



**Vlaanderen**  
verbeelding werkt

# **Praktijkgerichte begeleiding van digitale premieaanvragen in het kader van Mijn VerbouwPremie**



**Medegefinancierd door  
de Europese Unie**  
NextGenerationEU





## **Timing**

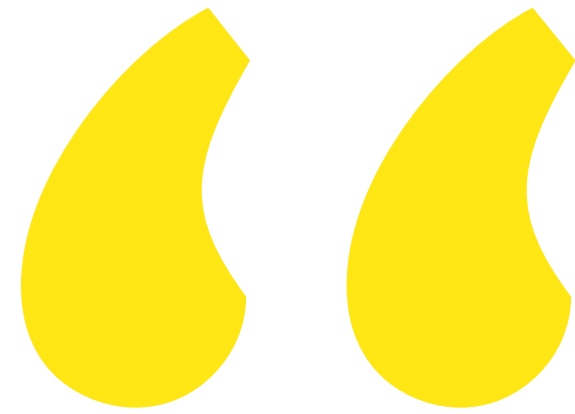
5" Intro

15" Demo

60" Interactieve sessie

10" Huidig opleidingsmateriaal

# Intro



**Via vernieuwende ontzorgings- en financieringsinitiatieven stimuleren we de verhoging van de renovatiegraad. Ter bevordering van de klantvriendelijkheid en de transparantie worden zoveel mogelijk premies die gericht zijn op energiebesparing, kwaliteitsverbetering en aanpassing van de woning in 1 loket gebundeld met het oog op een overkoepelende woningrenovatiepremie.**

Regeerakkoord Vlaamse Regering 2019-2024



# Basisprincipes

**1** Klantgerichtheid

**2** Vereenvoudiging

**3** Aandacht woningkwaliteit en  
minimale energieprestaties

**4** Aantrekkelijkheid premies  
verhogen

**5** Mate van ondersteuning  
afhankelijk van financiële  
draagkracht investeerder

# Communicatie naar de burger

- Communicatie- en mediacampagne (opstart oktober)
- Toekomstige events: BIS-beurs (oktober '22)
- Nieuwsbrief





# Voornaamste wijzigingen tov het huidige aanvraagproces

- Enkel nog digitale aanvraag
- Aanvraag kan niet in naam van iemand anders opgenomen worden
- Aanvraag kan meerdere categorieën omvatten
- Binnen 1 categorie is een combinatie van energetische premies en woningkwaliteitspremie mogelijk









**DEMO**

**Mijn VerbouwPremie**

# Premie aanvragen via **mijnverbouwpremie.be**


 Vlaanderen

Zoek op Vlaanderen.be 

Premies en belastingvoordelen


## Mijn VerbouwPremie

 **Vanaf wanneer?**

**Mijn VerbouwPremie**, de eengemaakte premie voor renovatie en energiebesparende investeringen, kunt u pas **vanaf 1 oktober 2022** aanvragen.

- Tot en met 30 juni 2022 moet u de huidige [renovatiepremie](#) en/of de [energiepremies van Fluvius](#) apart aanvragen.
- Tussen 1 juli en 30 september 2022 kunt u de premies (die onderdeel zijn van Mijn VerbouwPremie) tijdelijk niet aanvragen.
- Vanaf 1 oktober 2022 kunt u Mijn VerbouwPremie online aanvragen.

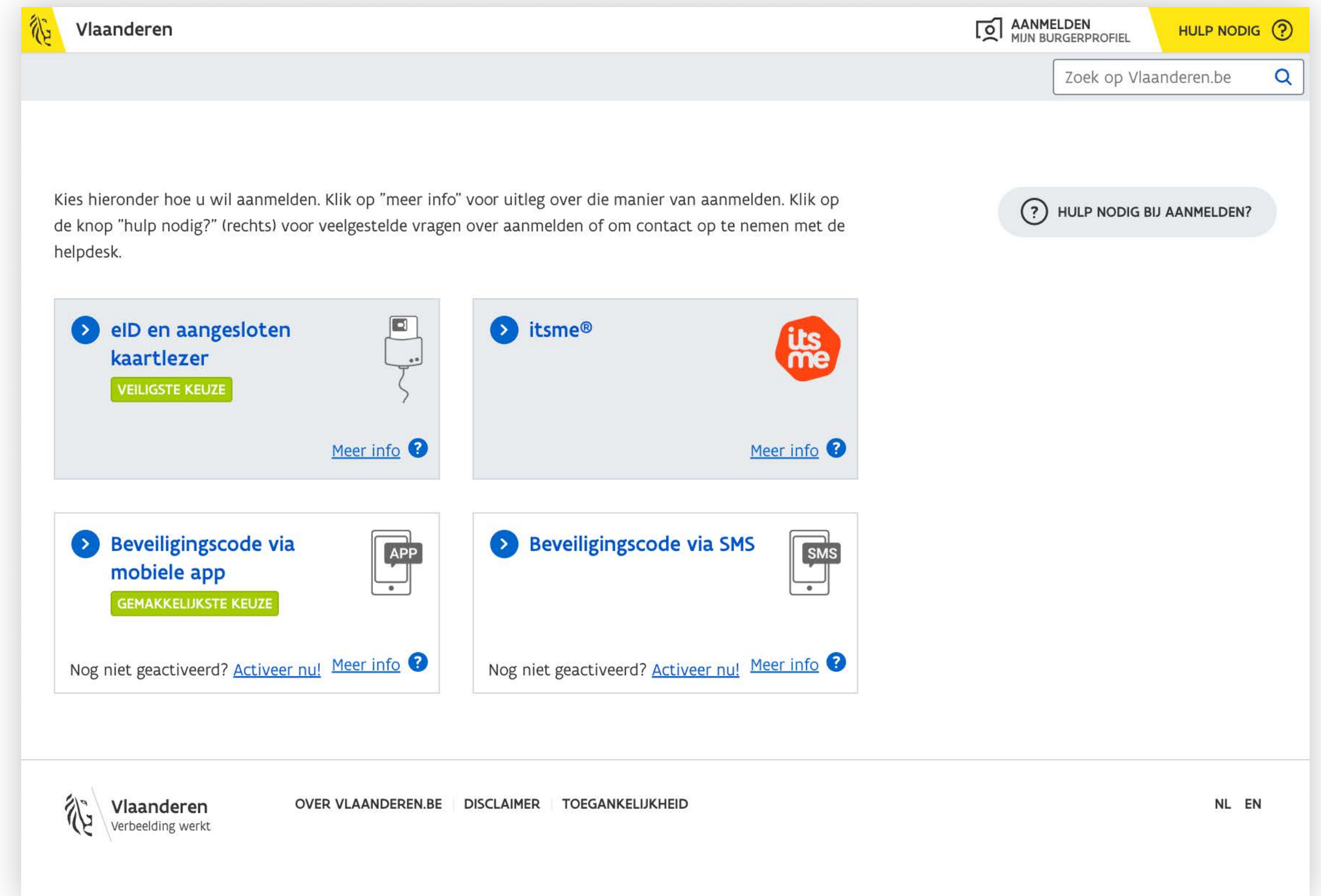
Vraagt u Mijn VerbouwPremie aan tussen 1 oktober en 31 december 2022? Dan mogen de facturen die u nodig hebt voor de aanvraag tot 27 maanden (2 jaar en 3 maand) oud zijn.

Bereken via de [simulator](#)  wat dit voor u betekent.

Vanaf 1 oktober 2022 kunnen particulieren en bedrijven via één online loket een premie aanvragen voor renovatie én energiebesparende investeringen. Die eengemaakte premie geldt voor woningen, appartementen en alle andere gebouwen in het Vlaamse Gewest.

# Inloggen

- eID en aangesloten kaartlezer
- itsme
- Beveiligingscode via mobiele app
- Beveiligingscode via SMS



# Platform om de premie aan te vragen

Vlaanderen

AANMELDEN  
MIJN BURGERPROFIEL

HULP NODIG ?

Zoek op Vlaanderen.be

Mijn VerbouwPremie

Start nieuwe aanvraag

Mijn dossiers

Zoeken

Dossier	Ingediend op	Uitvoeringsadres	Aanvrager	Status	Vereiste acties
22-MVP-000035	17-06-2022	Hoogpoort 10 9000 Gent	Marge Simpson	In behandeling	
22-CONCEPT-000055	Niet ingediend	Niet ingediend	Marge Simpson	Concept	Vervolledig aanvraag

1-9 van 9



# Interactieve sessie

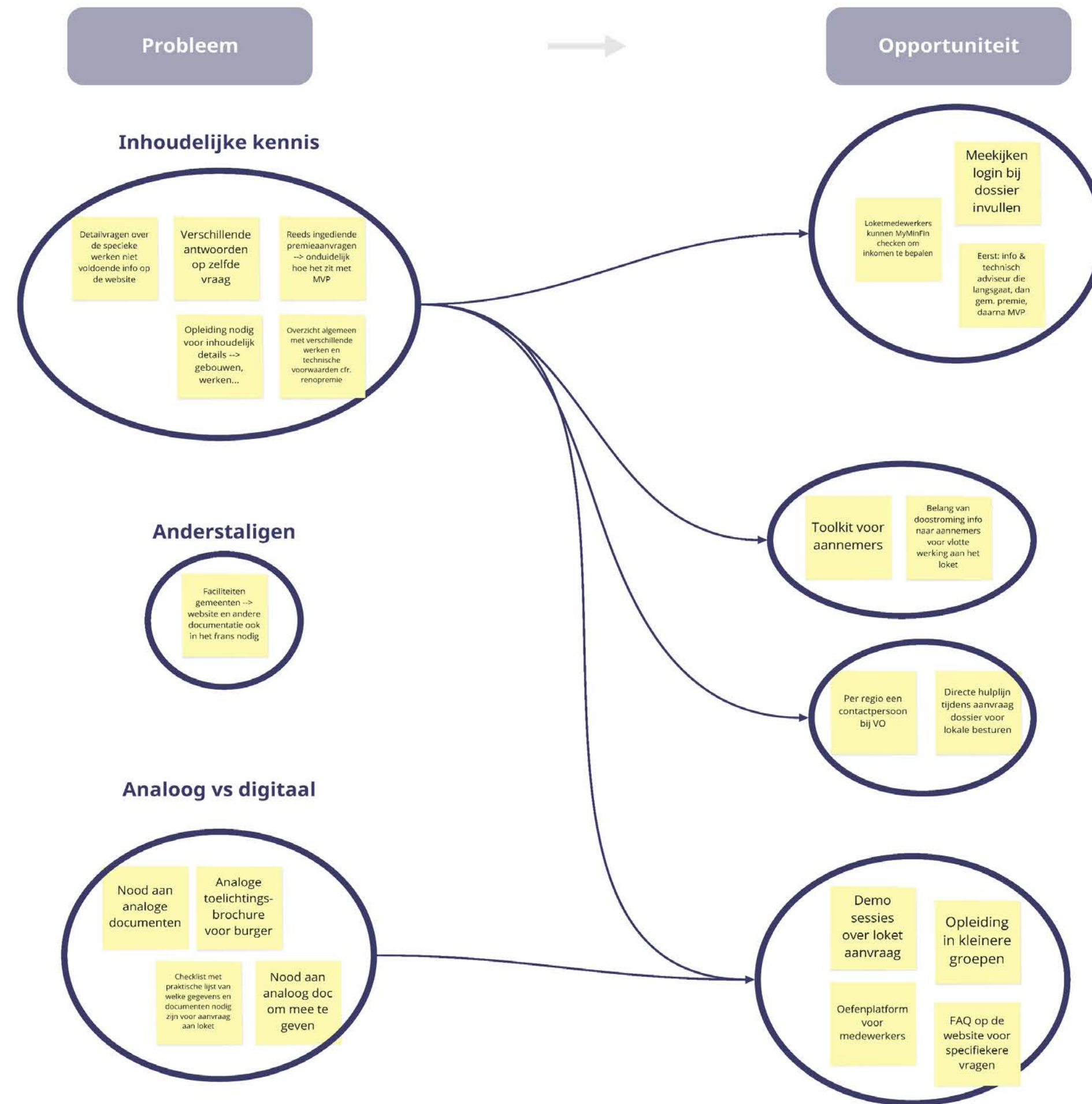
klik hier om naar de digitale verwerking te gaan:

[https://miro.com/app/board/uXjVOrjnv\\_A=](https://miro.com/app/board/uXjVOrjnv_A=/)



## Kennis regelgeving & premievoorwaarden

Hoe kunnen we ervoor zorgen dat al onze loket medewerkers de juiste kennis krijgen van de regelgeving en geldende premievoorwaarden? Wat hebben zij nodig om op 1 oktober 2022 met vertrouwen de burger te begeleiden?





## Ondersteuning van analoge burgers (login, eID...)

Hoe kunnen we analoge burgers zo goed als mogelijk voorbereiden op een digitale aanvraag van Mijn VerbouwPremie? Wat zijn de grootste struikelblokken en hoe kunnen wij jullie ondersteunen om dit zo vlot en efficiënt mogelijk te laten verlopen?

Probleem



Opportuniteit

### Verhoogde werklast

Oudere  
burgers -->  
digibeten,  
geen  
smartphone

Werklast nav  
Ingeven alle  
factuurbedragen

Anderstaligen  
hebben een  
tolk nodig om  
de aanvraag in  
te vullen

Faciliteiten  
gemeenten -->  
kan  
communicatie  
in het Frans?

### Opvolging dossiers

Stand van zaken  
dossier opvolging  
is niet mogelijk  
door lokaal  
bestuur (dus niet  
op de hoogte)

Vooraf  
contacteren met  
vraag om eID +  
pincode en  
documenten mee  
te brengen

Certificaten  
wissen? Eventueel  
browser  
geschiedenis  
wissen

### Technische problemen

eID is soms  
moeilijk -->  
software  
kaartlezer  
problemen

### Aanleveren documenten

Inscannen  
facturen

Geen  
gebruik van  
USB sticks

In bulk  
opladen  
van  
facturen

Kunnen alle  
facturen in 1  
pdf opgeladen  
worden?





## Aanleveren van de juiste bijlagen en documenten

Hoe gaan we aan het fysiek loket om met het (achteraf) aanleveren van bijkomende documenten of attesten voor burgers? Hoe kunnen jullie hen hier zo goed mogelijk in begeleiden? Wat kunnen wij vanuit het project doen om jullie hierbij te ondersteunen?

Probleem

Opportuniteit

### Customer service

Te veel input voor een simpele aanvraag in het platform

Te weinig tijd en niet snel genoeg om de burger te begeleiden

Surfen in incognito modus om sessie fouten te vermijden

Inscannen voor burger

Automatisch uitlezen van facturen en attesten?

Opmerkingen toevoegen aan facturen om meer info te kunnen geven aan de behandelaar

### Documenten aanleveren

Digitaal aanleveren van attesten = digitaliseren

Hoe digitaliseren van facturen en attesten? Geen info hierover te vinden

Wat met facturen in een vreemde taal (bv Pools)

In mail of sms de burger vertellen welke documenten ze nodig hebben/moeten meebrengen

Moment voorzien voor de effectieve aanvraag om alle informatie aan te leveren

Fluvius website door linken naar MVP en omgekeerd

Aanvraag kunnen doen als organisatie

Testplatform om te oefenen

1 mailbox binnen lokaal bestuur om alles naartoe te sturen

### Informatie op website

Attesten vindbaar maken

Tekst op website bevat geen info dat EAN-nr nodig is

Wordt er aan de aannemers meegegeven welke info verwacht wordt

Pagina met info voor aannemers specifiek (eventueel met uitgewerkt voorbeeld)

Aannemers informeren/verplichten om attesten en btw attesten standaard mee te leveren

Presentaties voor aannemers ook beschikbaar stellen voor lokale besturen

Info sessie voor aannemers

Pagina waar je alle attesten vind



## Praktische begeleiding aan het fysiek loket

Hoe zullen jullie vanaf 1 oktober de burger begeleiden aan het fysiek loket? Zal het nodig zijn dat jullie extra materiaal (extra scherm waarop de burger kan mee volgen...), beschikbare tijd en/of personeel voor het afwerken van de aanvraag?

### Probleem



### Opportuniteit

#### Customer service

- Geen aanvraag in naam van burger --> tijd
- Te weinig tijd om iedere burger te begeleiden volgens wat nodig is
- Zelfredzaamheid daalt door complexiteit van de aanvraag
- Dossier opvolgen vanuit lokaal bestuur kan niet als de burger niet aanwezig is
- Het zijn net die personen die het moeilijk hebben die naar het loket komen
- Scannen van documenten neemt veel tijd en niet elk lokaal bestuur heeft zomaar scanner ter beschikking voor burgers

#### Privacy

- Laatste aanslagbiljet geeft extra tijdsdruk op indiening
- GDPR? documenten worden ingescand en bewaard door lokaal bestuur
- Meldpunt fraude?

- Concept met toestemming voor lokaal bestuur mogelijk maken
- Als gemeente op de hoogte blijven van status dossier via mail bv?
- Via 1700 status dossier opvragen

- 3 bezoeken voor 1 aanvraag:
  - Algemeen info
  - Dossier volledig
  - Aanvraag doen
- Telefonische afspraken om de complexiteit van het dossier na te gaan (en tijd te kunnen inschatten)
- Thuisbezoek bij mensen zonder internet
- Dummy dossier kunnen opstarten om te testen --> zowel burger als lokaal bestuur

- 2e scherm zodat de burger aanvraag kan volgen
- Extra budget voor scanners?





## Andere zaken?

Zijn er nog andere problemen of opportuniteiten die jullie willen benoemen die in het kader van Mijn VerbouwPremie een impact hebben op de praktische ondersteuning die jullie bieden aan burgers?

### Probleem



### Opportuniteit

#### Communicatie

Communicatie nieuwsbrieven komt steeds te laat -> we weten het al via burgers

Timing communicatie burger = communicatie stakeholders

Communicatie stakeholders tijdig versturen, daarna past naar burger

Krijgt burger een brief bij wijziging status?

3e aanvrager mogelijk maken

#### Customer service & werkdruk

Meer uren nodig om begeleiding aan loketten te doen

Verhoogde werkdruk (agenda's met afspraken al vol voor oktober)

Mensen komen met vragen eerder naar ons dan dat ze bellen naar 1700 (kennen ze niet)

Geen kennis van doelgroep bij start aanvraag

Direct aanspreekpunt (back-office), wij weten evenveel als 1700

Hotline voor lokale besturen (niet 1700)

Extra budget en personeel om loketten te bemannen

#### Wijzigingen regelgeving

Wanneer ik denk dat ik het eindelijk weet, verandert er toch weer iets (wijziging regelgeving en categorieën)

Kort en duidelijke instructie filmpjes zowel voor de burger als voor loketmedewerkers

Nog meer inhoudelijke infosessies

Oefenplatform nodig

Checklist & info voor volgend bezoek "wat mee te brengen"

Snelstartkaarten ook voor burgers?

Gemeenschappelijke sessies organiseren voor premie aanvragen zelfde categorie op lokaal niveau?

#### Rapportering

Wij geven vanuit de gemeente een extra premie voor bepaalde werken

Attest gelijk met factuur versturen -> Aannemers

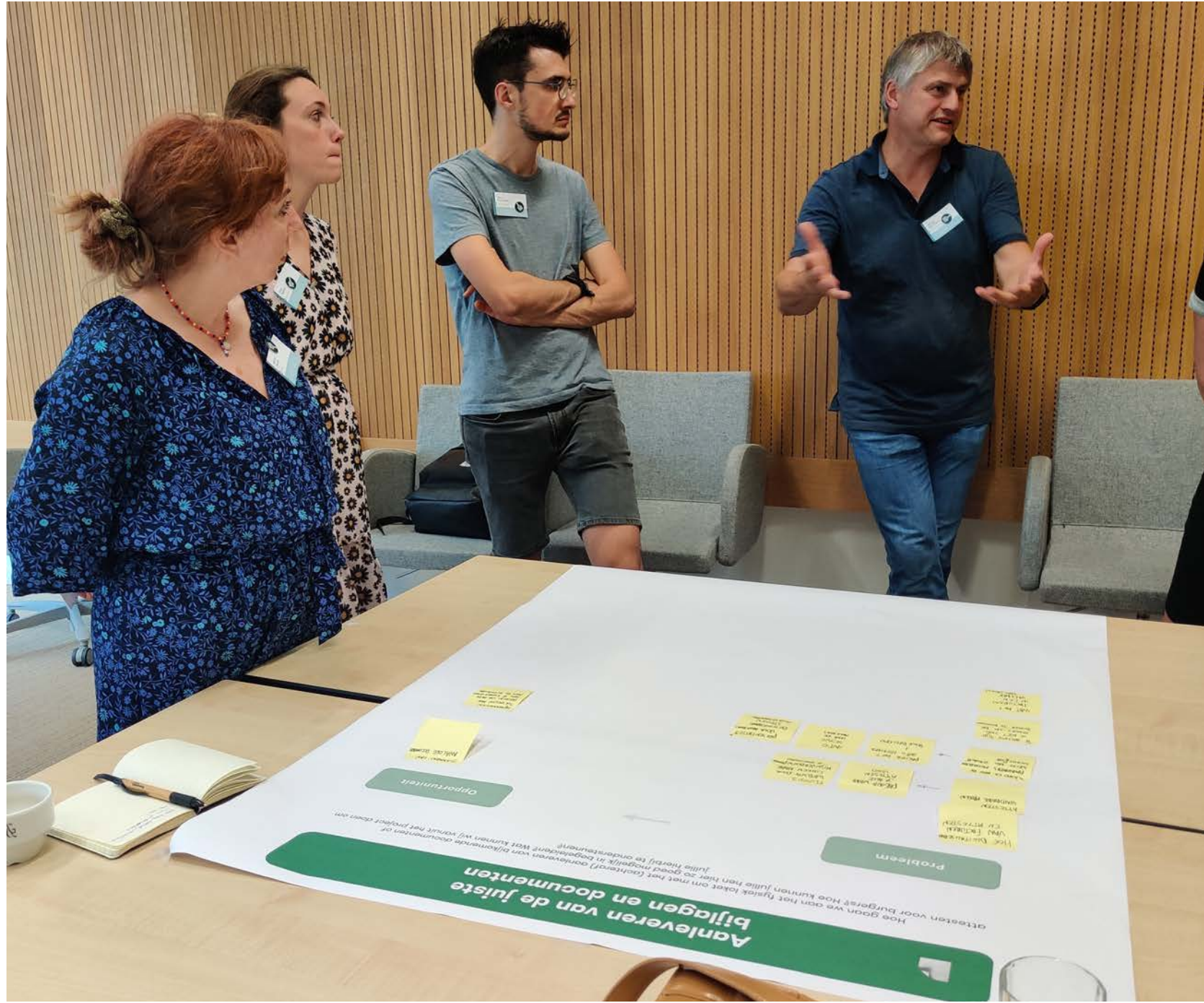
Voldoende info ten aanzien van aannemers

Opleiding en communicatie naar aannemers nodig

Vanuit lokale besturen aannemers mee uitnodigen op info momenten voor burgers -> samenwerking versterken (dokaai)

Gerichte rapportering (excel) op kwartaal basis bv zodat wij weten wie extra premie mag krijgen







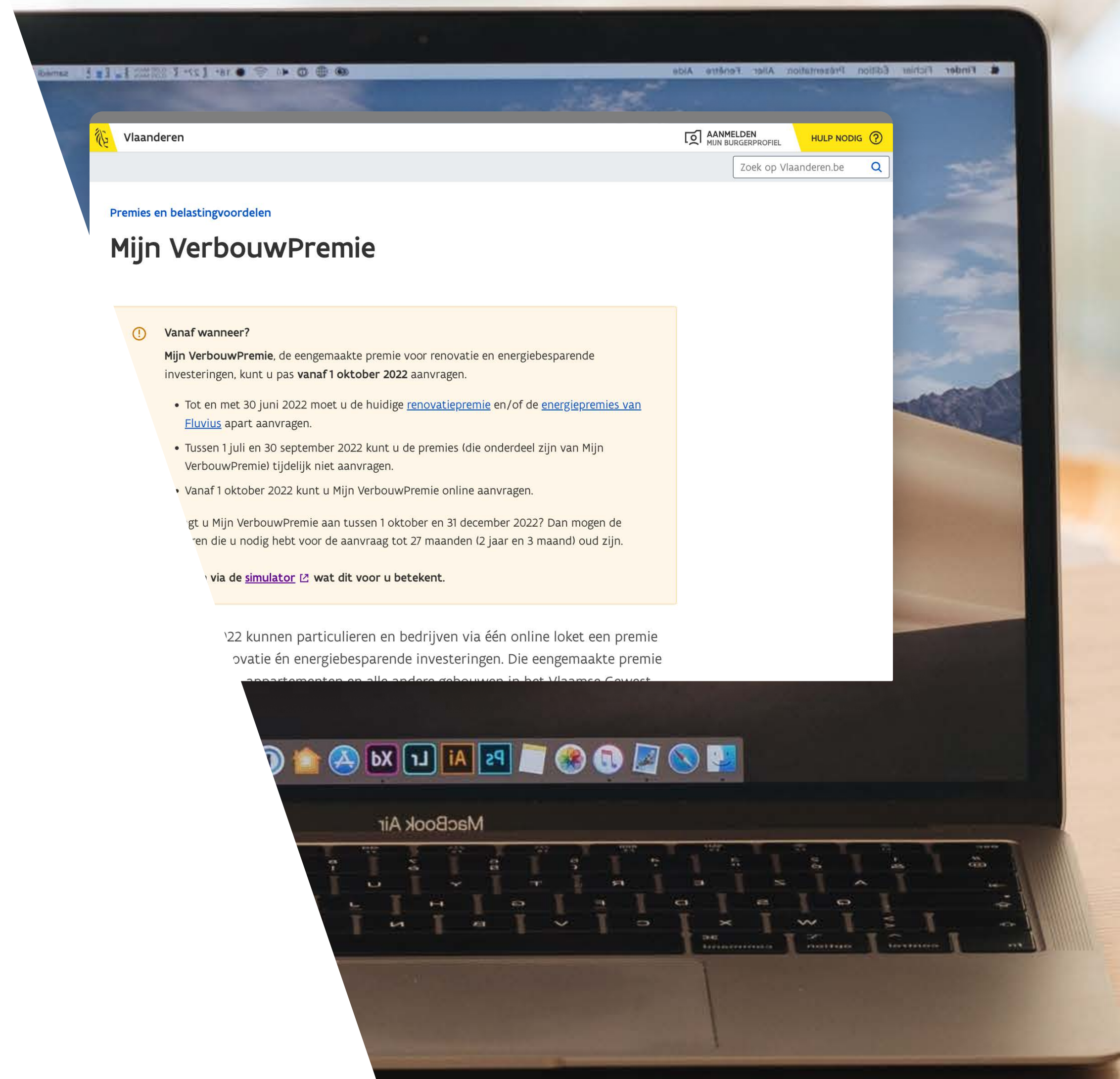




**Ondersteuning**

# Ondersteuningskanalen

- MijnVerbouwPremie.be + Simulator
- Nieuwsbrieven via WVL, VEKA, Fluvius, koepelverenigingen (bv. Confederatie Bouw), sectorfederaties, lokale besturen, ...
- Handleidingen en instructiefilmpjes, informatiefolders, toolkit, snelstartkaarten
- Ondersteuning door 1700
- Practische infosessies in de 5 provincies





# Vragen?

**Sarah Coppens**

Projectleider

**Johan Vanberghen**

Product owner

**Ellen Moons**

Product owner

**Isabelle De Nil**

Agile coach

**Dries Bonte**

UX/UI designer & Front-end Developer

**Katrien Meekers**

Consultant Learnia



**Vlaanderen**  
verbeelding werkt

**Voor meer informatie**

[mijnverbouwpremie@vlaanderen.be](mailto:mijnverbouwpremie@vlaanderen.be)

