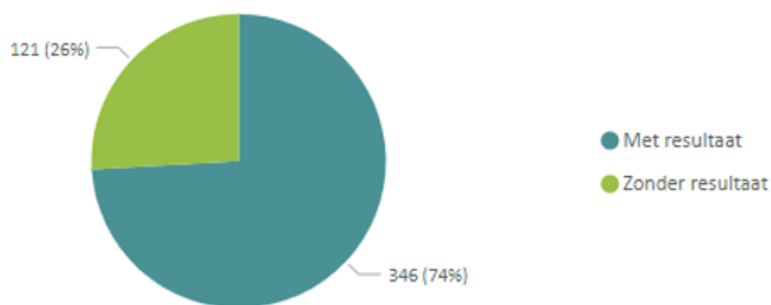


× Tabel: Verdeling van gekende investeringen bij renovatiebegeleidingen (incl. SUPRA) per type maatregel, op basis van de investeringsbedragen.

Hoofdtype	Aantal	Totale investering (in euro)
Dak (isolatie hoofddak)	103	1.718.548
Ramen	160	1.368.923
Verwarming en ventilatie	91	943.280
Muren	97	856.767
Isolatie bijdak	53	525.928
PV	61	391.148
Vloer	14	46.928
Sanitair	18	17.851
Sanitair warm water	1	6.263
Electriciteit	3	5.300
Vocht	3	4.868
Groendak	2	4.087
Risico	1	3.200
Totaal	607	5.893.089

× Figuur : Aantal afgehandelde renovatiebegeleidingen met en zonder gekend resultaat in 2023. De datakwaliteit kan nog verbeterd worden, hier wordt in 2024 verder aan gewerkt.

Aantal afgesloten RB met minimum 1 resultaat



In 2023 waren er van de 467 afgehandelde begeleidingen 346 begeleidingen waar het resultaat gekend is, 51% van deze begeleidingen ging over 1 ingreep, 26% over 2 ingrepen, en 23% bevat meer dan 2 ingrepen.

Voor 121 van de afgehandelde renovatiebegeleidingen zijn de resultaten niet gekend. Hierbij is het onduidelijk of de klant niets uitvoerde of verder op eigen initiatief ingrepen uitvoerde, maar de resultaten niet meedeelde aan de renovatiecoach.

Ter vergelijking met referentiejaar 2019: 69% van deze begeleidingen ging over 1 ingreep, 18% over 2 ingrepen, en 13% bevat meer dan 2 ingrepen.

Renovatiebegeleiding, status 'Klant haakt af'

In 2023 werden er ook 346 RB's afgesloten met 'Klant haakt af'. Dit kan om verschillende redenen zijn: 2% omwille van verkoop, 8% gaat verder met een architect, 14% geeft aan dat het financieel niet haalbaar, bij de overige 76% gaat het om andere of ongekende redenen. Hiervoor zijn er geen resultaten gekend.

Renovatiebegeleidingen die geleid hebben tot een lening

Voor de leningen aangevraagd in 2023 (zie hoofdstuk 11), zijn er minstens 98 waar er een renovatiebegeleiding aan vooraf ging. Bijna een kwart van de leningen is dus gestart vanuit een renovatiebegeleiding.

5.5 Klimaatimpact

De gerealiseerde renovaties in **huizen** onder begeleiding van De Energiecentrale in 2023 zorgen naar schatting voor **742 ton CO2 besparing** en lokten **5.440.174 euro aan investeringen** uit. Samen zorgden deze investeringen voor een besparing van 1.088.934 kWh aan energiegebruik. Deze cijfers zijn meer dan het dubbele van de besparing en investeringen in 2022! (2022: schatting van 345 ton CO2 besparing, €2.152.500 investeringen, 521.614 kWh bespaard)

Overzicht CO2 besparing uitgevoerde renovatiebegeleidingen met gekend resultaat - huizen

Maatregel	investering in €	# aantal cases	Besparing in kg CO2 op basis van effect ingreep in gemiddelde woning	Besparing in kWh op basis van effect ingreep in gemiddelde woning
Dakisolatie	2.244.476	156	157.872	302.640
Gevelisolatie	856.767	97	82.208	134.442
Ramen	1.368.923	160	285.120	266.080
Vloerisolatie	46.928	14	6.720	25.872
ketelvervanging	636.272	61	103.700	359.900
Warmtepomp	275.759	28	105.000	
Ventilatie	11.049	8	1.680	
TOTAAL	€ 5.440.174	# 524	742.300 kg CO2	1.088.934 kWh
			= 742,3 ton CO2	

* Besparing berekend op basis van kerncijfers UGent, gemiddelde effect van ingrepen in een gemiddelde woning.

Noot: de appartementen werden voor deze oefening buiten beschouwing gelaten.

5.6 Conclusie, aandachtspunten en uitdagingen

T.o.v. referentiejaar 2019 (het jaar voor de Coronapandemie en vervolgens de energiecrisis) zijn voornamelijk de adviezen sterk gestegen. Het aantal aanvragen voor renovatieadviezen en begeleidingen kennen vanaf het laatste kwartaal 2023 een terugval. Opnieuw toont dit aan dat de **werking gevoelig is voor maatschappelijk ontwikkelingen**: energieprijzen daalden, grondstofprijzen blijven hoog en worden doorgerekend door aannemers, rentevoeten voor hypothecaire leningen en energieleningen stegen en de oorlogen in Oekraïne en het Israëliësch-Palestijns conflict maken consumenten onzeker over energiebesparende investeringen en renovaties.

De dienstverlening wordt in deze trend verdergezet. Raming uitvoerbare diensten in 2024 en 2025 conform beschikbaar personeel REGent en beschikbare middelen van Dienst Milieu en Klimaat en dienst Wonen voor de opdracht Energiezuinig renoveren in uitvoering door GMF vzw en Energent bvba. Deze raming betreft de doelgroep eigenaar-bewoners. Zie hoofdstuk 6 voor de werking van het Verhuurderspunt naar de doelgroep eigenaar-verhuurders, hier wordt ook een belangrijk aandeel renovatieadvies, -begeleiding en financieel advies gerealiseerd.

- × Renovatieadvies: 2000
- × Renovatiebegeleiding: 700
- × Bouwadvies: 25
- × Klein advies: 1100
- × Financieel advies: 230 *

* *hiernaast behandelen de Woonwijzers jaarlijks ook cases rond premievragen en ondersteuning bij premie-aanvragen. In 2023 waren dit er zo'n 300.*

Naast onze communicatiecampagnes en gerichte acties moeten we extra **inspanningen en acties ondernemen om het bewustzijn en de renovatiebereidheid bij burgers opnieuw aan te zwengelen**. We zetten voor 2024 bovenop het communicatiejaarplan meer in op infomomenten, gaan enthousiast in op burgerinitiatieven (vb. Ekkergem, groendaken Muide, Muide Meulestede fossielvrij, ...) en diverse opportuniteiten en samenwerkingen met DMK rond andere thema's.

In 2023 zijn hebben we de aannemerswerking opnieuw opgestart via een eerste mailing om de aannemerslijst van De Energiecentrale te actualiseren. In 2024 plannen we nog verschillend acties en momenten om de **contacten en werking met aannemers te versterken**.

Het VEKA hervormde het aanbod van diensten en producten dat verstrekt wordt via de energiehuizen grondig. Naast de Mijn VerbouwLening en de Mijn VerbouwPremie eind 2022 verwelkomden we in 2023 de Mijn VerbouwBegeleiding voor pv-panelen bij kwetsbare gezinnen, de Mijn VerbouwBegeleiding voor de shift naar duurzame verwarming en het renovatiemasterplan voor appartementsgebouwen met meer dan 15 wooneenheden. In 2024 verwachten we het Mijn VerbouwLoket, de Mijn VerbouwBegeleiding Basis, PV en EPC.

De afbakening van de doelgroepen werd geüniformeerd door generiek voor alle producten uitsluitend te werken op basis van het inkomen. Vijf inkomenscategorieën werden vastgelegd voor alle producten en dienstverlening.

De beoogde vereenvoudiging en toegankelijkheid van het aanbod blijft in de praktijk achterwege door verschillende factoren:

- **Inkrimping van de doelgroep**

Het Vlaamse aanbod via de Energiehuizen is beperkt tot de kwetsbare doelgroep. In de communicatie of toeleiding voelen bijgevolg niet alle burgers zich aangesproken door het aanbod.

Het aanvullend aanbod voor de ruime doelgroep is afhankelijk van de lokale of regionale beleidskeuzes en zorgt voor een versnippering in het aanbod over de 20 energiehuizen.

Gezien de renovatie uitdaging is het belangrijk om iedereen aan te spreken met het aanbod van dienstverlening. We zien dat de renovatiebegeleiding activerend werkt en het verschil maakt tussen adviseren en activeren. Om impact te hebben moeten we dit aanbieden aan alle inkomenscategorieën en niet uitsluitende de kwetsbare doelgroep.

- **Doorgedreven digitalisering van de aanvragen en afhandeling**

Iedere aanvraag moet door de burger, met ondersteuning van de energiehuizen, digitaal aangevraagd worden doormiddel van de e-ID van de burger. De digitale drempel is voor veel kwetsbare gezinnen te hoog. Bovendien kennen heel veel burgers hun pincode niet meer voor gebruik van hun e-ID en kan de aanvraag niet ingediend worden.

- **Uitgebreide administratie, opgelegde voorwaarden en beoordeling MVP en MVL**

De administratieve en technische voorwaarden voor de MVP en MVL zijn streng en onlosmakelijk aan elkaar verbonden. De burger en aannemer moeten veel attesten en informatie aanleveren en het detailniveau van de offerten en facturen is heel hoog. Zelfs met ondersteuning van een renovatiecoach heeft de klant geen garantie op het verkrijgen van een MVP, omdat de beoordeling van de premie-aanvraag uitgevoerd wordt door het VEKA. Voor de lagere inkomenscategorieën kan dit serieuze gevolgen hebben, omdat de MVP substantieel was en vaak in rekening gebracht werd om een investering al dan niet te doen.

De administratieve last van de verwerking van de MVL en MVP alsook de vele onduidelijkheden rond de interpretatie van de vele voorwaarden of invoering van ondersteunende instrumenten heeft in 2023 een grote impact gehad op de werking van het team.

Binnen het renovatieadvies en de –begeleiding informeren we klanten en sturen de werken en facturen optimaal bij in functie van de MVP en MVL. De beoordeling van de premie-aanvragen wordt uitgevoerd door medewerkers van het VEKA en Fluvius, en als energiehuis hebben wij hierop geen impact. We worden geconfronteerd met verschillende interpretaties door de behandelaars. Bijgevolg kunnen wij als energiehuis geen garantie meer geven over het verkrijgen van de premies. Dit vormt een ernstige bedreiging voor de kwaliteit van onze dienstverlening

De Energiehuizen hebben structureel overleg met het VEKA en koppelen terug over de diverse problemen waar de energiehuizen mee geconfronteerd worden bij de Mijn VerbouwPremie en Mijn VerbouwLening.

- **Rentevoet voor financiering**

De Mijn VerbouwLening is voor veel kwetsbare gezinnen de enige mogelijkheid om te investeren in energiebesparende werken in hun woning. Door de koppeling van de MVL aan de index volgt de rentevoet van de markt en zit er weinig financieel voordeel in voor de klant. In 2022 zijn we gestart aan 0%, in 2023 werd dit 2.25% en vanaf 2024 steeg dit naar 2.75%. Deze rentevoet ligt 3 procentpunten onder de wettelijke maximale rentevoet van 5.75%.

- **Datakwaliteit**

De CRM van De Energiecentrale is opgezet als een dossier-opvolgsysteem voor de renovatiecoaches en rapportagetool. In mei 2022 werd een grondige aanpassing doorgevoerd om het systeem te vereenvoudigen. Bij de rapportage stellen we vast dat de kwaliteit van de data nog naar omhoog moet om performant te kunnen rapporteren ifv het beleid. We zetten nog sterker in op de opleiding en verplichtingen bij renovatiecoaches om de ingevoerde data te verbeteren.

- **Warmtetransitie**

We stellen vast dat er een bewustwording ontstaat bij burgers over hernieuwbare energie, maar dat die ook vele vragen oproep bij burgers, installateurs en ook renovatiebegeleiders. Als we willen slagen in ons opzet en onze doelstelling willen halen moeten we inzetten op deze drie groepen met een gepast aanbod.

In samenwerking met het klimaatteam en externe partners (UGent, Energent) ondernemen we pogingen om de advisering door renovatiecoaches te ondersteunen en te vereenvoudigen. Geen makkelijke uitdaging omdat de kennis en ervaring nog beperkt is.

- **Klimaatadaptatie**

Sinds de nieuwe CRM in voege is (mei 2022) kan het advies en de begeleiding rond het thema adaptatie (groendak, regenwaterhergebruik en -infiltratie, ontharding, gevelgroen, hittebestendigheid) beter geregistreerd worden en nemen advies en begeleiding rond deze thema's ook effectief toe. In de zomer 2024 willen we onze communicatiecampagne ook richten op adaptatie.

- **Aannemerswerking Traject LIFE BE REEL**

Reeds in 2018 startte De Energiecentrale met het aanleggen van een pool van aannemers via een open oproep. De schaalgrootte van onze werking en de uitdagingen waar we voor staan noopt ons de aannemerswerking diepgaander en kwalitatiever te gaan uitbouwen. Dankzij een traject binnen Life Be Reel konden we in 2023 al een aantal elementaire stappen zetten in dit proces: de aannemerslijst werd aangeschreven en hernieuwd, de aannemers werden opnieuw ingedeeld en begin 2024 organiseren we opnieuw een aannemersevent.

De komende jaren moeten we meer tijd en personeel inzetten op de werking met aannemers. In functie van de renovatieversnelling en warmtetransitie moeten we nadenken over de samenwerking met aannemers en onder welke mogelijk vormen: groepsaankopen, renovatiepakketten, etc.

- **Afstemming ikv historische gebouwen en stedenbouwkundige richtlijnen**

De vele historische gebouwen en beschermde stadszichten zorgen voor een bijkomende uitdaging in het realiseren van de klimaatdoelstellingen. In een aantal projecten deden we al ervaring om in de samenwerking met het Agentschap onroerend erfgoed en de dienst Stadsarcheologie en Monumentenzorg – Monumentenzorg. De renovatie van historisch waardevol erfgoed vraagt een specifieke aanpak die we samen met de bevoegde diensten en instanties verder willen uitwerken. De huidige financiële instrumenten van premies en leningen zijn vaak niet toereikend of voorzien op de specificiteit van historische gebouwen.

Naast historische gebouwen stelt hernieuwbare energie ons ook voor uitdagingen op stedenbouwkundig vlak. Plaatsen van zonnepanelen, warmtepompen, buitengevelisolatie, etc. zijn ingrepen waarvoor een omgevingsvergunning vereist is of voorschriften van toepassing zijn. De toename van hernieuwbare energie stelt ons voor uitdagingen die een breed kader vereisen.

Om de renovatieversnelling en de warmtetransitie waar te maken is het noodzakelijk dat we via het aanbod van De Energiecentrale blijven inzetten op gratis advies en begeleiding voor alle Gentenaars. Onze opdracht om dit laagdrempelig aan te bieden, rekening houdende met de drie drempels die burgers ervaren bij renovaties (administratief, technisch en financieel). Voor kwetsbare gezinnen moeten we concrete oplossingen vinden voor de financiering van noodzakelijke en energiebesparende investeringen in particuliere woningen en appartementen.

Idealiter doet De Energiecentrale dit vanuit haar onafhankelijk en neutrale positie, als laagdrempelig contactpunt buiten de loketwerking van de Stad.

6. Dienstverlening verhuurders

6.1 Verhuurderspunt

Het Verhuurderspunt van de dienst Wonen en de renovatietrajecten om de woningkwaliteit en de energiezuinigheid van Gentse huurwoningen te verbeteren, in nauwe samenwerking met De Energiecentrale en de dienst Toezicht (Wonen), draaide in 2023 op volle toeren verder.

Het jaar stond bovendien in het teken van een aantal belangrijke vernieuwingen:

- Februari 2023: opstart van voortrajecten door het Verhuurderspunt i.f.v. mogelijke toepassing van **sociaal beheer** op langdurig leegstaande woningen;
- April 2023: aanpassing van het subsidiereglement t.v.v. ontzorgende organisaties zoals bvb. **Het Pandschap** (i.e. gelijkschakeling met renovatietraject Verhuurderspunt);
- Oktober 2023: invoering van het **verplicht conformiteitsattest** voor huurwoningen ouder dan 30 jaar (renovatietrajecten Verhuurderspunt als flankerend beleid);
- November 2023: uitbreiding van de subsidie voor renovatie/verbouwing van huurwoningen naar **ventilatietechnieken en werken om de woning toegankelijker te maken** (nieuwe rol ergotherapeuten dienst Zelfstandig Wonen - toegankelijkheidsambtenaren dienst Lokaal Sociaal Beleid binnen renovatietrajecten Verhuurderspunt).

Het team Kwalitatieve Woningen (dienst Wonen) werd in september 2023 versterkt met **1 extra consulent** voor de werking van het Verhuurderspunt en de behandeling van subsidieaanvragen. Het verdere groeipad voor medewerkers van Het Verhuurderspunt werd meegenomen in de besparingen en zal niet gerealiseerd worden.

Na de evaluatie van het eerste werkingsjaar van het Verhuurderspunt in 2022, met o.m. een digitale klantenbevraging, namen twee masterstudenten Industrieel Ingenieur Bouwkunde (KUL) in het kader van een service learning voor het vak Sociaal Ecologisch Bouwen in 2023 een **nieuwe enquête alsook interviews af bij klanten van het Verhuurderspunt**. Hieruit blijkt o.m. een hoge gemiddelde tevredenheid over de intakegesprekken, de plaatsbezoeken en de renovatieadviezen (met enkele mogelijke verbeterpunten, bvb. EPC-inschatting) alsook de effectieve impact hiervan (grote meerderheid van de respondenten voerde al werken uit of plande deze in).

De **stedelijke subsidie voor renovatie/verbouwing van huurwoningen**, gekoppeld aan de renovatietrajecten van het Verhuurderspunt (en sinds april 2023 ook Het Pandschap), het behalen van het conformiteitsattest én een maximale huurprijs voor de gerenoveerde woning, slaat goed aan. In 2023 waren er **116 nieuwe aanvragen en werd het jaarbudget quasi integraal besteed**.

De gemiddelde en mediaantermijn tussen renovatieadvies en subsidieaanvraag bedraagt 11 maanden. Op basis hiervan, wordt de **conversie van renovatieadviezen naar subsidieaanvragen momenteel op 40%** geraamd (werken uitgevoerd én akkoord om de gerenoveerde woning minstens 9 jaar aan een begrensde prijs te verhuren). Volgens voormelde enquête zou het zelfs over bijna 60% kunnen gaan. Voor extra duiding bij de subsidiewerking, met o.m. detail over woningtypologie, uitgevoerde werken en EPC, zie tussentijds rapport van 31/10/2023.

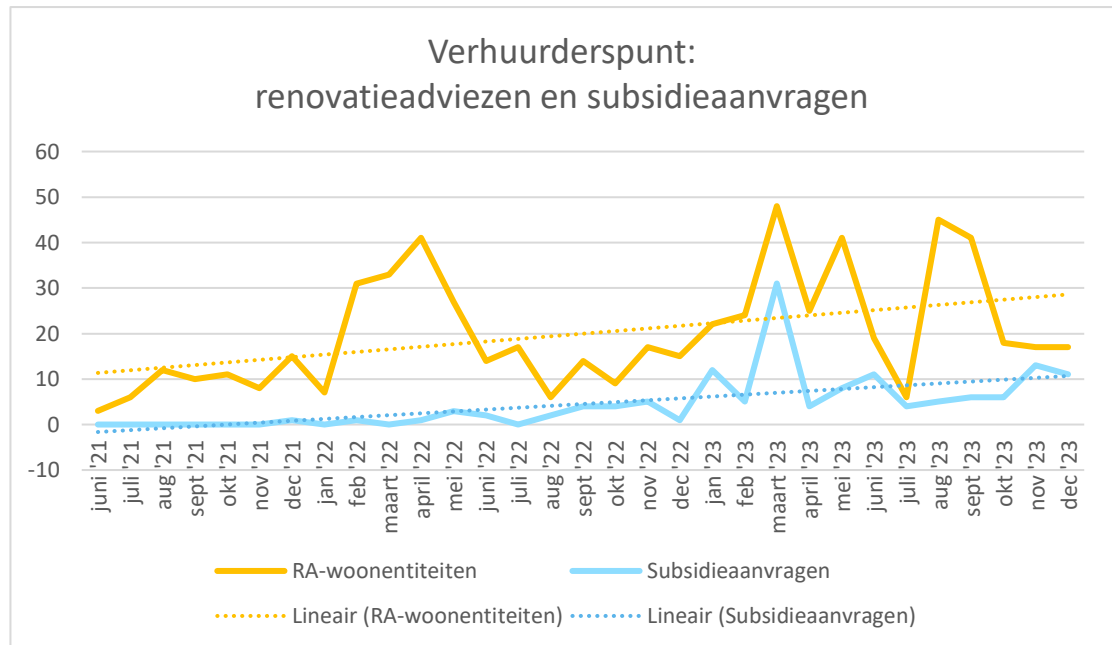
Het Gentse model van het Verhuurderspunt werd **als goede praktijk opgenomen in de recente BE REEL! rapporten over de renovatie-uitdaging op de private huurmarkt**.

Evolutie renovatietrajecten sinds opstart (juni 2021)

Net als de globale caseload bij het Verhuurderspunt zitten ook de renovatietrajecten voor huurwoningen in de lift. Onderstaande grafiek toont de evolutie van het aantal renovatieadviezen (per woonentiteit) en de subsidieaanvragen sinds de opstart van het Verhuurderspunt (zie hoger), alsook de resp. trendlijnen (lineaire stijging).

Wat de renovatieadviezen betreft, is de opvallende piek in het eerste tertiaal van 2022 het gevolg van een inhaalbeweging om de toen snel oplopende termijn tussen het eerste gesprek met het Verhuurderspunt, het plaatsbezoek en de aflevering van het renovatieadvies in te korten.

De trajecten kregen begin 2023 een extra boost dankzij organisatorische, procesmatige en administratieve verbeteringen met het nieuwe team van drie renovatiecoaches dat vanuit De Energiecentrale voor het Verhuurderspunt werkt (voordien verliep dit via een tijdelijke opdracht van De Energiecentrale aan Domus Mundi).



Zoals hoger aangegeven, bedraagt de gemiddelde en mediaantermijn voor de renovatietrajecten – die na de werken in een subsidieaanvraag resulteren – 11 maanden (**conversie traject-subsidie momenteel geraamd op 40%** maar zou volgens een enquête van 2023 tot 60% kunnen oplopen). De duur van de werken kan in de praktijk evenwel sterk variëren en leunt in heel wat dossiers ook aan tegen de maximumtermijn van 2 jaar (voor collectieve werken verlengbaar met 1 jaar). Voor meer detail over de subsidiewerking, zie tussentijds rapport van 31/10/2023.

De **conversie van advies naar begeleiding bedroeg in 2023 27%** (zie verder). Bijgevolg is het – in afwachting van de eventuele subsidieaanvraag na de werken – **moelijk om in detail te rapporteren over de renovatiegraad via de trajecten van het Verhuurderspunt** (hoger vermelde enquêtes van 2022 en 2023 geven wel een globale indicatie). Om dit vollediger in beeld te krijgen, cases waar mogelijk te (re)activeren of af te sluiten, alsook om de verwachte besteding van het subsidiebudget 2024-2025 beter in te kunnen schatten, is in februari 2024 een **pick-up mailing** opgestart.

In 2023 bood zich de eerste grote testcase aan voor de **wisselwerking tussen de 'individuele' renovatietrajecten van het Verhuurderspunt en de collectieve appartementswerking van De Energiecentrale** (nl. dakrenovatie Residentie Lys, Spinmolenplein, met een 30-tal eigenaars van huurappartementen die interesse hebben in de stedelijke subsidie).

Verder werpt de **nieuwe wisselwerking met Het Pandschap** vruchten af: ondertussen heeft deze organisatie al 14 woningrenovaties (meestal voor verhuur via **Thuispunt Gent** i.e. voormalige SVK-werking) aangemeld, waarvan 6 gerealiseerd in 2023 en 8 in uitvoering of gepland.

Eind 2023 kwam **Citynest** in beeld bij het Verhuurderspunt. Deze renovatiespeler, die al langer met het stedelijk verhuurkantoor **huuringent** samenwerkt, wil in de toekomst nóg actiever worden op de

Gentse huurmarkt en toont nu ook interesse in de Vlaamse en Gentse subsidiemogelijkheden (zie verder bij uitdagingen).

Renovatieprojecten Verhuurderspunt 2023

In 2023 werden **198 renovatieadviezen afgeleverd voor in totaal 358 woontiteiten** (huizen, appartementen of studio's). Ook dit is ongeveer een stijging van 50% t.o.v. 2022. Het vermoeden is dat het groeipotentieel van het team nu wel bereikt is.

De conversie naar renovatiebegeleidingen (per geadviseerde woontiteit) bedraagt 27%. Dit toont aan dat het onafhankelijk technisch advies werkt om eigenaars tot renoveren aan te zetten, naast financiële stimuli en de invoering van het verplichte conformiteit.

periode	RA		RB			
	aantal	wooneenh.	individueel	collectief	wooneenh.	
2023						
jan	15	22	7	0	8	
feb	19	24	2	1	6	
maa	24	48	7	1	30	
apr	14	25	4	0	4	
mei	15	41	3	5	19	
jun	16	19	2	1	5	
subtot	103	179	25	8	72	
jul	6	6	0	1	3	
aug	15	45	3	0	3	
sep	22	41	3	0	3	
okt	18	32	1	1	3	
nov	17	31	2	2	8	
dec	17	24	1	1	3	
subtot	95	179	10	5	23	
TOT 2023	198	358	35	13	95	27%

6.2 Conclusie, aandachtspunten en uitdagingen

Zelfs zonder grote communicatie-inspanningen, blijven de contactnames met het Verhuurderspunt en de renovatieprojecten voor huurwoningen in stijgende lijn gaan. Het valt te verwachten dat deze trend zich in 2024 zal doorzetten, onder impuls van o.m. de Vlaamse renovatieplicht, de recente invoering van het verplicht conformiteitsattest in Gent. Bovendien zal de pick-up mailing vanuit het Verhuurderspunt (februari 2024) wellicht heel wat oudere cases reactiveren.

Uit de praktijkervaring, klantenbevragingen van 2022 en 2023 en analyse van de subsidiedossiers blijkt duidelijk dat de **renovatieprojecten van het Verhuurderspunt impact hebben, al blijft het soms moeilijk om naast de basiswoningkwaliteit (vereist voor het conformiteitsattest) ook meer doorgedreven energetische investeringen te bewerkstelligen.** Dit is zeker een aandachtspunt voor de toekomstige renovatiewerking en subsidiëring.

Met de huidige personeelsmiddelen van het Verhuurderspunt (incl. de vanuit Wonen gefinancierde renovatiecoaches bij De Energiecentrale en nodige inzet vanuit dienst Toezicht Wonen), kan de **toenemende caseload voor langere wachttijden** zorgen. Gezien de koppeling met de stedelijke subsidie, waarvoor 1 september 2025 momenteel als uiterste indieningsdatum geldt, zal mogelijk ook **extra druk met zich meebrengen van klanten die deze premie zeker niet willen mislopen.**

De case van het Spinnmolenplein is de eerste grote **beproeving voor de wisselwerking tussen de ‘individuele’ trajecten van het Verhuurderspunt en de collectieve appartementswerking van De Energiecentrale**. Aangezien appartementen enkel verhuurd mogen worden als zowel de private als de collectieve delen aan de normen van de basiswoningkwaliteit en veiligheid voldoen, is het zaak om deze aspecten ook mee te nemen in de renovatieplannen. Een gecoördineerde, doelgerichte aanpak, rekening houdend met de verschillende doelgroepen, is ongetwijfeld een van de grootste uitdagingen (zeker in gebouwen met veel kwetsbare en/of financieel minder draagkrachtige eigenaars/bewoners, zoals bvb. de Scandinaviëtorens en residentie E3-plein).

Op een ander front biedt de nieuwe wisselwerking met **Het Pandschap** perspectieven, althans voor wie na renovatie via Thuispunt Gent willen verhuren. Gezien de grote uitdagingen in verschillende segmenten van de huurmarkt (versus de beperkte stadsmiddelen), kan het wenselijk zijn om nog **andere strategische partnerschappen** aan te gaan.

Ondertussen heeft zich met **Citynest** een commerciële speler aangeboden die in Gent op (nog) grotere schaal huurwoningen wil renoveren, vaak in samenwerking met huuringent. Dit brengt opportuniteiten met zich mee, maar ook uitdagingen (o.m. voor de werklustbeheersing als alle geplande renovaties i.f.v. de subsidie het traject van het Verhuurderspunt moeten doorlopen). Bijkomend de vraag of het in de toekomst al dan niet aangewezen is zijn om het ondersteunings-**aanbod en de stedelijke subsidie in de toekomst te (her)focussen** op particuliere verhuurders.

Een andere uitdaging is de integratie van het **nieuwe Vlaamse model voor geconventioneerde verhuur (budgethuren)** in het Gentse beleid en dienstverlening. Dit wordt momenteel bekeken met huuringent. De impact op het Verhuurderspunt, incl. samenspel met de renovatietrajecten en de stedelijke subsidie, is nader te bekijken.

Meer algemeen dringt zich naar volgende legislatuur i.v.m. de renovatie-uitdagingen op de (private) huurmarkt – goed voor 40% van de Gentse woonmarkt (!) – wellicht een opschalingsvraag op. **Met de huidige middelen is de groei limiet van het Verhuurderspunt stilaan bereikt**. Wat de impact van de renovatietrajecten voor huurwoningen betreft, is het in het licht van de 2050-doelstellingen ook zaak om **naast de basiswoningkwaliteit nog meer energetische renovaties te bewerkstelligen**.

7. Dienstverlening appartementen

7.1 Renovatiebegeleiding VME's en syndici

Het samengaan van sociale en technische renovatie binnen de appartementenwerking werd in 2023 verder uitgebouwd en verfijnd. De resultaten daarvan zijn terug te vinden in het draaiboek ‘Renovatieversneller appartementen’ (VVSG – De Energiecentrale), dat werd opgeleverd in 2023 binnen de Vlaamse projectoproep Lokale Klimaatactie uit 2020. Ook met het Verhuurderspunt werden verdere operationele afspraken gemaakt in functie van de private en collectieve renovatiebegeleiding in appartementen.

De Vlaamse instrumenten (MVL, MVP voor appartementen en masterplan) werden stap voor stap verder geïmplementeerd in onze werking. In 2023 werd sterk ingezet op overleg met het VEKA en de energiehuizen om de instrumenten te verfijnen en te organiseren. Een belangrijke wijziging is de invoering van de verplichte kredietverzekering voor een VME krediet vanaf juli 2023.

Een eerste belangrijke stap samen met de Vereniging van Mede-eigenaars en/of syndicus is het organiseren van een infovergadering. Hieronder een overzicht van het aantal infovergadering georganiseerd voor appartementen en collectieve renovatieprojecten:

Jaar	Aantal Vergaderingen	Aantal Wooneenheden	Aantal Inwoners
2021	6	74	108
2022	39	1491	1905
2023	22	453	530

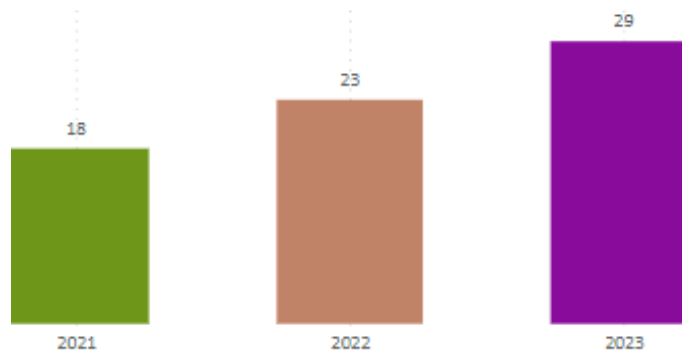
Aantal **opgestarte cases collectieve renovatie** appartementen in **2023** :

- Renovatieadvies: 46
- Renovatiebegeleiding collectief: 29
- Renovatiebegeleidingen privaat: 50
- Klein advies: 56
- Technisch lening advies: 4
- Financieel advies: 2

In 2023 werden 29 collectieve renovatiebegeleidingen in appartementen opgestart. Voor privaat delen werden 50 renovatiebegeleidingen opgestart.

- Aantal **afgesloten begeleidingen** in 2023: 7.
- Aantal begeleidingen door de klant afgesloten: 14.

Evolutie opgestarte collectieve renovatiebegeleidingen in appartementen in 2021, 2022 en 2023:



Sinds 2023 neemt de Stad af bij de aankoopcentrale CREAT voor technische studieopdrachten bij appartementen. De studies worden op aangeven van De Energiecentrale besteld en ondersteunen de VME/syndicus bij het maken van keuzes en plannen van de investeringen in het gebouw. De financiering verloopt via de Dienst Milieu en Klimaat. In 2023 werden 29 studies besteld bij een studie bureau voor een totaalbedrag van €30.510.

Bij het VEKA werden 10 aanvragen voor opmaak van een renovatiemasterplan voor appartementen (+15 wooneenheden) in Gent ingediend.

De Energiecentrale ontving 6 kredietaanvragen voor een VME krediet in 2023, daarvan werden 2 reeds goedgekeurd en 3 kredieten zitten in analyse.

7.2 Conclusie, aandachtspunten en uitdagingen

Van de 153.467 wooneenheden zijn er 78.268 appartementen, zo blijkt uit de Gentse Woonstudie uit 2023. De renovatie en het toekomstbestendig maken van appartementen vormt dan ook een grote uitdaging. De werken zijn technisch complexer en binnen een VME heb je een mix van eigenaar-bewoners en eigenaar-verhuurders met hun eigen ambities en financiële mogelijkheden.

Personneelsinzet appartementenwerking beperkt

De **personeelsinzet van het team appartementen is beperkt** en de vraag naar ondersteuning neemt sterkt toe. Er is voorzien in de versterking van het team appartement met 1 extra technisch renovatiecoach vanaf 2024 en 1 extra sociale renovatiecoach vanaf 2025 met middelen van het Lokaal Energie en Klimaatplan. **De beperkte personeelscapaciteit verplicht ons tot het afbakenen van het aanbod, afgestemd op het aanbod van het VEKA en het Verhuurderspunt.**

Besteding LEKP-budget 2024/2025

In januari 2024 is een nota gevalideerd binnen dienst Milieu en Klimaat (met afstemming met dienst Wonen) rond de besteding van 140.000 euro LEKP-budget in 2024/2025 aan de appartementenwerking, zoals was vastgelegd in addendum 3. De nota maakt onderscheid tussen appartementsgebouwen met meer en minder dan 15 wooneenheden. Het huidig aanbod van VEKA is namelijk een subsidiëring van de opmaak van renovatiemasterplannen voor appartementsgebouwen >15 wooneenheden. Er is voorgesteld om het LEKP-budget in te zetten om studies/renovatieplannen (via aankoopcentrale CREAT) voor appartementsgebouwen <15 wooneenheden te financieren, zodat een gediversifieerd aanbod ontstaat voor 'grote' en 'kleine' appartementsgebouwen. Deze financiële ondersteuning gaat gepaard met sturing vanuit de renovatiecoaches op maximumbedrag (via vuistregels) en maatregelen. Dit voorstel is goedgekeurd door de Stuurgroep DMK. Hieronder de samenvatting van het aanbod, zie de nota (20230117_NO_Voorstel besteding budget LEKP 2024-2025 appartementen) voor details.

- > Renovatieadvies voor grote en kleine appartementsgebouwen., incl. toelichting werking en (lokale en Vlaamse) producten.
- > Sociale renovatiebegeleiding: wel voor kleine appartementsgebouwen, niet voor grote.
- > Technische renovatiebegeleiding:
 - Aanbod studies (via CREAT) voor kleine appartementsgebouwen, met renovatiebegeleiding.
 - Grote appartementsgebouwen worden doorverwezen naar aanbod renovatiemasterplan VEKA. In principe geen tussenkomst met extra studies vanuit de Stad. De 'procesbegeleiding' bij het renovatiemasterplan is een taak van het energiehuis, maar wordt verder gedefinieerd door VEKA (zie hieronder).

Invulling renovatiebegeleiding Masterplan (+15 wooneenheden) ontbreekt

Het VEKA ontving op heden 10 aanvragen voor de opmaak van een renovatiemasterplan uit Gent. Na opmaak van het masterplan kan de VME/syndicus terecht bij de energiehuisen voor renovatiebegeleiding (ook wel 'procesbegeleiding'). Dit aanbod werd reeds aangekondigd maar niet uitgewerkt en ingevuld door het VEKA. Het blijft voor de energiehuisen gissen naar de taak en opdracht die wij daarbij moeten opnemen.

Weinig afstemming van de MVP op appartementen

In de praktijk worden we ook geconfronteerd met de tekortkomingen van de Mijn VerbouwPremie voor werken bij appartementen. **De administratieve en technische voorwaarden en de administratie zijn niet afgestemd op de werking van appartementen.**

De VME lening kende al heel wat aanpassingen ifv appartementen, bijvoorbeeld de invoering van de verplichte kredietverzekering vanaf 1 juli 2023. Weinig energiehuisen hebben een actieve werking voor appartementen waardoor er weinig expertise te rapen valt bij anderen. Met een aantal energiehuisen hebben we een **werkgroep** opgericht om ervaringen inzake renovatiebegeleiding te delen en instrumenten te ontwikkelen voor de VME lening. Bijvoorbeeld. een gezamenlijk aanvraagformulier, tools voor de kredietbeoordeling, etc.

Naast de technische uitdagingen vormt de financiering van de noodzakelijke en energiebesparende investeringen een immense uitdaging voor kwetsbare gezinnen. De bestaande financieringsinstrumenten (Gent Knapt Op, VME krediet, Mijn VerbouwLening) bieden niet altijd een oplossing en financieel kwetsbare gezinnen dreigen hun woning te verliezen indien zij niet mee kunnen investeren.

8. Beleidsvoorbereiding

In het voorjaar van 2023 zijn vzw REGent, Dienst Milieu en Klimaat en Dienst Wonen van start gegaan met het Beleidsnetwerk Duurzame Woningrenovatie, waarin de uitdagingen rond energiezuinigheid en woonkwaliteit centraal staan. Dit beleidsnetwerk had de volgende doelstellingen: (i) delen en inventariseren van het huidige aanbod, instrumenten en inspiratiemateriaal, (ii) analyseren van huidige visie en gewenste toekomstvisie en (iii) formuleren van aanbevelingen zowel beleidsmatig als operationeel.

In zeven werksessies is een uitgebreide denkoefening gemaakt die resulteerde in een **discussienota duurzame woningrenovatie**. Er is een gezamenlijke definitie geschreven van het concept 'duurzame woningrenovatie'. Er worden drie grote strategische oriëntaties geformuleerd als richtsnoeren voor toekomstig beleid:

1. Doordacht en breed inzetten op renovatieversnelling.
2. Een aanbod voor iedereen én instrumenten op maat.
3. Bevorderen en ondersteunen van collectieve en grootschalige woningrenovaties.

Dit traject wordt in 2024 verder vervolgd. In januari 2024 werd het traject en de discussienota gepresenteerd aan het directieteam van het Departement Stedelijke Ontwikkeling. In de maanden daarna wordt de nota verder verrijkt met input van andere relevante diensten en externe stakeholders, om uiteindelijk te verweven in het beleidsvoorbereidende traject voor de volgende legislatuur.

9. Projecten

- > **Project ketelonderhoud:** Ten laste name onderhoud van bestaande stookketel van centrale verwarming op aardgas of stookolie.
 - Enkel na uitvoering Energiescan of Renovatieadvies
 - Laagste inkomenscategorie Mijn VerbouwPremie
 - Uitvoering door erkend onderhoudstechnicus (lijst erkende firma's)
 - Vergoeding ketelonderhoud (max. 180€) + vergoeding begeleiding (100% gefinancierd door het VEKA)
 - 216 aanmeldingen in 2023
- > **Project Brugse Poort vochtvrij**
 - Resultaten:
 - × 205 inschrijvingen waarvan 80% eigenaar-bewoners > 174 huisbezoeken > 110 offertevragen groepsaankoop > 49 injecties opstijgend vocht
 - × 82 volledig RA > 8 RB
 - × 2^e golf najaar 2023: 7 KA, 10 RA, 1 RB
 - Aanbevelingen:
 - × Vocht = goede 'binnenkomer'. Thema komt aan bod op meeting renovatiecoaches 12/3/24

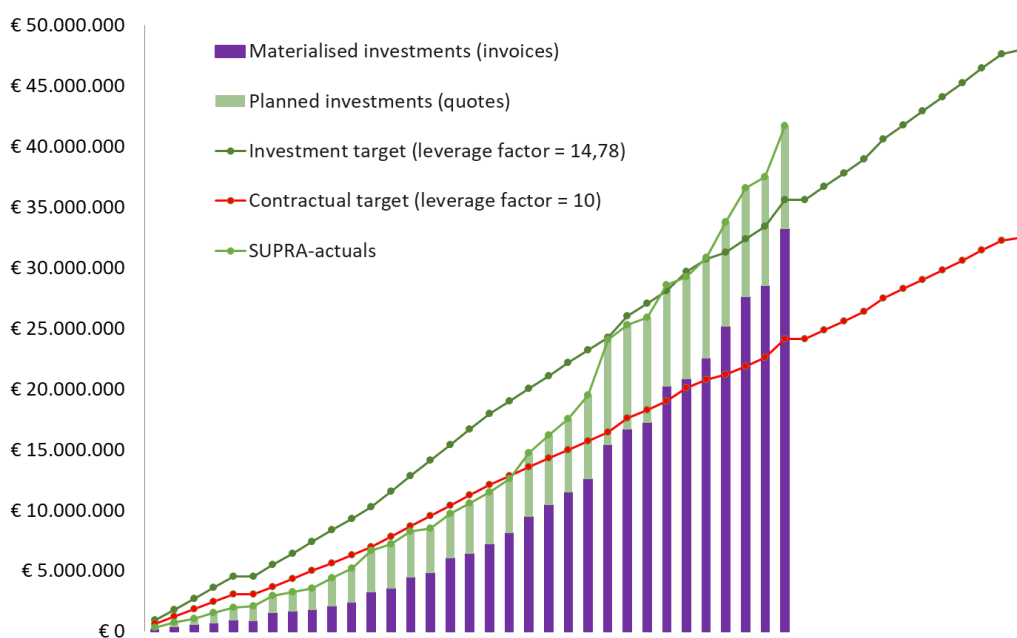
- × Verderzetting wijkgerichte aanpak vocht in BP en andere 19^e-eeuwse gordelwijken met langere campagnetijd
- × Lokaal aanspreekpunt in samenwerking wijkorganisaties + goede afstemming tussen EC, WW, VHP, GKO
- × Op maat oplossing nodig voor moeilijk te bereiken doelgroepen: ↑ personeel
- × Nood aan preventie door sensibilisatie rond condensatieproblemen/schimmels + verplicht conformiteitsattest voor verhuring

> Middelen **Federaal energiearmoedefonds** (OCMW)

- Budget: 10 x 6.000€ (Besteding bij 6 afvallers GKO voor eind 2023)
- 'extra' energiebesparende investeringen (10 woningen €6.000)

> **SUPRA:**

- Doelstelling investeringen: €48.000.000 (leverage factor 14,78; minimale contractuele leverage factor 10 of €32.463.000)
- Investeringsbedrag 12/01/2024: € 42.321.597,74
 - × Stad Gent: €15.438.117
- Project verlengd tot eind 2024



> **SAAMO klusjesdienst RABOT:** werd in 2023 opgestart

- In 2023 werden er 3 klanten doorverwezen door Saamo en ging er een energiescanner langs. Dit wordt verder geïntensifieerd in 2024.

> **Volkshaardstraat**

- Infosessie op 2 maart 2023 voor de nieuwe inwoners
- Positieve samenwerking met DSRP
- Scope 'samen renoveren' en collectief renovatieadvies
- Positief onthaald
- Zelfredzaamheid buurtbewoners
- Collectiviteit met impact op openbaar domein blijft een issue voor experimenten

> **Begijnhof Lange Violettestraat**

- Doel: Verbeteren van wooncomfort en warmteverlies beperken door ingrepen in het bestaande schrijnwerk (glasvervanging, rubbers en/of binnenramen) en de ventilatie
- Opzet: collectief traject opzetten voor alle erfpachtwoningen, samen met erfgoed Gent en Vlaanderen én 1 vaste partner-aannemer
- Cijfers:
 - × 23 woningen aangemeld voor een begeleidingstraject
 - × 18 woningen hebben een offerte ontvangen
 - × 14 woningen met een project in uitvoering (laatste uitvoeringen voorjaar 2024)
 - × 165 uren voor het collectief begeleiden van alle aangemelde klanten, erfgoed Vlaanderen, erfgoed Gent, de aannemers en het overleg tussen alle actoren. Daarnaast werd er per case in uitvoering nog enkele uren apart gepresteerd.
- Knelpunten:
 - × Tot 5x wisselende contactpersoon en daarmee ook visie bij erfgoed Gent
 - × Het opzet van collectieve afspraken met erfgoed werd herleid tot aparte toelating per woning, met wisselende uitvoeringseisen versus voortraject en zelfs per woning
 - × De uitgevoerde werken zijn niet conform de BENO eisen of doelstelling 2050 (geen burenpremie verkregen)
 - × Dure investeringen voor de erfpachter in relatie tot economische haalbaarheid en duurtijd erfpacht
- Aanbevelingen:
 - × Een collectief traject opzetten is pas mogelijk als alle partijen bereid zijn om dit zo aan te pakken. Dit wordt bij voorkeur vooraf vastgelegd in het proces. Zodat alle actoren hetzelfde proces volgen en dezelfde visie delen.

10. Mijn VerbouwLening

In 2023 ontvingen wij **427 kredietaanvragen** voor de Mijn VerbouwLening voor een totaal aangevraagd bedrag van **€11.589.922,86**.

- > 185 kredieten werden reeds goedgekeurd (€ 16.954.122,86)
 - De gemiddelde terugbetalingstermijn bedraagt 208 maanden (17,3j)
 - 4 aanvragen van verhuurders
- > 242 kredietaanvragen uit 2023 in aanvraagfase, waarvan 52 onvolledige digitale aanvragen die nog niet doorgestuurd kunnen worden voor verwerking.
 - 11 aanvragen van verhuurders

Er staan in totaal (periode 2022-2023) nog 262 kredietaanvragen te wachten op analyse. De wachttijd is fors teruggebracht naar ongeveer 4 maanden.

- > We ontvangen maandelijks gemiddeld 15 nieuwe aanvragen

Intussen werd een aantal stappen gezet in de organisatie van de werkdruk: De financiering vanuit VEKA voor de MvL werd aangepast, waardoor we 2 deskundige medewerkers extra kunnen aanstellen. Dit maakt deel uit van addendum 3 op de samenwerkingsovereenkomst, goedgekeurd door de Gemeenteraad van 26 juni 2023. de selectiegesprekken voor de 2 openstaande vacatures worden opgestart eind 2023 en zullen begin 2024 ingevuld worden. Samen met de staf/data van de

dienst Milieu en Klimaat brengen we de klantenreis voor Mijn VerbouwLening in kaart om deze te optimaliseren.

Door de koppeling van Mijn VerbouwLening met Mijn VerbouwPremie zijn de technische voorwaarden veel complexer. Het risico op betalingsachterstand is ook groter door de langere looptijd en hogere kredietbedragen. Ook de verdere opvolging van de kredieten en controle van facturen voor uitbetaling van de Mijn VerbouwLening vereist veel meer werk.

Het Energiebesluit schrijft voor dat het Energiehuis de Mijn VerbouwPremie moet aanvragen namens de klant bij toekenning van een Mijn VerbouwLening. Dit zorgt voor een hele hoge administratieve belasting van onze dienst, klanten leveren niet of onvolledige informatie aan waardoor de klant premies dreigt te mislopen. De klant verwacht dat we de premies automatisch voor hem aanvragen en de MVP ook goedgekeurd zal worden.

De Energiehuizen verzetten zich hiertegen en het VEKA heeft beslist dat vanaf 1 januari '24 de klant zelf moet instaan voor het indienen van de aanvragen voor de Mijn VerbouwPremie en niet langer een taak is voor de energiehuizen.

De rentevoet van de Mijn VerbouwLening is gekoppeld aan de marktrente, wat maakt dat deze begin 2024 opnieuw stijgt naar 2.75% (JKP). Het krediet is gericht op financieel kwetsbare gezinnen, maar deze dreigen niet meer in aanmerking te komen wegens een gebrek aan terugbetalingscapaciteit ten gevolge de hoge rente. **De nood aan goedkope financieringsinstrumenten voor kwetsbare gezinnen is noodzakelijk in de preventie van energiearmoede. De koppeling met de marktrente maakt dit instrument onbetaalbaar voor de doelgroep. We moeten blijven inzetten op de continuering van de Mijn VerbouwLening na 2026 én met gunstigere voorwaarden voor de kwetsbare gezinnen.**

11. Budget

11.1 Addendum 3 bij Samenwerkingsovereenkomst tussen Stad Gent en EVA vzw REGent

Op 26 juni '23 werd addendum 3 bij de samenwerkingsovereenkomst tussen de Stad en het agentschap goedgekeurd door de Gemeenteraad van de Stad Gent. Aanleiding voor de opmaak van een addendum waren volgende wijzigingen met directe impact op de werking van De Energiecentrale en het Verhuurderspunt:

- De wijzigingen in het aanbod van de renovatiebegeleiding (gefinancierd door het VEKA);
- De uitbouw van een geïntegreerd Woon- en Energieloket (Themabalie Wonen);
- Bevriezen van de uitgifte van Gentse energieleningen met de komst van de Mijn VerbouwLening;
- Wijziging van de budgetplaats voor de financiering van studies voor appartementen
- Bijkomend personeel voor de uitvoering van energiescans en verwerking van energieleningen;
- Schrapen van personeelsleden op het personeelsbehoefteplan voor het Verhuurderspunt ten gevolge de besparingen.

11.2 Investeringsbudget Energieleningen

Gentse Energielening 2021-2022

	2021	2022	2023	2024	2025
Energie	€2.500.000	€2.500.000	€2.500.000	€2.500.000	€2.500.000
aangewend	-€2.200.000	-€955.449	-	-	-
saldo	€300.000	€1.544.550			
Woningkwaliteit	€200.000	€233.000	€267.000	€300.000	€333.000
aangewend	-€158.386	-€221.472	-	-	-
saldo	€41.614	€11.528	-	-	-

Met de lancering van de Mijn VerbouwLening werd beslist de Gentse energielening te bevriezen. De laatste ingediende kredietaanvragen werden afgehandeld in 2023 met budget van 2022. Het investeringsbudget voor de jaren 2023 tot en met 2025 voor energie en woningkwaliteit zal niet opgenomen worden. Het via leningen uitgegeven kapitaal wordt terugbetaald aan de vzw REGent en wordt via jaarlijkse betaling terugbetaald aan de Stad.

Vanaf 2023 start het agentschap met de terugbetaling van het kapitaal van de Gentse Energielening. De EVA vzw REGent betaalt jaarlijks 578.195 euro terug aan de Stad, dit bedrag is als volgt samengesteld:

- Energielening 2019-2020
 - Kapitaal €262.500
 - Interesten €31.250
 - Gentse Energielening 2021-2022
 - Kapitaal €284.445
- €578.195**

11.3 Exploitatiebudget appartementen

Het voorzien exploitatiebudget voor 2023 en 2024 zal niet aangewend worden door de EVA vzw REGent. De middelen voor 2023 komen uit LifeBeReel en voor 2024/2025 uit de financiering van het Vlaams Lokaal Energie- en Klimaatpact. De uitbesteding van de opdracht voor een studie bureau (voor studies voor appartementsgebouwen <15 wooneenheden) verloopt via de Dienst Milieu en Klimaat waarbij afgenomen wordt op opdrachten die uitgegeven worden door de aankoopcentrale CREAT.

11.4 IT-beheer Gentse Energieleningen

Voor het kredietbeheer van de Gentse energieleningen werd een beheersovereenkomst afgesloten met PMV/z. Hieronder een overzicht van de besteding van de middelen:

	Budget	Besteding	Saldo Budget
2020	€0		€0
2021	€15.000	€30.794,90	-€15.794,40
2022	€15.000	€52.499,30	-€37.499,30
2023	€15.000	€46.620,00	-€31.620,00
2024	€15.000		
2025	€15.000		
TOTAAL	€75.000	€129.914,2	-€84.913,70

11.5 Opdracht Energiezuinig Renoveren en opdracht Woonkwaliteit

	2021	2022	2023	2024	2025
Budget DMK	€400.000	€450.000	€500.000	€500.000	€500.000
besteding	€278.581	€644.158	€446.780		
Saldo	€121.4189	-€194.158	€53.219		
Budget Wonen	€122.750	€145.040	€144.263	€143.444	€142.582
besteding	€27.594	€74.899	€31.071		
Saldo	€99.405	€72.100	€135.929		

De opdracht energiezuinig renoveren loopt af op 17 november 2024. **We kunnen de opdracht nog éénmaal verlengen met een jaar omdat de vooropgestelde doelstelling uit de opdracht niet gerealiseerd werden.**

In het resterend budget moeten we rekening houden dat geleverde prestaties in lopende renovatiebegeleidingen nog niet gefactureerd werden. We schatten dit in op €193.079, dit we in rekening moeten brengen van het saldo voor 2023.

Het bestek geeft ons de mogelijkheid om een externe renovatiecoach mee in te zetten op de appartementswerking.

11.6 Inkomsten EVA vzw REGent

Conform de samenwerkingsovereenkomst betaalt het Agentschap jaarlijks de verkregen inkomsten, subsidies uit de werking en projecten a rato van 100% terug aan de Stad voor de financiering van de totale loonkost. Het verschil tussen de inkomsten en de totaal bruto loonkost wordt geregistreerd als loondotatie voor het agentschap vanuit de Stad.

Voor 2023 stegen de totale inkomsten van het Agentschap ver boven het geraamd bedrag tot €1.049.829, hiervoor zijn een aantal verklaringen:

- Door efficiënte opvolging van de registratie konden meer begeleidingen gefactureerd worden.
- De komst van een extra energiewerker zorgt voor meer inkomsten uit de activiteit van de energiewerker
- De energiehuizen krijgen eindelijk de nodige erkenning en financiële steun van het VEKA waardoor de basisvergoeding lichtjes steeg
- De vergoeding voor de Mijn VerbouwLening steeg lichtjes.
- Door de crisis konden we veel meer renovatiebegeleiding opstarten en afwerken met resultaat in 2023.

	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Geraamd	€486.000	€526.800	€576.800	€576.800	€576.800	€576.800
Reële ontvangsten	€260.419	€406.275	€468.651	€1.049.829		
loondotatie	-€225.581	-€120.525	-€108.149	€473.029		

11.7 Terugbetaling reserves EVA vzw REGent

Bij de opmaak van de samenwerkingsovereenkomst eiste de Stad de betaling van de gecumuleerde reserves van het agentschap, begroot op €900.000. Het agentschap betaalt gedurende vijf opeenvolgende jaren vanaf 2020 een deel van deze reserves terug. De bedragen werden vastgelegd in de samenwerkingsovereenkomst:

Reserves	2020	2021	2022	2023	2024	2025
geraamd	€82.524	€146.811	€203.449	€414.095	€53.121	/
terugbetaald	€82.524	€146.81	€203.449	€414.095		

12. Personeel

Gezien de gestage groei van de personeelsbezetting werd in samenspraak met dienst Milieu en Klimaat in 2022 beslist om een teamcoach aan te stellen voor de renovatiecoaches. Om de werking te efficiënter te organiseren voorzien we nog een aantal wijzigingen:

- Aanstelling extra teamcoach voor de energiescanners en loketmedewerkers
- Opzetten van een financiële cel voor de administratieve opvolging van offertes en facturen binnen de renovatiebegeleiding en aanvragen van premies.
- Toevoeging van het team appartementenwerking bij het team van Renovatiecoaches.

Het team van appartementen zal versterkt worden met 1 voltijds technisch renovatiecoach en 1 voltijds sociaal renovatiecoach. Tijdelijk zet de Milieu Advies Winkel een extra renovatiecoach in voor de begeleiding van VME's en syndici binnen de opdracht energiezuinig renoveren.

13. Uitdagingen en aandachtspunten

> Hervorming Mijn VerbouwBegeleiding

Het gefinancierd aanbod van renovatiebegeleiding voor alle eigenaar-bewoners en verhuurders via de Burenpremie vervalt eind 2024. Het VEKA lanceert in de plaats een aanbod van renovatiebegeleiding voor kwetsbare gezinnen, georganiseerd via de Energiehuizen. Dit heeft twee belangrijke consequenties:

- Het aantal gefinancierde renovaties zal afnemen omdat de doelgroep inkrimpt en het gaat om een resultaatsvergoeding. De kans op resultaat in renovatiebegeleiding met de financieel kwetsbare doelgroep ligt veel lager.
- De toeleiding van de ruime doelgroep naar het ruimere aanbod van De Energiecentrale en het Verhuurderspunt zal dalen door de communicatie over een beperkt aanbod.

De organisatie, rapportage en financiering van de interne en externe renovatiebegeleiders moeten met de komst van de Mijn VerbouwBegeleiding verlopen via de Energiehuizen. Dit zorgt voor een extra taaklast en verantwoordelijkheid voor de Energiehuizen die niet voorzien was bij de opmaak van de nieuwe samenwerkingsovereenkomst met het VEKA.

> Lancering Mijn VerbouwLoket en inkomensconsultatieplatform

Het VEKA werkt aan doorgedreven digitalisering van de aanvraagprocedures voor het aanbod via de Energiehuizen en wil dit centraliseren in één applicatie: het Mijn VerbouwLoket. Alle burgers moeten met hun e-ID een digitale aanvraag indienen voor ieder product of dienstverlening. De klant zal op voorhand online moeten verifiëren of hij recht heeft op het aanbod of dienstverlening via het online inkomensconsultatieplatform. Deze digitalisering werpt een gigantisch hoge drempel op voor veel van onze kwetsbare gezinnen. Hogere inkomenscategorieën kunnen geen aanspraak meer maken op het door het VEKA gefinancierd aanbod. Bij consultatie van het inkomensconsultatieplatform zal de klant ook die boodschap ontvangen.

Voor de Stad Gent is het aanbod van De Energiecentrale en het Verhuurderspunt toegankelijk voor alle Gentenaars. De komst van het Mijn VerbouwLoket en het inkomensconsultatieplatform zal voor veel verwarring zorgen bij burgers.

> Voldoende toeleiding ifv renovatiegraad?

Na de energiecrisis merken we een terugval van het aantal aanvragen voor advies, begeleiding en de lening. Met de oorlogen, hoge grondstofprijzen en tekort aan aannemers zijn burgers terughoudender om te starten met energetische renovaties. Naast de geplande communicatie moeten we extra inspanningen leveren om toeleiding te verhogen en onze doelstellingen te behalen. We werken hiervoor samen met de dienst Milieu en Klimaat en dienst Wonen.

> Administratieve taaklast MVP en MVL

De verwerking en opvolging van de aanvragen voor een MVP en een MVL vragen veel bijkomende administratie. We ondervinden een toename van het aantal ondersteuningsvragen van burgers voor de verwerking van de aanvragen, zowel bij De Energiecentrale als bij de woonwijzers. Een aandachtspunt is de rol die de Woonwijzers spelen bij de administratieve taaklast van de Mijn VerbouwPremie.

> Werking aannemers

Voor de optimale werking van De Energiecentrale en het Verhuurderspunt is een vlotte samenwerking met aannemers cruciaal. We hebben om ons gewenst volume van renovaties te

behalen nood aan een structurele samenwerking. In 2023 en 2024 kunnen we een aantal kleine stappen zetten in de optimalisatie en het verfijnen van de huidige aannemerswerking via BeReel. Na 2024 moeten we sterker kunnen inzetten op de aannemerswerking, cf. de nota duurzame woningrenovatie.

> **Warmtetransitie**

De warmtetransitie vormt een belangrijke uitdaging in de renovatie van particuliere woningen. Met onze beperkte ervaring stellen we vast dat er nog veel noden zijn vooraleer we kunnen spreken van een ware transitie. Er is nood aan expertise, opleiding van coaches, aannemers en bewustmaking van burgers. We zullen op verschillende fronten aan de slag moeten.

> **Wat na 2026?**

Het aanbod van de MVL, MVP en MVB staan ingeschreven tot eind 2026. Na die datum valt de MVL weg en komt de energielening terug in de plaats met een maximum bedrag van €15.000 per woning. Het is cruciaal om in 2024 onze goede werking en de nood aan de gelanceerde instrumenten te bepleiten bij de lokale en regionale overheid.

Met het huidige personeel is er risico op toenemende caseload en langere wachttijden bij het Verhuurderspunt.

De wisselwerking tussen individuele trajecten van het Verhuurderspunt met de collectieve appartementenwerking van De Energiecentrale vraagt om een gecoördineerde aanpak rekening houdend met de verschillende doelgroepen.

De rol van private spelers (als Citynest) die zich richten op de renovatie van huurwoningen en de impact hiervan op de (subsidie)werking van het Verhuurderspunt.

Integratie van het Vlaams model voor geconventioneerde verhuur in Gents beleid en dienstverlening. De impact op de werking van het Verhuurderspunt (en de renovatietrajecten) is nader te bekijken.

Naar de volgende legislatuur vraagt de renovatie-uitdaging op de huurmarkt om opschaling. Met de huidige middelen is de groeilimiet van het Verhuurderspunt bereikt. Naast woonkwaliteit moeten ook meer energetische renovaties bewerkstelligd worden.

