

Impact (uit impactmap)	Meetpunt	SMART specificatie	Huidige waarde	Doel waarde
Case 3: Energiecoach				
<p>Burger met renovatieplannen kan terecht bij de stad voor omvattend advies en/of begeleiding ivm energie-efficiënt renoveren. Alle vragen worden opgevolgd en behandeld, historiek over de interacties mbt tot renovatieadvies wordt opgebouwd.</p>	<p>1. In 2016 voerde de Vlaamse overheid een life event scan uit rond de levensgebeurtenis verbouwen. Volgens dat rapport werden op dat moment 276 informatieelementen opgevraagd bij de burger tijdens een verbouwing. Volgens het rapport konden deze tot 77 gereduceerd worden door het gebruik van dezelfde definities, hergebruik van informatie en hergebruik van interacties met de overheid.</p> <p>2. Aantal onbeantwoorde vragen door de energiecoach</p> <p>3. Doorlooptijd om een advies</p>	<p>1. Aantal informatie-elementen (bv invulvelden in formulieren) die in een renovatietraject aan overheden worden doorgegeven.</p> <p>2. Aantal onbeantwoorde vragen door de energiecoach</p>	<p>1. 276 (in 2016)</p> <p>2. Dienst bestaat vandaag nog niet.</p>	<p>1. 77</p> <p>2. 0</p>
<p>Voor alle vragen rond energie kan de klant terecht voor advies. Het renovatieadvies wordt door verschillende partners (intern en extern) van de stad behandeld, maar de klant krijgt op één plek de antwoorden. Een Single Point of Contact creëren.</p>				
<p>Vereenvoudiging van gegevensstroom binnen interne en externe partners.</p>				
<p>Op basis van de interacties van een klant mbt het renovatieadvies, zal de klant ook pro-actief geïnformeerd kunnen worden over mogelijke energiebesuinigende maatregelen.</p>				
<p>Toegang tot bestaande gegevens over woning, zoals de gegevens weergegeven in de Woningpas. De begeleider kan toegang krijgen tot woningpas van klant. Zo moeten gegevens ivm omgevingsvergunning, attesten (EPC, conformiteitsattest, ..), niet opnieuw opgevraagd worden.</p>				
<p>Burger krijgt eigen platform om renovatiewerken op te volgen. Hierdoor krijgt de burger een overzicht van de uitgevoerde werken en nog uit te voeren werken, waardoor er structuur gecreëerd wordt over de vooruitgang en de administratie van de renovatie van de woning.</p>				
<p>Burger/klant kan premies aanvragen aan de hand van de gegevens over de renovatiewerken in het CRM. De gegevens voor de premie-aanvraag wordt automatisch ingevoerd in de digitale premie-aanvraag bij de stad, maar liefst ook Vlaanderen, Fluvius... (mijn verbouwpremie). Vereenvoudiging voor burger om premies aan te vragen.</p>				
<p>Analyse van de vragen geregistreerd in het CRM om het beleid aan te sturen en zo een betere begeleiding/aanbod voor de burger mogelijk te maken.</p>				
<p>Alle maatregelen worden genomen om de privacy van de burger te garanderen.</p>				