



**commissie vrije tijd, openbaar groen, openbare
netheid en klimaat (VOGOK)**

Openbare dossierstukken van de vergadering van 17 juni 2025

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

- e) Jaarrapport van de Energiecentrale 2024. (met bijlage voor de raadsleden)**
- e) Jaarrapport van de Energiecentrale 2024. (met bijlage voor de raadsleden)**

e) Jaarrapport van de Energiecentrale 2024. (met bijlage voor de raadsleden)

Openbare bijlage(n)

- 20250617_DO_VOGOK__Jaarrapport De Energiecentrale 2024.pdf



De Energiecentrale jaarrapport 2024

6 mei 2025

Entiteit

De Energiecentrale

EVA vzw REGent, Dienst Milieu en Klimaat, Dienst Wonen.

Contactpersoon

David Cis, Vera van den Bemt, Michiel Bonte, Charlotte Tytgat.

Inhoud

1. Kader	3
2. Samenvatting en trends	3
3. Algemene communicatie en toeleiding	4
4. Loketwerking	7
5. Dienstverlening (eigenaar)-bewoners	11
5.1 Energie- en Waterscans	11
5.2 Energiearmoede: Kleine energie- en waterbesparende klusjes en projecten	12
5.3 Renovatieadviezen en - begeleidingen	13
5.4 Gerealiseerde renovaties	14
5.5 Klimaatimpact	16
5.6 Conclusie, aandachtspunten en uitdagingen	17
6. Dienstverlening verhuurders	18
6.1 Verhuurderspunt	18
6.2 Conclusie, aandachtspunten en uitdagingen	19
7. Dienstverlening appartementen	19
7.1 Renovatiebegeleiding VME's en syndici	19
7.2 Conclusie, aandachtspunten en uitdagingen	20
8. Beleidsvoorbereiding	21
9. Projecten	22

10.	Mijn VerbouwLening	22
11.	Budget	23
	11.1 Investeringsbudget Energieleningen	23
	11.2 Exploitatiebudget appartementen	23
	11.3 IT-beheer Gentse Energieleningen	23
	11.4 Opdracht Energiezuinig Renoveren en opdracht Woonkwaliteit	24
	11.5 Inkomsten EVA vzw REGent	24
	11.6 Terugbetaling reserves EVA vzw REGent	24
12.	Personeel	25

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, ramen, 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

Bij de doelgroep eigenaar-bewoners is het aantal renovatieadviezen gedaald tot het niveau van 2019-2021. Ook het aantal opgestarte renovatiebegeleidingen is gedaald ten opzichte van de jaren 2022 en 2023. Naast de bestaande communicatiecampagnes en acties moeten extra inspanningen gedaan worden om de renovatiebereidheid van burgers te stimuleren. We zien een aantal mogelijk oorzaken voor de daling van de bereidheid:

Financiële belemmeringen: Veel huiseigenaren en verhuurders vinden de kosten van renovaties te hoog. Ondanks subsidies en leningen blijven de initiële kosten een grote drempel

Complexiteit van procedures: De administratieve rompslomp en de complexiteit van de regelgeving maken het moeilijk voor mensen om renovaties te plannen en uit te voeren

Gebrek aan bewustzijn en informatie: Veel mensen zijn niet voldoende geïnformeerd over de voordelen van renovaties en de beschikbare steunmaatregelen. Dit gebrek aan kennis ontmoedigt hen om actie te ondernemen.

Langetermijndoelstellingen: Hoewel de Vlaamse regering ambitieuze doelen heeft gesteld voor energie-efficiëntie tegen 2050, zijn deze doelen nog niet verplichtend. Dit leidt tot een afwachtende houding bij veel huiseigenaren.

Naar de doelgroep verhuurders toe, werd de stijgende trend sinds de opstart van het Verhuurderspunt doorgezet. De bekendheid kan zeker nog verder groeien (bv. bij verhuurders die zelf niet in Gent wonen), maar met de huidige middelen draait de werking in feite al op volle toeren.

3. Algemene communicatie en toeleiding

De Energiecentrale en het Verhuurderspunt hanteren beiden hun eigen communicatiestrategie. De Energiecentrale voert een 'always on' campagne. Het Verhuurderspunt voert geen doorlopende campagne, maar zet ook via verschillende communicatiekanalen en –acties haar aanbod in de markt. Ook de Woonwyzers 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 er 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 De Energiecentrale

In 2024 zetten we opnieuw in op onze naamsbekendheidscampagne met sterke focus op de digitale kanalen. Daarnaast maakten we ook werk van een optimalisering van enkele offline kanalen, zoals een algemene folder. Andere offline kanalen waren onder andere het Gentse stadsmagazine en (clear channel) affiches. In het najaar werd ook ingezet op bestickering van trams. Inhoudelijk hadden we in 2024 ook extra aandacht voor de appartementenwerking en gratis energiescan.

In 2024 werd we finalist van de European Sustainable Energy Week Awards in de categorie Local Energy Action. Hiervoor voerden we naar aanloop van de finale campagne om te stemmen op De Energiecentrale.

Sociale media: organische posts

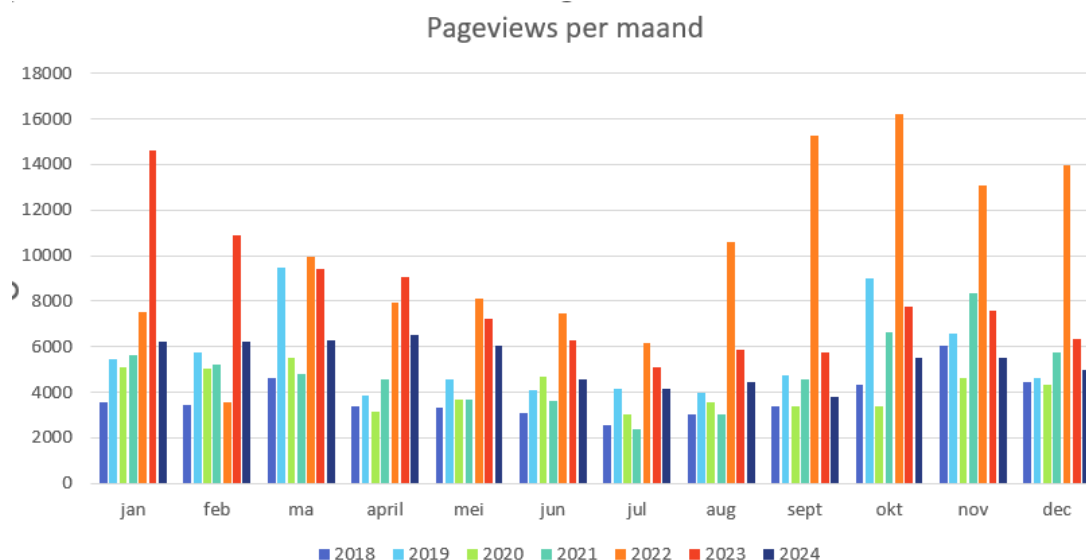
- > De Energiecentrale post wekelijks twee keer op Facebook om de pagina actief te houden en advertenties te ondersteunen. Organisch bereik en kliks blijven beperkt, maar de pagina blijft zo een geloofwaardige bron voor wie via advertenties doorklikt. Daarnaast verschijnt er wekelijks een post op de sociale mediakanalen en maandelijks een artikel in de nieuwsbrief van Gent Klimaatstad.
- > Uit onze evaluaties blijkt dat getuigenissen van mensen die renovatieadvies of -begeleiding kregen het beste werken. Herkenbaarheid speelt hierin een grote rol. Naast getuigenissen delen we ook tips en spelen we in op actualiteit en veelgestelde vragen. Tot nu toe gebeurde dit vooral met foto's, maar komend jaar willen we experimenteren met laagdrempelige explainers in de vorm van reels.
- > Om een breder publiek te bereiken, zetten we De Energiecentrale regelmatig in de kijker via de nieuwsbrief en sociale media van Stad Gent. Die kanalen hebben een veel groter bereik, dus het blijft belangrijk om ze zo veel mogelijk in te zetten.

Sociale media: advertenties

- > In 2024 liepen er doorlopende advertenties, waarbij we veel hebben getest en geleerd. Inspelen op actualiteit werkt goed, bijvoorbeeld rond goede voornemens in januari of Valentijnsdag in februari. Daarnaast experimenteerden we met advertenties op wijkniveau. Omdat Facebook enkel op postcodes kan targeten, konden we niet verder inzoomen binnen 9000 Gent. Toch zagen we opvallende verschillen: in de binnenstad leverden advertenties betere resultaten op dan in deelgemeentes zoals Sint-Denijs-Westrem, Drongen en Wondelgem. In 2025 bouwen we hierop verder door gerichte getuigenissen op wijkniveau te testen, om te kijken of dit de herkenbaarheid en resultaten in die wijken verhoogt.
- > Qua formats werkt een mix het best: foto's, bewegende beelden en video's. Daarom blijven we ook dit jaar experimenteren met verschillende combinaties. We adverteerden ook voor het eerst via Pinterest. De resultaten waren minder dan we verwacht hadden, maar we willen dit kanaal verder optimaliseren en testen in het komende jaar.

Website

We deden een grondige herziening van de website www.energiecentrale.gent. Veel inhoud werd herwerkt en/of kreeg een update. Deze herziening stond in het teken van vereenvoudiging en een heldere boodschap. Deze herwerking van de website heeft ook als gevolg dat het aantal webpagina's drastisch gedaald is. Samen met een lagere interesse voor renoveren bij de Gentenaar is dit één van de redenen dat er een daling te zien is in het aantal bezochte webpagina's van De Energiecentrale. Dit is niet noodzakelijk slecht nieuws, aangezien door de herwerking de Gentenaar normaal sneller de weg vindt op de website naar ons renovatieadvies of ons andere aanbod.



De tendens die we zagen in de tweede helft van 2023 zet zich door in 2024. We blijven gevoelig aan maatschappelijke tendensen en de actualiteit zoals de lage energieprijzen, stijging materiaalkosten, onduidelijke strategie van de overheid rond renoveren en fossielvrij verwarmen, ... Dit vertaalt zich in een lagere instroom van het aantal renovatieadviezen in vergelijking met 2022-2023, waar we een ongewoon hoge instroom hadden door de energiecrisis, nasleep van corona etc.

In 2024 liep ook het raamcontract met communicatiebureau Springbok af en werd een nieuw raamcontract afgesloten met communicatiebureau Billie Bonkers (het vroegere bureau Dift). Dit raamcontract loopt nog tot juli 2026.

Campagnes De Energiecentrale

- > Voorjaar: Krijg geen grijze haren van je renovatie
 - We herwerkten campagnebeelden van 2021 en creëerden een nieuwe campagneslogan.
- > Zomer: Koel mij af
 - Campagne i.s.m. klimaatadaptatie. Focus op tips om je huis koel te houden.
 - In tweede lijn verwijzen we naar het klimaatadaptatieadvies van De Energiecentrale
- > Najaar: Ik weet niet waar te beginnen
 - Nieuwe campagne i.s.m. Dift/Billie Bonkers
 - Lancering na evenement 10 jaar De Energiecentrale en liep af in november 2024
 - Basis voor voorjaarscampagne van 2025

9000 meet juist

- > Via het project '9000 meet juist' kunnen Gentenaars hun energieverbruik opvolgen. Dankzij De Energiecentrale kunnen inwoners een gratis account krijgen op EnergielD, een online tool die inzicht geeft in je energieverbruik op basis van je (digitale) meterstanden.
- > '9000 meet juist' startte begin 2023. Eind 2024 telde de groep van De Energiecentrale op EnergielD 1.092 leden, samen goed voor 1.154 woningen (deelnemers kunnen meerdere woningen linken aan EnergielD). Daarvan zijn zo'n 800 accounts actief en krijgen we automatische data (via digitale meter) of manuele meterstanden (bij woningen zonder digitale meter) binnen.
- > In het najaar van 2024 stuurden we een bericht naar de leden met een inactief account, met de melding dat hun account begin 2025 verwijderd zou worden als het inactief bleef. Zo is er meer budget om nieuwe leden aan te trekken die we kunnen stimuleren om een actief account te houden.
- > Op EnergielD kan je als lid ook aanduiden welke renovatie-ingrepen je hebt laten doen. Je kan dan zien hoeveel energie je sinds de ingreep hebt bespaard. In totaal hebben de leden van de groep van De Energiecentrale zo'n 390 renovatie-ingrepen ingegeven. Deze informatie kunnen we gebruiken in data-onderzoek naar energiebesparende renovaties. Een aandachtspunt bij EnergielD is dat we zelf geen rapporten kunnen exporteren over alle dossiers heen, dit kan wel aangevraagd worden tegen betaling bij EnergielD.

Bewonersbrieven 2024

Binnen het Europese project Life! BeReel kregen we de mogelijkheid om in 2024 opnieuw enkele wijken een bewonersbrief te bezorgen. Dat ging om volgende wijken:

- > Juli 2024: Zwijnaarde, Wondelgem
- > September 2024: Moscou Vogelhoek, Stationsbuurt Zuid, Oud Gentbrugge
- > Oktober 2024: appartementbewoners in de binnenstad. Bijhorend was er ook een advertentie in De Gentenaar gericht naar appartementbewoners.

Deze bewonersbrieven en advertentie waren onderdeel van het Europese project LIFE BE-REEL. De brieven en advertenties zorgden voor extra toeleiding naar het renovatieadvies van De Energiecentrale en dragen bij tot de naamsbekendheid van De Energiecentrale.

Evenementen

- > Verjaardagsfeest 10 jaar De Energiecentrale: in 2024 bestond De Energiecentrale 10 jaar. Op 18 september 2024 organiseerden we een netwerkevenement voor medewerkers en stakeholders. Naar de Gentenaar werd beperkt gecommuniceerd. We deelden dit op onze sociale media-kanalen en in de nieuwsbrief. Er waren ongeveer 120 aanwezigen. Prof. Dr. Maarten Vansteenkiste gaf een lezing over de klimaatmonitor en de link met energiezuinig wonen.
- > Aannemersevenement op dinsdag 7 mei: meer dan 50 aannemers waren aanwezig. Er werd meer informatie gegeven over onze aannemerswerking en er werden een-op-een gesprekken tussen renovatiecoaches en aannemers georganiseerd. Tijdens deze gesprekken konden de aannemers feedback geven op de werking van De Energiecentrale om de samenwerking tussen renovatiecoach, aannemer en klant te verbeteren.
- > Infosessie naar aanleiding van de Gentse warmtevisie.

Life-eventscan "Ik wil mijn woning renoveren"

In 2024 werd een life-eventscan uitgevoerd rond het thema "Ik wil mijn woning renoveren". Bij een life-eventscan wordt de werking van één of meerdere diensten onder de loep genomen om te kijken waar er nog ruimte is voor verbetering, optimalisatie of samenwerking. Bij deze scan keken we expliciet naar Gentse eigenaar-bewoners van huizen (geen appartementen) en naar niet-vergunningsplichtige werken (m.u.v. gevelisolatie). Het onderzoek ging dus breder dan enkel energiezuinige renovaties. We bekeken de stappen die Gentenaars (moeten) ondernemen nadat ze

beslissen dat ze willen/moeten renoveren. Hierbij keken we dus niet enkel naar de werking van De Energiecentrale, maar ook naar de samenwerking met andere diensten en stakeholders.

Ondernomen stappen:

- Interviews:
 - o medewerkers
 - o stakeholders (zowel binnen de Stad als buiten de stad, bv. aannemers)
 - o Benchmark zoals POV
- Surfsafari: enkele webpagina's die een Gentenaar kan tegenkomen op de www.stad.gent website rond renoveren werden extra onder de loep genomen en er werden verbeter suggesties meegegeven.
- Werkgroep persona's en customer journeys

> Interviews met Gentenaars, gebruikerstesten en observatie

De belangrijkste conclusies uit de life-eventscan waren positief over de werking van De Energiecentrale. De situatie vandaag is al heel klantgericht en de processen zijn eenvoudig en laagdrempelig. De focus op het wegwerken van drempels werkt. De aanpak is bovendien 'holistisch': er is aandacht voor zowel woonkwaliteit als duurzaamheid en energie. De complexe regelgeving komt vaak vanuit Vlaanderen.

Conclusies en verbeter suggesties werden meegenomen in een rapport en worden in de komende jaren zoveel mogelijk meegenomen in de werking. Deze verbeterpunten worden opgevolgd door verschillende collega's en diensten. Een deel van de verbeterpunten gaat over de werking van Vlaanderen, waar Stad Gent niet zoveel impact op heeft. Alle verbeterpunten worden opgenomen in BRO: Beleids- en Risico-Opvolging tool.

Wat komt er in 2025

We zetten verder in op de naamsbekendheid van De Energiecentrale. Naast de naamsbekendheid zal er in 2025 ook een grotere focus zijn op hernieuwbare energie en fossielvrij verwarmen, de appartementenwerking, energiescan, Check Je Huis ... We blijven inspelen op maatschappelijke tendensen en ondersteunen de Gentenaar verder om een doordachte renovatie uit te voeren.

Deze grote campagnes staan op de planning:

- Voorjaar: Herneming campagne najaar 2024 en uitbreiding naar nieuwe kanalen en nieuwe uitwerkingen
- Zomer: Herneming 'Koel mij af'-campagne i.s.m. klimaatadaptatie
- Najaar: campagne rond fossielvrij verwarmen of warmtescans

Er zal ook meer focus zijn op wijkgerichte of situatiespecifieke acties. Zo bekijken we hoe we Gentenaars kunnen ondersteunen in de overstap naar de digitale meter, bekijken we de mogelijkheden van thermoscans in bepaalde wijken en zorgen we voor aangepaste communicatie naar kwetsbare Gentenaars en ouderen. We zetten ook in op infosessies over specifieke thema's en het doorstromen van informatie naar stakeholders, zoals notarissen, immokantoren en andere nuttige organisaties.

4. Loketwerking

Tot 2019 bestond het verplichte takenpakket van energiehuizen voornamelijk uit het verstrekken van leningen. De Energiecentrale biedt al sinds haar oprichting in 2014 aanvullende diensten (advies en begeleiding op maat) aan die verder gingen dan de toenmalige verplichte taken. In 2019 werd het takenpakket van Energiehuizen hervormd tot het **basistakenpakket** dat aan burgers kosteloos aangeboden moet worden. Het basistakenpakket omvat o.a. het organiseren van een energieloket

en informeren, adviseren en begeleiden van burgers m.b.t. energie en woningkwaliteit. In 2023 werden hier taken aan toegevoegd, namelijk het begeleiden van een specifieke doelgroep bij onderhoud en verduurzaming van de verwarmingsinstallatie, en bij het plaatsen van zonnepanelen, en het adviseren en begeleiden van VME's. 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 (decretaale opdracht cf. Besluit Vlaamse Codex 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 Stads kantoor 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.

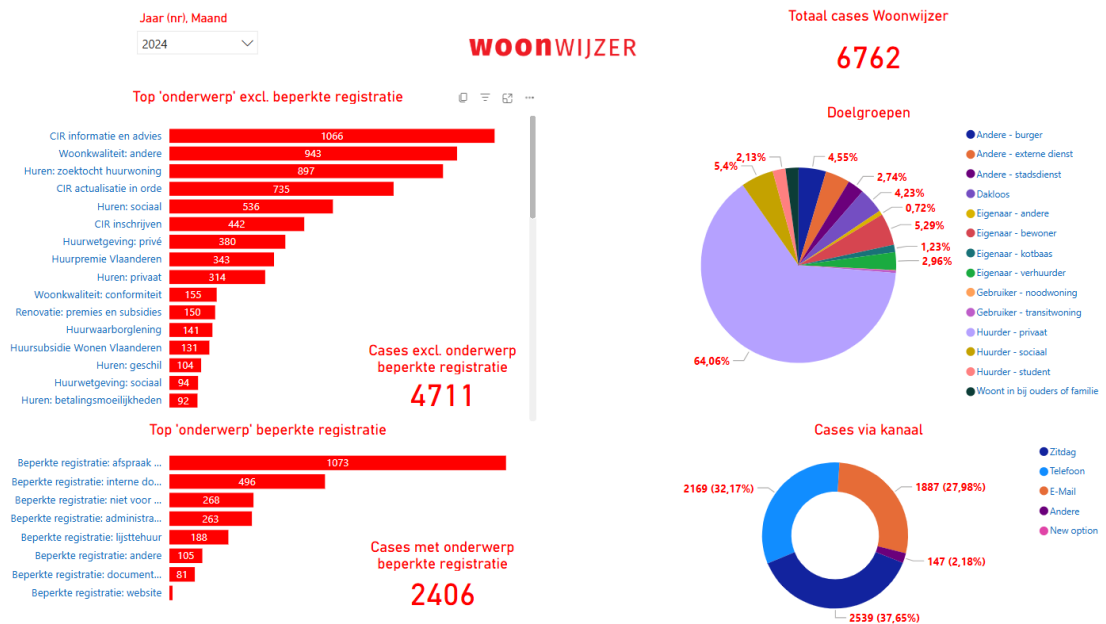
Loketvragen Themabalie Wonen

De Woonwyzers bij de dienst Wonen geven als 'woonloketten' uitvoering aan de Vlaamse opdracht voor lokale besturen om inwoners met vragen over wonen te informeren, adviseren en begeleiden. De samenwerking met de Energiecentrale als 'energieloket' krijgt naar de burger toe vorm via de Themabalie Wonen en het Verhuurderspunt (zie verder).

In 2024 openden de Woonwyzers 6.762 nieuwe cases over diverse woonvragen (2022: 7.242). Dit zijn zowel de cases van Woonwijzer Zuid (Stadskantoor) als van de decentrale Woonwijzer-werking in de Gentse wijken. De invoering van het centraal inschrijvingsregister (CIR) voor sociale huisvesting woog het eerste semester van 2024 sterk door. Globaal blijven private huurders de voornaamste doelgroep (64%) en is woningkwaliteit het meest voorkomende thema bij de Woonwyzers. 150 cases gingen over renovatiepremies, wat ook raakt aan de dienstverlening van De Energiecentrale.

Persoonlijk contact met de (meestal kwetsbare) doelgroep is essentieel voor een kwalitatieve dienstverlening. Op de zitdagen van de Woonwyzers werden in 2024 7.122 afspraken geboekt (alle locaties, waarvan 3.215 in het Stadskantoor). Hierbij waren ook 409 contacten (waarvan 129 afspraken) voor premieadvies of ondersteuning bij premie-aanvragen.

Tussen de Woonwyzers en de Energiecentrale zijn er afspraken rond een zgn. duo-werking, om kwetsbare eigenaar-bewoners (die buiten de doelgroep van Gent Knap Op 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.

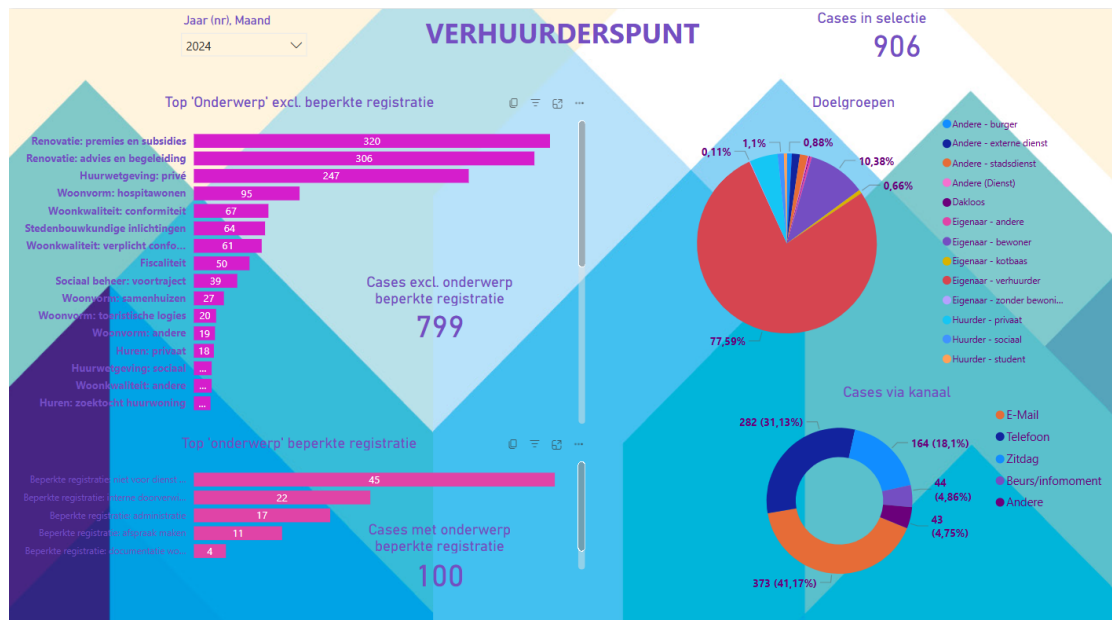


Loketvragen Verhuurderspunt

Sinds de opstart in juni 2021 tot eind 2024 opende het Verhuurderspunt al bijna 2.500 cases over vragen van verhuurders. In 2024 waren er 906 nieuwe cases. Renovatie- en premieadvies blijven de belangrijkste thema's, gevolgd door diverse vragen rond huurwetgeving.

De meeste vragen komen per mail of telefonisch binnen, met daarnaast in 2024 ook 280 afspraken tijdens de zitdagen van het Verhuurderspunt (dinsdagavond en vrijdagvoormiddag). Dit is meestal het startpunt van een renovatietraject van een of meerdere huurwoningen in Gent.

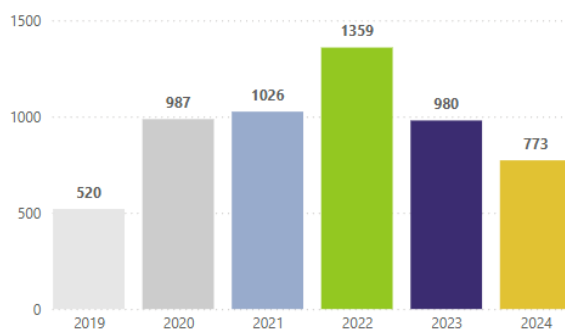
De renovatiegerichte werking van het Verhuurderspunt komt uitgebreider aan bod in hoofdstuk 6.



Loketvragen De Energiecentrale

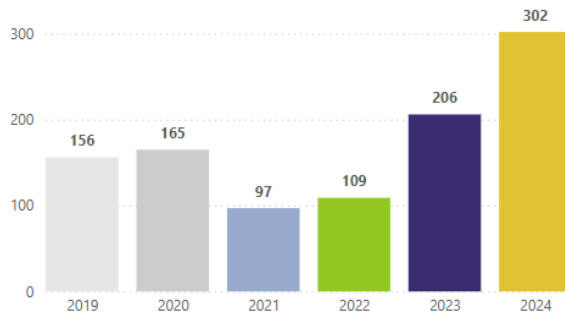
- Klein advies

In 2024 zijn er **773 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 of renovatiecoaches 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.



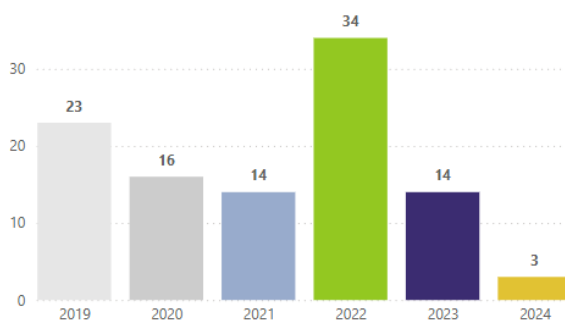
- Financieel advies

In 2024 zijn er **302 financiële adviezen** uitgevoerd. Hieronder wordt de evolutie weergegeven van de uitgevoerde financiële adviezen per jaar. Vanaf september 2024 zien we een verdrievoudiging van Financieel Advies, in hoofdzaak voor advies en ondersteuning bij de aanvraag van de Mijn VerbouwPremie, dit door een daling van de premiebedragen vanaf 1/1/25.



- Ontleningen energiemeter: 4 maal in 2024
- Bouwadviezen

In 2024 vonden er **3 bouwadviezen** plaats. 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. In 2024 werd **75% van de RA's via de online bookingstool** geboekt. 18% van de aanvragen komt via telefoon, email of een ander aanvraagformulier op de website binnen.

De bookingstool is handig voor klanten, maar het levert geen efficiëntiewinst op voor de planningscel 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.**

Vlaamse Mijn VerbouwLoket en inkomensconsultatieplatform

Naast het Mijn VerbouwLoket voor de aanvragen van de Mijn VerbouwPremie en de Mijn VerbouwLening moeten burgers vanaf oktober '24 die een Mijn VerbouwBegeleiding, Energiescan of kortingsbon voor huishoudtoestellen een digitale aanvraag indienen via de elektronisch identiteitskaart. Voor deze drie producten werd door Vlaanderen een apart platform ontwikkeld gekoppeld aan een inkomensconsultatieplatform. Het platform bepaalt automatisch of de klant behoort tot de doelgroep en aanspraak maakt op het aanbod.

Deze doorgedreven digitalisering van de aanvraag van diensten en producten gericht naar kwetsbare gezinnen werpt een enorme drempel op voor burgers. We stellen een daling vast van het aantal aanvragen. Gelukkig kunnen we voor de toeleiding naar de energiescan rekenen op de doorverwijzingen vanuit het OCMW Gent, zonder consultatie van het inkomensconsultatieplatform.

5. Dienstverlening (eigenaar)-bewoners

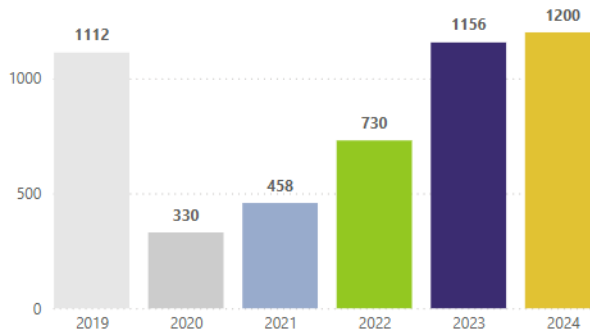
5.1 Energie- en Waterscans

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. **88% van de doorverwijzingen in 2024 voor een Energiescan komt van het OCMW Gent**, in 2023 was dit 87%, in 2022 83 % en in 2021 91%.

> Energie- en waterscans

In 2024 vonden er **1200 energiescans** plaats. Hieronder wordt de evolutie weergegeven van het aantal plaatsgevonden energiescans per jaar. Er vonden in 2024 ook **133 opvolgscans** plaats. In **33** van de energie- of opvolgscans werd er ook een **waterscan** uitgevoerd.



- > **Hulp bij energieleverancierswissel** tijdens de energie- en opvolgscans: Klanten die geen recht hebben op het sociaal tarief krijgen dikwijls de uitleg rond de energieleverancierswissel.
 - 94 van de 133 opvolgscans behandelden de leverancierswissel.
 - De energiefactuur wordt ook 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 Vlaamse 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 2024 werden 7 herstellingen gefinancierd door het agentschap voor een totaal bedrag van €476.**

> 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 (wordt jaarlijks geïndexeerd). **In 2024 zijn er 266 onderhouden uitgevoerd.**

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 2024 werden **2 verwarmingsketels 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.

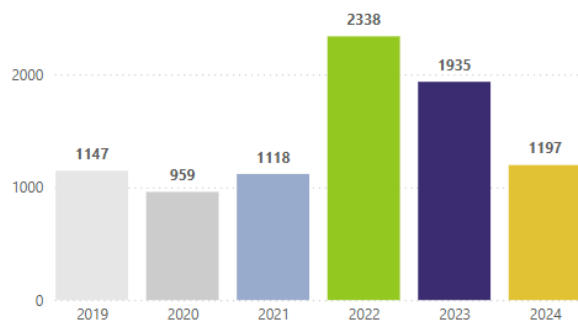
> **Project Klussen aan huis (SAAMO)**

Samenwerking met klusjesdienst SAAMO in de Rabotwijk waarbij SAAMO doorverwijst naar De Energiecentrale en omgekeerd. SAAMO plaatst bijvoorbeeld radiatorfolie, tochtstrips, etc. In 2024 werden 7 klanten doorverwezen na een energiescan.

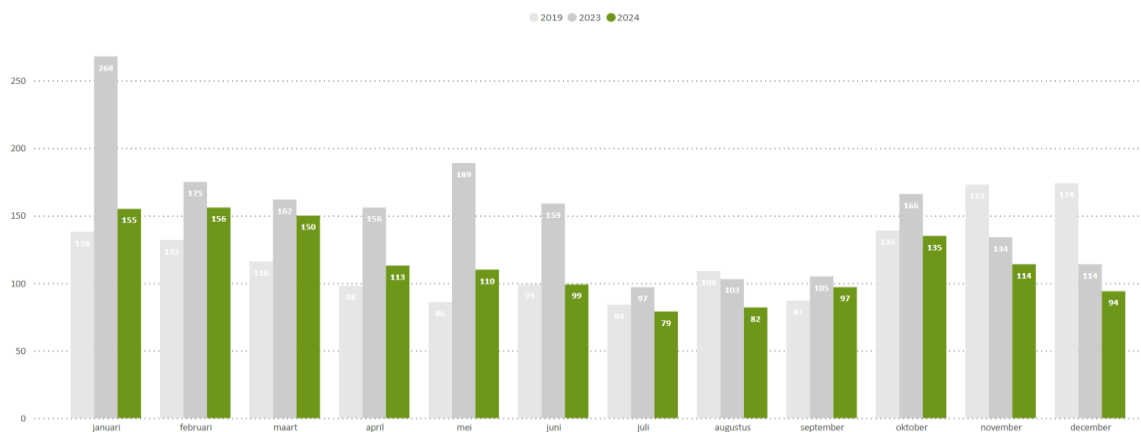
5.3 Renovatieadviezen en - begeleidingen

Renovatieadviezen

In 2024 vonden er **1197 renovatieadviezen (RA)** plaats. Dit aantal is vergelijkbaar met 2019, het jaar voor de coronacrisis in 2020 en 2021 en vervolgens de energiecrisis in 2022 en begin 2023. Het dalende aantal t.o.v. 2023 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.



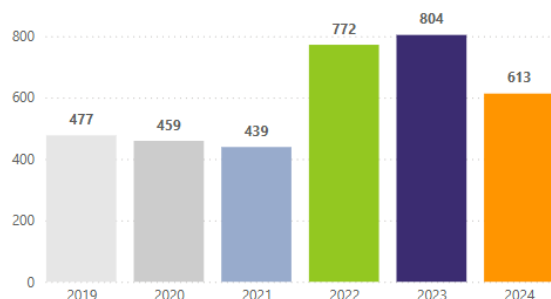
Aantal plaatsgevonden renovatieadviezen per jaar, 2019-2024



Overzicht plaatsgevonden renovatieadviezen per maand, 2019/2023/2024

Renovatiebegeleidingen

In 2024 werden **613 renovatiebegeleidingen (RB) opgestart**, en was de omzettingsgraad van renovatieadvies naar renovatiebegeleiding 51%. De dalende trend in opgestarte begeleidingen ligt in lijn met de daling van het aantal plaatsgevonden renovatieadviezen. De omzettingsgraad van RA naar RB ligt wel hoger t.o.v. referentiejaar 2019 (41%).



Verhouding Doelgroep / Niet-Doelgroep

In 2024 werden **108 (17%) renovatiebegeleidingen opgestart bij kwetsbare gezinnen**. Dit cijfer ligt iets lager dan de voorbije jaren: in 2023 19%, in 2022 22% en in 2021 21%. In 65% van de opgestarte begeleidingen kennen we het inkomen van de klant nog niet en is het veld doelgroep niet ingevuld. De 17% begeleiding bij kwetsbare gezinnen is dan wellicht ook een onderschatting.

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 de klant verder zijn plan trekt, verder werkt met een architect, de klant er nog niet klaar voor is of 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 sommige van deze cases is het resultaat alsnog gekend.
- Status 'Doorverwezen naar een andere partij'.

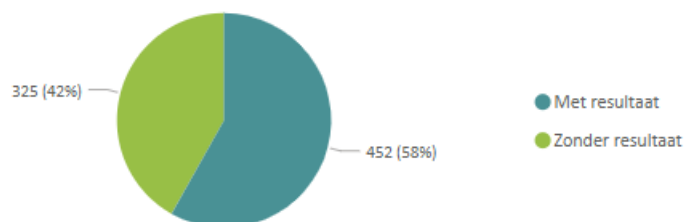
In 2024 zijn er 532 RB-cases afgesloten met de status 'Afgehandeld', 234 cases met de status 'Klant haakt af' en 11 'Doorverwezen naar andere partij'.

In 2024 waren er van de 777 afgesloten begeleidingen **452 begeleidingen waarvoor geweten is dat er één of meerdere ingrepen zijn uitgevoerd (zowel status 'Afgehandeld' en 'Klant haakt af')**.

Voor 325 van de afgesloten 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.

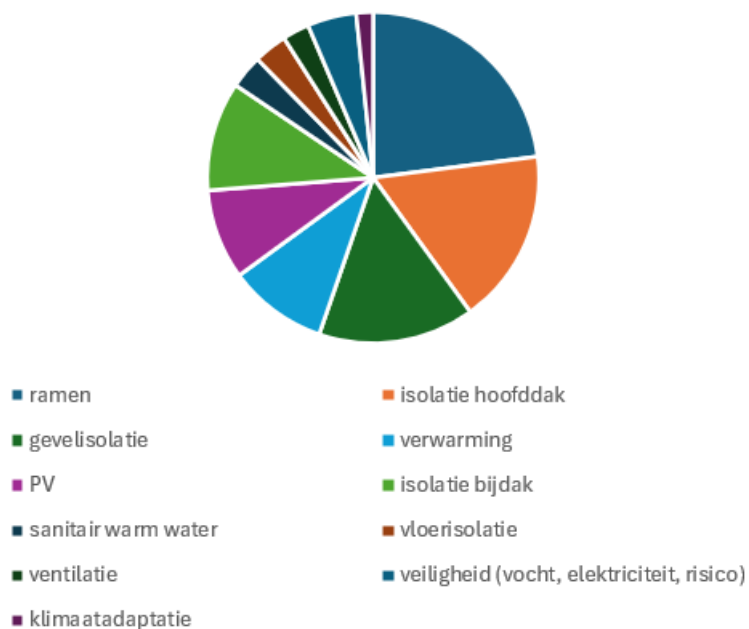
- × **Figuur** : Aantal afgesloten renovatiebegeleidingen met en zonder gekend resultaat in 2024.

Aantal afgesloten RB met minimum 1 resultaat



Bij **452 begeleidingen** afgesloten in 2024 zijn er dus één of meerdere ingrepen uitgevoerd. Deze begeleidingen hebben geleid tot **919 gekende ingrepen**.

- × **Figuur**: Verdeling van uitgevoerde ingrepen bij renovatiebegeleidingen die werden afgesloten in 2024 (op basis van het aantal keer de ingreep voorkomt).



Bij 411 begeleidingen (van de 452) is de investering ook gekend. Binnen deze begeleidingen is er geïnvesteerd voor een totaalbedrag van **9.044.682 euro** verdeeld over 815 ingrepen. Dat is gemiddeld zo'n €11.000 per ingreep. In vergelijking met 2023 is elk type ingreep vaker uitgevoerd, met name isolatie van hoofd- en bijdak is enorm gestegen: totaal 156 keer in 2023 en 246 keer in 2024.

- × **Tabel**: Verdeling van gekende investeringen bij renovatiebegeleidingen per type maatregel, op basis van de investeringsbedragen – RB-cases afgesloten in 2024.

Type ingreep	Aantal	Totale investering (in euro)
Isolatie hoofddak	153	2.997.036
Ramen	198	2.170.829
Gevelisolatie	132	1.541.058
Isolatie bijdak	93	798.078

Verwarming	77	725.311
PV	66	549.257
Vloerisolatie	20	80.290
Veiligheid (vocht, elektriciteit, risico)	31	75.035
Sanitair warm water	25	50.622
Ventilatie	12	38.328
Klimaatadaptatie	8	18.365
Totaal	815	9.044.209

Renovatiebegeleiding, status 'Klant haakt af'

In 2024 werden er 234 RB's afgesloten met 'Klant haakt af'. Dit kan om verschillende redenen zijn: 3% omwille van verkoop, 6% gaat verder met een architect, 11% geeft aan dat het financieel niet haalbaar is, bij de overige 81% gaat het om andere of ongekende redenen. Hiervoor zijn er over het algemeen geen resultaten gekend. Waar toch gekend zijn deze mee opgenomen in voorgaande tabellen.

5.5 Klimaatimpact

In 2024 werd onder begeleiding van De Energiecentrale totaal **9.004.209 euro aan gekende investeringen** uitgelokt. Eerder werd in dit luik enkel over grondgebonden woningen (huizen) gerapporteerd, nu zijn ook de investeringen in appartementen (zo'n €300.000) inbegrepen in dit bedrag. In hoofdstuk 7 wordt dieper ingegaan op de dienstverlening naar appartementen.

Voor een groot deel van de gekende investeringen (zoals isolatiewerken en verwarmingssystemen) kan de CO2-besparing en besparing in energieverbruik berekend worden aan de hand van kerncijfers. Naar schatting is in 2024 een **besparing gerealiseerd van 916 ton CO2 en 1.309.626 kWh** (=1,3 GWh). Dit is opnieuw een grote toename ten opzichte van de voorgaande jaren.

- 2022: 345 ton CO2-besparing en 521.614 kWh
- 2023: 742 ton CO2-besparing en 1.088.834 kWh

Overzicht CO2 besparing uitgevoerde renovatiebegeleidingen met gekend resultaat – huizen en appartementen*

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	3.795.114	246	248.952	477.240
Gevelisolatie	1.541.058	132	111.870	182.952
Ramen	2.170.829	198	352.836	329.274
Vloerisolatie	80.290	20	9.600	36.960
Ketelvervanging	725.311	48	81.600	283.200
Warmtepomp		29	108.750	
Ventilatie	38.328	12	2.520	
TOTAAL	€ 8.350.930	# 685	916.128 kg CO2	1.309.626 kWh
			= 916 ton CO2	

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

5.6 Conclusie, aandachtspunten en uitdagingen

Ten opzichte van het referentiejaar 2019 is het aantal renovatieadviezen gelijkaardig en is het aantal opgestarte renovatiebegeleidingen hoger. De piek in aantal aanvragen voor renovatieadviezen en -begeleidingen in 2022 en 2023 ligt achter ons. 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 conflicten maken consumenten onzeker over energiebesparende investeringen en renovaties. 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.

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.

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 ivf het beleid. We zetten nog sterker in op de opleiding en verplichtingen bij renovatiecoaches om de ingevoerde data te verbeteren.

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 organiseerden we opnieuw een aannemersevent. De komende jaren moeten we meer kunnen 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 op in de samenwerking met het Agentschap onroerend erfgoed en de dienst Stadsarcheologie en 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 drempels die burgers ervaren bij renovaties en hen maximaal ontzorgen. Idealiter doet De Energiecentrale dit vanuit haar onafhankelijk en neutrale positie, als laagdrempelig contactpunt buiten de loketwerking van de Stad.

6. Dienstverlening verhuurders

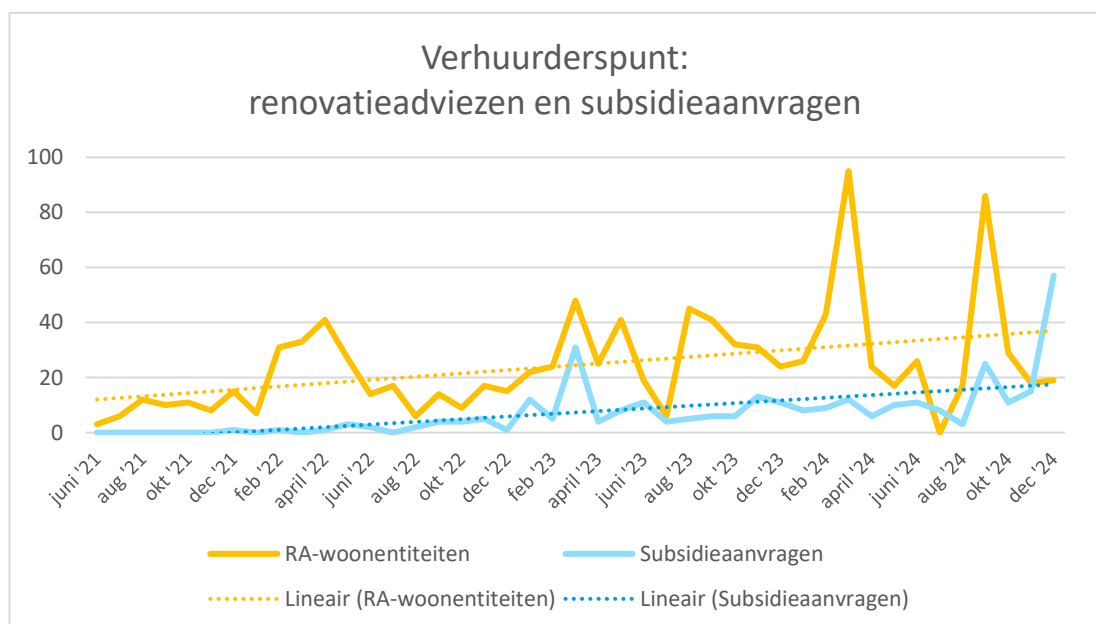
6.1 Verhuurderspunt

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 2024 op volle toeren verder.

Samen met een globaal verslag over 3 jaar Verhuurderspunt en een grondige bevraging van de partners en stakeholders, zijn er in 2024 voorstellen uitgewerkt i.v.m. de toekomst van deze dienstverlening en het renovatiebeleid voor huurwoningen in de nieuwe bestuursperiode.

Onderstaande grafiek toont de evolutie van de renovatieadviezen en subsidieaanvragen sinds juni 2021. In 2024 waren er in totaal **400 renovatieadviezen** voor huizen, appartementen of studio's op de **private huurmarkt** in Gent (2023: 358), **51 opgestarte renovatiebegeleidingen** (2023: 98) en **175 subsidieaanvragen** voor gerenoveerde huurwoningen (2023: 116).

De opvallende piekcijfers van maart en september 2024 zijn het gevolg van een groot volume renovatieprojecten van gestripte woningen aangemeld door eenzelfde onderneming (in functie van de subsidie, met een eerste lading aanvragen in december 2024).



6.2 Conclusie, aandachtspunten en uitdagingen

Zowel op het vlak van de algemene loketwerking (zie hoger, rubriek 4) als de renovatietrajecten en de subsidieaanvragen voor gerenoveerde huurwoningen, werd de stijgende trend sinds de opstart van het Verhuurderspunt in 2024 doorgezet. De globale evaluatie met uitgebreide input van de interne en externe stakeholders bevestigt het belang van dit doelgroepgericht aanbod in Gent, al kan de bekendheid zeker nog verder groeien. Met de huidige middelen, draait het Verhuurderspunt op volle toeren.

De invoering van het verplicht conformiteitsattest (sinds oktober 2023) leidde op zich nog niet tot een significatie dossiertoeename bij het Verhuurderspunt, maar zorgde wel voor een sterk oplopende werkdruk bij de dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu (Woontoezicht) waardoor ook de huidige afspraken in het kader van de renovatietrajecten mogelijk herzien moeten worden.

In 2024 vonden ook grotere spelers op de huur- en renovatiemarkt verder hun weg naar het Verhuurderspunt en vooral de Gentse renovatiesubsidie voor verhuurders (cumuleerbaar met de Mijn VerbouwPremie en het stelsel van geconventioneerde verhuur). Dit biedt enerzijds kansen voor een snellere opschaling van huurwoningen die na renovatie tegen een begrensde huurprijs terug op de markt komen (al dan niet via inhuurneming door huuringent of Thuispunt Gent), maar heeft anderzijds natuurlijk ook impact op de operationele en budgettaire capaciteit (potentieel ten nadele van kleinere verhuurders die het meest gebaat zijn met renovatiesteun). Het staatssteunvraagstuk is ondertussen uitgeklaard (toepassing van DAEB-de-minimis). Een onderneming mag op basis van de DAEB de-minimisverordening maximaal € 750.000,- aan DAEB de-minimissteun ontvangen binnen een periode van drie kalenderjaren.

De uitbreiding van de renovatietrajecten en -subsidie naar werken om de toegankelijkheid van huurwoningen te verbeteren, blijft vooralsnog quasi onbenut.

7. Dienstverlening appartementen

7.1 Renovatiebegeleiding VME's en syndici

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:

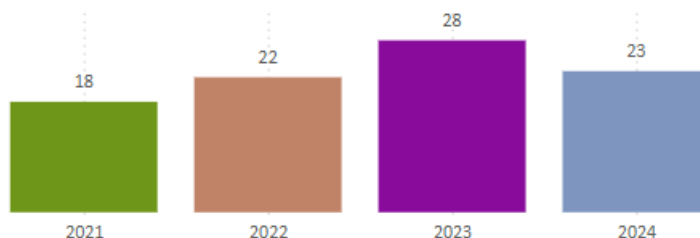
Jaar	Aantal Vergaderingen	Aantal Wooneenheden
2021	6	74
2022	39	1491
2023	22	453
2024	59	2079

Aantal **opgestarte cases collectieve renovatie** appartementen in **2024** :

- Renovatieadvies: 41
- Renovatiebegeleiding collectief: 23
- Klein advies: 45
- Technisch lening advies: 7
- Financieel advies: 3

In 2024 werden **22 collectieve renovatiebegeleidingen in appartementen afgesloten**. De gekende investeringen in appartementen zijn meegenomen in het overzicht met CO2 besparing in hoofdstuk 5.5 Klimaatimpact.

Evolutie opgestarte collectieve renovatiebegeleidingen in appartementen van 2021 t/m 2024:



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. Van 2021 t/m 2023 kwamen de middelen hiervoor uit LIFE Be Reel. In 2024 en 2025 verloopt de financiering via de Dienst Milieu en Klimaat met LEKP-middelen. In 2024 werden **5 studies besteld** bij een studie bureau voor een totaalbedrag van €25.103, waarvan nog 3 doorlopen in 2025.

Bij het VEKA werden 10 aanvragen voor opmaak van een renovatiemasterplan voor appartementen (+15 wooneenheden) in Gent ingediend. Na opmaak van het masterplan kan de VME beroep doen op het energiehuis voor renovatiebegeleiding.

De Energiecentrale ontving **6 kredietaanvragen voor een VME krediet** in 2024, daarvan werden 4 reeds goedgekeurd en 2 kredieten zitten in analyse.

7.2 Conclusie, aandachtspunten en uitdagingen

De energiezuinige renovatie van appartementsgebouwen brengt verschillende uitdagingen met zich mee:

Het complexe besluitvormingsproces binnen de algemene vergadering van mede-eigenaars kan renovaties vertragen. Het verkrijgen van consensus onder alle eigenaars is vaak moeilijk, vooral als niet iedereen dezelfde financiële middelen heeft. De aanpak om een sociale renovatiecoach in te zetten naast een technische renovatiebegeleider werkt op het versnellen van de besluitvorming door het creëren van een draagvlak onder de mede-eigenaars.

Niet alle eigenaars hebben de financiële middelen om te investeren in energiezuinige renovaties. Dit kan leiden tot uitstel van noodzakelijke werken, wat de algehele energie-efficiëntie van het gebouw negatief beïnvloedt. Bestaande financieringsinstrumenten zoals de MVL, GKO en in de toekomst mogelijk het VNKF moeten gericht ingezet worden naar appartementen. Bijkomend dienen we andere financieringsoplossingen te zoeken voor grote en complexe renovaties (vb. Scandinaviëtorens, E3-plein, ...)

Het renoveren van oudere appartementsgebouwen kan technisch uitdagend zijn. Het integreren van moderne energie-efficiënte technologieën, zoals isolatie, zonnepanelen en warmtepompen, vereist vaak ingrijpende aanpassingen. Technische ondersteuning van onze renovatiebegeleiding en samenwerking met architecten en andere diensten zijn aangewezen om te komen tot een efficiënt renovatietraject. Het coördineren van renovatiewerken in een gebouw met meerdere eigenaars en bewoners kan logistiek uitdagend zijn. Het minimaliseren van overlast en het plannen van werkzaamheden vereist zorgvuldige planning en communicatie

De regelgeving rondom renovaties kan complex en tijdrovend zijn. Dit kan een drempel vormen voor eigenaars om renovaties te starten, vooral als ze niet goed op de hoogte zijn van de vereisten en procedures.

Veel eigenaars zijn zich niet volledig bewust van de voordelen van energiezuinige renovaties en de beschikbare subsidies en premies. Dit gebrek aan kennis kan leiden tot terughoudendheid om te investeren in renovaties

Het aanpakken van deze uitdagingen vereist een geïntegreerde aanpak, waarbij financiële ondersteuning, vereenvoudiging van procedures, technische begeleiding en bewustwordingscampagnes centraal staan.

8. Beleidsvoorbereiding

Beleidsnetwerk Duurzame Woningrenovatie

In navolging van het beleidsnetwerk Duurzame Woningrenovatie, een samenwerking van REGent, DMK en DW, vonden in 2024 enkele sessies plaats om de strategische oriëntaties uit de discussienota 'Duurzame Woningrenovatie in Gent. Aanzet toekomstgerichte visie en strategische oriëntatie' verder uit te werken. Tegelijkertijd zijn bij de diensten trajecten opgestart ter voorbereiding voor de volgende bestuursperiode, die ook in 2025 verder lopen. In januari 2025 is een eerste kennismaking geweest met de nieuwe Schepen voor Wonen, Milieu, Klimaat en Energie om het thema woningrenovatie, de werking van en toekomstperspectieven voor De Energiecentrale en Het Verhuurderspunt te bespreken. Er loopt ook een denkspoor rond de toekomst van Gent knapt op en het Vlaams Noodkoopfonds, waarbinnen REGent en het OCMW een centrale rol zouden spelen.

Evaluatie SWO REGent

In 2024 is een evaluatierapport opgemaakt over de samenwerkingsovereenkomst tussen EVA vzw REGent en Stad Gent voor de periode 2019-2025. Sinds de opmaak van de SWO zijn de betrokken diensten en REGent geconfronteerd met diverse maatschappelijke uitdagingen, lokale en regionale beleidsbeslissingen met een impact op de activiteiten van het agentschap. De wendbaarheid en samenwerking zorgde er steeds voor dat de dienstverlening gegarandeerd bleef en evolueerde. Terugkijkende op de looptijd van de overeenkomst zijn verschillende conclusies te trekken en aandachtspunten op te merken.

Het rapport geeft een evaluatie in vier luiken: (1) inhoudelijke evaluatie van het takenpakket van het agentschap, (2) financiële evaluatie rond de besteding van middelen, (3) juridische evaluatie waarin wordt verantwoord in hoeverre de juridische vorm passend is voor de opdracht, en (4) evaluatie van de ondersteunende dienstverlening door de Stad.

Het evaluatietraject is begeleid door de Cel Verbonden Rechtspersonen. Het rapport is opgesteld in samenwerking tussen REGent, Dienst Milieu en Klimaat en Dienst Wonen. Het rapport wordt in het voorjaar van 2025 voorgelegd aan de Gemeenteraad. De opmaak van een nieuwe samenwerkingsovereenkomst loopt in 2025.

Evaluatie Mijn VerbouwPremie en Mijn VerbouwLening

In 2024 werden de Mijn VerbouwPremie en Mijn VerbouwLening geëvalueerd door het Steunpunt Wonen. Vanuit REGent en Dienst Wonen werd deelgenomen aan focusgroepen. Het rapport is opgeleverd begin 2025.

9. Projecten

> SUPRA

- Doelstelling investeringen: €48.000.000 (leverage factor 14,78; minimale contractuele leverage factor 10 of €32.463.000)
- Project afgerond in 2024.
 - × Totaal Investeringsbedrag uitgevoerde ingrepen: € 56.000.000
 - × Investeringsbedrag uitgevoerde ingrepen Stad Gent: €20.000.000

> **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)
- 266 uitvoeringen in 2024

> **SAAMO klusjesdienst RABOT:** Deze samenwerking werd in 2023 opgestart. In 2024 werden er 7 klanten doorverwezen door Saamo en ging er een energiescanner langs. Dit wordt verder geïntensifieerd in 2025.

> **Warmteverliesberekeningen**

Eind 2024 is in samenwerking met het klimaatteam een prijsvraag gedaan en een studie bureau aangesteld om 10 warmteverliesberekeningen uit te voeren. Het gaat om 10 cases (grondgebonden woningen) die in begeleiding zijn bij De Energiecentrale i.v.m. de keuze voor een warmtepomp. Het doel van deze opdracht is om de kwaliteit van offertes mét en zonder warmteverliesberekening te vergelijken en zo de meerwaarde van de warmteverliesberekening te kunnen bepalen. De opdracht werd in december 2024 gegund en is in uitvoering vanaf januari 2025.

> **Living Lab Muide Meulestede**

Binnen het project voert De Energiecentrale renovatieadviezen uit in woningen.

10. Mijn VerbouwLening

In 2024 ontvingen wij **203 kredietaanvragen** voor de Mijn VerbouwLening voor een totaal aangevraagd bedrag van **€ 8.168.619,44**

> 138 kredieten werden reeds goedgekeurd

- De gemiddelde terugbetalingstermijn bedraagt 194 maanden (16j)
- 3 aanvragen van verhuurders

We ontvangen maandelijks gemiddeld 15 nieuwe aanvragen. De achterstand in de verwerking van kredietaanvragen is in de loop van 2024 volledig weggewerkt. De doorlooptijd bedraagt nu gemiddeld 6 weken.

11. Budget

11.1 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 bevrozen. 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**

11.2 Exploitatiebudget appartementen

Het voorzien exploitatiebudget voor 2023 en 2024 is niet aangewend door de EVA vzw REGent. De middelen voor 2023 komen uit LIFE Be Reel 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.

11.3 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 2024: €15.000

Uitgaven 2024: €45.210

Saldo **-30.210€**

11.4 Opdracht Energiezuinig Renoveren en opdracht Woonkwaliteit

De raamovereenkomst ving aan op 18/11/2020 en liep af op 17 november 2024. Omdat de vooropgestelde doelstellingen uit de opdracht niet gerealiseerd werden, was het mogelijk **de opdracht te wijzigen en zo te verlengen t.e.m. 31/12/25**. De budgetten waar hier ook reeds voor voorzien. **In de loop van 2025 zal er een nieuw bestek opgemaakt en gelanceerd worden.**

In onderstaande tabel worden de jaarlijks bestede budgetten versus de voorziene budgetten weergegeven. De opsplitsing in bestede budgetten DMK versus Wonen is met een korrel zout te interpreteren. Het uitbestede budget wonen is puur gebaseerd op de cases doorverwezen door dienst Wonen of vanuit het project Gent Knapt Op en in 2021 en 2022 ook het geven van advies en begeleiding door Rots bij de opstart van het Verhuurderspunt. De werking van De Energiecentrale is ondertussen zo geëvolueerd dat de thema's veiligheid/basiswoonkwaliteit standaard worden meegenomen in het renovatieadvies en voor de lagere inkomenscategorieën ook in de renovatiebegeleiding (waar er nood aan is bij de klant) dat deze besteding van middelen door elkaar loopt.

	2021	2022	2023	2024	2025
Budget DMK	€400.000	€450.000	€500.000	€500.000	€500.000
besteding	€304.717	€648.219	€446.781	622.791	
Saldo	€95.283	-€198.219	€53.219	-122.791	
Budget Wonen	€127.000	€147.040	€144.263	€187.000	€142.582
besteding	€41.747	€74.900	€31.071	20.755	
Saldo	€85.253	€72.100	€135.929	166.245	

Naar het einde van de opdracht toe zal er over gewaakt worden dat er geen opdrachten meer worden toegekend als het bestede budget het voorziene budget nadert.

11.5 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.

De inkomsten uit activiteiten (Energiescans, leningen, renovatiebegeleiding, ...) en structurele financiering (VEKA) van REGent in 2024 bedraagt **€1.415.137,59 euro**. Ruim boven het geraamde bedrag van €576.800 uit de samenwerkingsovereenkomst.

11.6 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:

2020	2021	2022	2023	2024
€82.524	€146.811	€203.449	€414.095	€53.121

In 2024 betaalde REGent de laatste schijf van €53.121 aan de Stad.

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.

e) Jaarrapport van de Energiecentrale 2024. (met bijlage voor de raadsleden)

Openbare bijlage(n)

- 20250617_DO_VOGOK_presentatie_De Energiecentrale.pdf



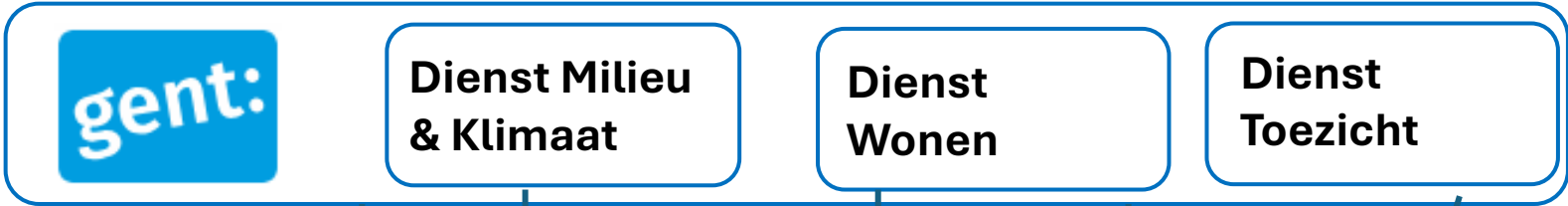
De Energiecentrale

Jaarverslag 2024
Commissie VOGOK, 17 juni 2025

*David Cis, coördinator-expert
EVA vzw REGent*



Organisatie & Samenwerking



Energiebesluit EH
Scanbedrijf

VEKA

Fluvius

Farys

Samenwerking

OCMW

IGS Wonen-Leie
Schelde

DBSE

Opdrachten

MAW

Energent

Rots

Dienst Milieu
& Klimaat

Dienst
Wonen

Dienst
Toezicht

Personeel
Budget

Communicatie
Beleid



Loket / Advies
Premie
...



Gents adviespunt voor verhuurders

Verhuurders

Doel:

- Info en advies wetgeving
- Ondersteuning renovatie (met of zonder begeleiding)
- Kwalitatieve huurwoning
 - Conform en energiezuinig
 - Betaalbare huurwoningen

2024

- 400 Renovatieadviezen huurwoningen
=> 51 renovatiebegeleiding opgestart
- 175 subsidieaanvragen



Gents adviespunt voor energiezuinig wonen, bouwen en verbouwen

Eigenaar- bewoners, VME/syndici Appartementen, (sociale) huurders



Sensibiliseren Gentenaars

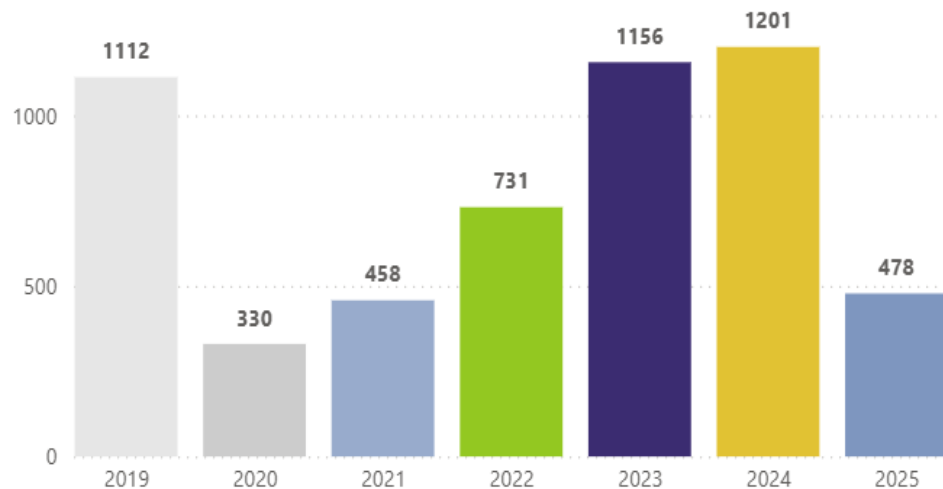
- Campagnes: Koel mij af, ...
- Infomomenten: Gentenaars, stakeholders
- Communicatie: sociale media (Gent Klimaatstad, ...), bewonersbrieven, website, Google Ads, ...

Renovatiegraad in Gent verhogen – One-stop-shop

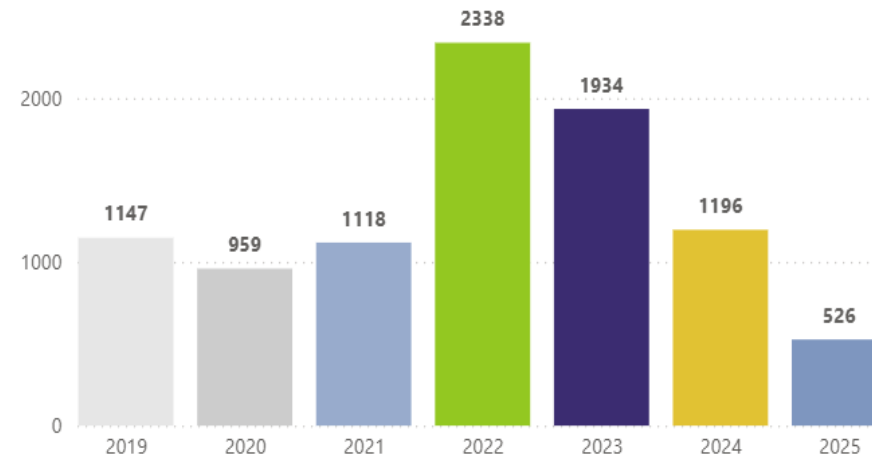
- Geïntegreerde aanpak (energie, basiswoningkwaliteit, adaptatie, ...)
- Gratis, onafhankelijk en deskundig => Voor ALLE Gentenaars
- Wegwerken van drempels: financieel, technisch, administratief
- Impactstrategie: customer journey, life event scan “Ik wil energiezuinig renoveren”

Resultaten 2024

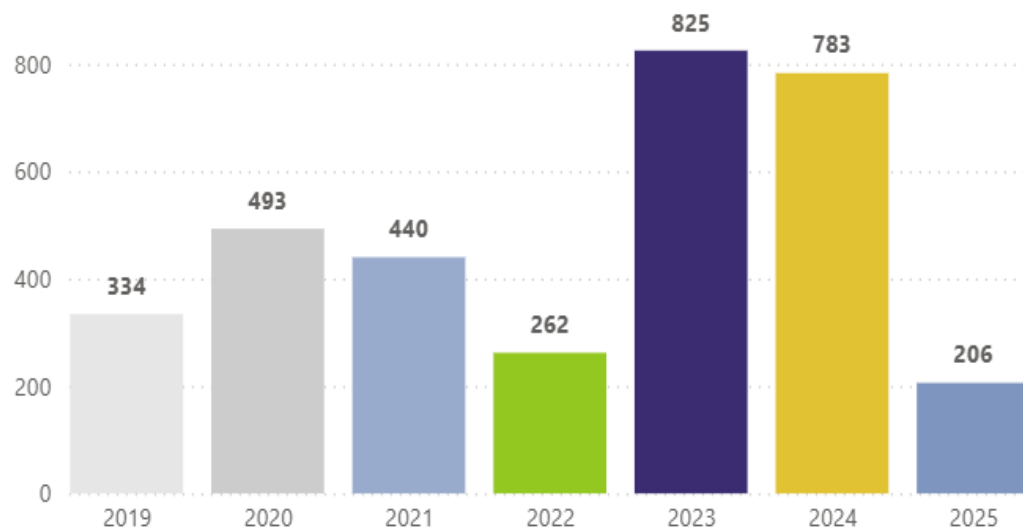
Uitgevoerde Energiescans



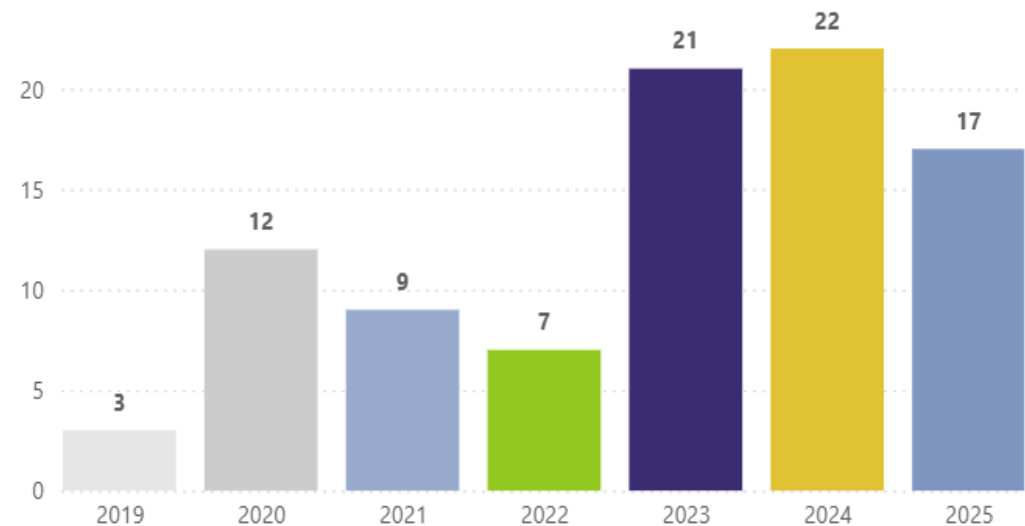
Uitgevoerde Renovatieadviezen



Opgestarte Renovatiebegeleidingen



Opgestarte Renovatiebegeleidingen collectief

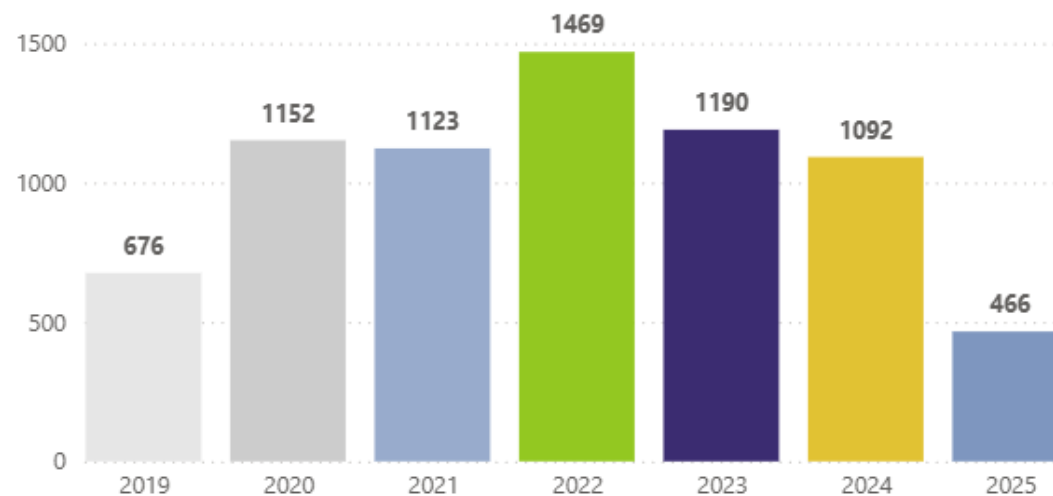


MijnverbouwLening

203 kredietaanvragen (8.168.619,44EUR)

- 138 kredieten reeds goedgekeurd
- Gem. terugbetalingstermijn 194mnd (16j)
- 3 aanvragen huurwoningen

Advies (financieel en klein advies)



Conclusies & Inzichten

Toeleiding sterk afhankelijk van maatschappelijke ontwikkelingen

- Met communicatie ad hoc inspelen op wat leeft
- Uitdaging: shift naar verduurzaming (cf. warmtevisie: 4,500 woningen per jaar)

Hervormingen MijverbouwBegeleiding, - Lening, -Energiescan, - Premie en –loket

- Uniforme afbakening doelgroep adhv inkomen
- Hoge administratieve taakbelasting
- Doorgeschoten digitalisering: aanvragen van burgers via apart digitaal platform
- Hoge drempel kwetsbare gezinnen
- Financiering VEKA?

Resultaten SUPRA (Elena, EIB)

- Investerings energiezuinig maatregelen en EH: 56 mln. EUR
- Renovatiebegeleiding werkt!
- 1€ voor renovatiebegeleiding zorgt voor 17€ aan investeringen (lokale aannemers)

Impact verplicht CA



Financieel Resultaat 2024

Personeelskost	€ 1.576.050,26				
inkomsten (excl. BTW))	€ 1.415.137,59				
- structurele werkingsmiddelen VEKA + bonus woon- en energieloket	€ 313.699,00				
- energiescans	€ 348.912,00				
- energieleningen	€ 224.138,28				
- renovatiebegeleidingen	€ 380.629,12				
- projecten	€ 147.759,19				
Loondotatie Stad Gent	€ 160.912,67				
Werkingsmiddelen	€ 142.582,00				
Exploitiemiddelen	€ 822.000,00				
- opdracht energiezuinig renoveren (freelance renovatiecoaches)	€ 707.000,00	€ 643.546,00			
- studies appartementen	€ 100.000,00	€ -			
- beheer energieleningen	€ 15.000,00	€ 45.000,00			

