

Fase	Interesse krijgen/ persoonlijke informatienood	Contactname - actief worden	Opties van renovaties overwegen bij renovatiebegeleiding	Financieren van renovaties	Leveranciers selecteren	Uitvoeren van renovaties en betalen
Interactiepunt	Ik heb een project/nood/plan/vraag en zoek informatie over de renovatie van mijn eigen woning.	Ik neem contact op met de stad via het klantencontactcentrum of rechtstreeks bij het Energieloket via een contactformulier op website, mail, telefoon, fysiek of digitaal loket. Ik kan ervoor kiezen om in een begeleidingstraject te starten en ga akkoord met het opstarten van een dossier over mijn verbouwing.	1 Ik krijg duurzaam bouwadvies door Dialoog binnen het traject van renovatie-begeleiding. Dit wordt aangevraagd door de renovatiebegeleider. 2. De renovatiebegeleider maakt een renovatieplan op o.b.v. het duurzaam bouwadvies. 3. De renovatiebegeleider bespreekt het renovatieplan met mij en maakt een afsprakennota op. De afsprakennota bevat welke renovatiestappen uitgevoerd zullen worden. Ik kan deze nota raadplegen. 5. De renovatiebegeleider geeft advies of een architect noodzakelijk is voor uitvoeren van de renovatiewerken.	- Ik krijg van mijn renovatiebegeleider of SPOC een toelichting omtrent mogelijke premies en/of leningen voor de renovaties. - Aan de hand van mijn profielinformatie krijgt deze al een automatisch advies mbt mogelijke premies bij uitvoering van bepaalde werken	Burger/SPOC vraagt offertes op voor renovatiewerken i.s.m. de renovatiebegeleider. Advies over offertes door renovatiebegeleider. Burger/SPOC geeft opdracht aan aannemer. Te onderzoeken: Burger kan gegevens delen via een datakluis.	- Renovaties worden uitgevoerd, renovatiebegeleider volgt dit samen met burger op, na de oplevering gebeuren de betalingen en kunnen de premies aangevraagd worden. - Gegevens voor de aanvraag van de premies en de bewijsstukken worden maximaal hergebruikt uit bronnen van hogere overheden. De burger kan deze aanvragen via Mijn Burgerprofiel opvolgen.
Medium	Via LVN, website stad, media, hogere overheid, mond-aan-mond, infoavonden... wordt hulp bij renovatie/renovatiebegeleiding door de stad bekend gemaakt. Het contactpunt is het energieloket van de stad	contactformulier op website, mail energiecoach, telefoon energieloket, fysiek of digitaal energieloket	Via Mijn Burgerprofiel is het renovatiedossier te raadplegen en op te volgen.	websites, notaris, energiehuis IGO	Er kan gebruik gemaakt worden van voorbeeldofferte, een aannemerspool, groepsaankoop...	toevoegen van offertes, facturen en attesten in CRM
Ervaring	😊	😊	😊	😊	😊	😊
Frontoffice	Met vraag over renovatiebegeleiding kan burger terecht bij energieloket. Het loket (of energiecoach) is te bereiken via telefoon, via mail, of via contactformulier op de website voor fysieke/digitale afspraak	SPOC of energieconsulent registreert vraag van burger, vraagt eventueel bijkomende informatie over renovatieplannen en woning (toegang tot woningpas met EPC, vergunningen, info over ligging, bodem, erfgoedwoning...). SPOC geeft info over duurzaam bouwadvies en renovatiebegeleiding. Vragen worden aan bestaand burgerprofiel gekoppeld, of er wordt een nieuw profiel gemaakt.	- Coördineren/opvolgen van renovatiebegeleiding door SPOC. Hij/zij is aanspreekpunt met burger. - De burger kan statusinformatie en meldingen via Mijn Burgerprofiel opvolgen en doorklikken naar zijn dossier om de gegevens te bekijken en de contacthistoriek terug te vinden.	Coördineren/opvolgen van renovatiebegeleiding door SPOC. Hij/zij is aanspreekpunt met burger en heeft toegang tot het CRM om de genomen stappen in de renovatiebegeleiding aan te vullen. - De burger kan statusinformatie over premieaanvragen, meldingen, mogelijke premies en zijn renovatiedossier inzien via Mijn Burgerprofiel.	Coördineren/opvolgen van renovatiebegeleiding door SPOC. Hij/zij is aanspreekpunt met burger en heeft toegang tot het CRM om de genomen stappen in de renovatiebegeleiding aan te vullen. Offerte en contract met aannemer wordt toegevoegd aan CRM door renovatiebegeleider. Er wordt onderzocht of er een datakluis kan worden opgezet mbt verbouwgegevens, zodat de burger deze zelf kan delen met alle betrokkenen, SPOC, renovatiebegeleider, architect, aannemer,....	Coördineren/opvolgen van renovatiebegeleiding door SPOC. Hij/zij is aanspreekpunt met burger en heeft toegang tot het CRM om de genomen stappen in de renovatiebegeleiding aan te vullen. Na het uitvoeren van de werken, voegt hij het factuur van de uitgevoerde werken, samen met noodzakelijke attest voor aanvraag van premie toe uit het CRM gehaald worden en opgeladen naar de aanvraag. Of Koppeling met datakluis verbouwgegevens.
Backoffice	uitbouw website met aanbod	De vraag voor renovatiebegeleiding wordt geregistreerd in stedelijke CRM, samen met info over woning. Ook wordt de vraag/aanmelding voor renovatiebegeleiding (door interne of externe partner) of de opmaak van een duurzaam bouwadvies (door externe partner Dialoog) geregistreerd en automatisch verzonden naar externe partner.	- In CRM worden de verschillende stappen van renovatiebegeleiding geregistreerd door SPOC of renovatiebegeleider (of Dialoog, architect, diensten van stad...): naam renovatiebegeleider, data contactnames-adviezen, ontvangst van duurzaam bouwadvies (met toevoegen van DuBo-advies), opmaak en bespreking van renovatieplan (met toevoegen van plan), toevoegen van afsprakennota, toevoegen van huisbezoek voor opmaak DuBo-advies. Indien er een architect en omgevingsvergunning, inname van openbaar domein... nodig is, wordt dit geregistreerd. - De gebruikte gegevens die reeds beschikbaar zijn bij hogere overheden (bv. alle informatie in Woningpas) wordt raadpleegbaar gemaakt voor consultant. - De burger, energieconsulent, SPOC, renovatiebeleider, Dialoog, verschillende diensten van de stad... hebben toegang tot het dossier in het CRM om te consulteren en toe te voegen. - Kennelijn met productencatalogus en IPDC om	- Gegevens over mogelijke premies en energielening worden opgeslagen in CRM, zodat de aanvraag door de burger of de SPOC of de renovatiebegeleider vlot kan verlopen. Indien lening door het energie verleend wordt kan dit geregistreerd en opgevolgd worden. - De formulieren voor renovatiepremie worden gekoppeld aan klantgegevens en gegevens uit authentieke bronnen.	- Offerte en contract met aannemer wordt (mits consent) toegevoegd aan CRM door klant, renovatiebegeleider of Koppeling met datakluis verbouwgegevens	Na het uitvoeren van de werken kunnen de nodige attesten voor aanvraag van de premie toe uit het CRM gehaald worden en opgeladen naar de aanvraag. Of Koppeling met datakluis verbouwgegevens.

Fase	Interesse krijgen/ persoonlijke informatienood	Contactname - actief worden	Opties van renovaties overwegen bij renovatiebegeleiding	Financieren van renovaties	Leveranciers selecteren	Uitvoeren van renovaties en betalen
Verschil huidige aanpak (wanneer van toepassing)	<p>Vandaag is er geen systematische registratie van vragen over renovatie van woningen. Vragen kunnen gesteld worden per mail naar energiecoach@leuven.be of via de persoonlijke mailbox van energieconsulenten, per telefoon of aan het energieloket. Er bestaat ook geen systematische opvolging van de vragen of registratie in het kader van het renovatiebeleid of bijsturing ervan. Vragen kunnen steeds verloren gaan.</p>	<p>Momenteel is er geen SPOC actief, wel een energieconsulent. Vragen over renovaties worden niet geregistreerd door de energieconsulent. Ook worden de vragen voor renovatiebegeleiding of duurzaam bouwadvies niet doorgegeven aan dialoog of IGO, wel wordt door energieconsulenten verwezen naar stedelijke website, via dewelke de burger zich kan aanmelden bij Dialoog of IGO. De energieconsulent is niet op de hoogte of de burger zich uiteindelijk aanmeldt voor renovatiebegeleiding of een DuBo-advies aanvraagt. Er zijn geen gegevens over de woning of de vragen (zoals het adres, bouwjaar, renovaties, premies, verbruiken...) systematisch centraal geregistreerd.</p>	<p>Geen opvolging van de verschillende stappen in de renovatiebegeleiding van de woning door energieconsulent mogelijk. Nood aan CRM met toegang door energieconsulent, burger, derde partijen (Dialoog, IGO, Minder=Meer, architect...). Ook info van dienst erigoed, dienst wonen, dienst RO/milieu moet toegevoegd kunnen worden.</p>	<p>Momenteel worden mogelijke premies en energielening toegevoegd aan renovatieplan. De energielening moet door de burger zelf aangevraagd worden bij het energiehuis IGO, de bank en/of geregistreerd bij de notaris. De premies worden door de burger of soms door de renovatiebegeleider aangevraagd. Er is geen hergebruik van gegevens die door de burger al meerdere keren werden doorgegeven in het kader van zijn renovatie.</p>	<p>Momenteel worden offertes, facturen, attesten verzameld door burger. De renovatiebegeleider is hiervan op de hoogte en doet (niet altijd) de premieaanvraag bij Fluvius. De energieconsulent begeleidt soms de burger bij de aanvraag van de Vlaamse renovatiepremie bij de Vlaamse overheid. Vanaf juli 2022 worden deze premie vervangen door 'mijn verbouwpremie' en aangevraagd via een uniek loket.</p>	<p>Momenteel worden de facturen betaald door de burger en vraagt hij of de renovatiebegeleider de premies aan. De energieconsulent kan niet ondersteunen, omdat de gegevens niet beschikbaar zijn en niet veilig gedeeld kunnen worden. De burger moet deze gegevens telkens opnieuw doorgeven bij de verschillende overheden die premies uitreiken.</p>