

Beleidsevaluatie subsidiekader energiehuizen

11/05/2026

VLAAMS
ENERGIE- &
KLIMAATAGENTSCHAP

www.vlaanderen.be/veka

Dit rapport werd opgesteld aan de hand van gegevens die met de grootste zorg werden verzameld. Het Vlaams Energie- en Klimaatagentschap en zijn aangestelden kunnen evenwel niet aansprakelijk worden gesteld door de gebruiker voor eventuele fouten, onnauwkeurigheden of onvolledigheid die tot directe of indirecte, materiële of immateriële schade aanleiding zou geven. De gebruiker neemt kennis van deze informatie 'as is' en blijft eindverantwoordelijke voor het eventuele verder gebruik ervan. Fouten, onnauwkeurigheden of onvolledigheid kunnen steeds gemeld worden via veka@vlaanderen.be.

COLOFON

Verantwoordelijke uitgever
Samir Louenchi
Administrateur-generaal
Vlaams Energie- en Klimaatagentschap (VEKA)
Koning Albert II-laan 15 bus 460
1210 Brussel
www.vlaanderen.be/veka
veka@vlaanderen.be

Inhoud

1. CONTEXT EN SCOPE VAN DE BELEIDSEVALUATIE 5
   - 1.1 Context subsidiekader 5
   - 1.2 Beleidskader evaluaties subsidies vlaamse overheid 6
   - 1.3 Scope van de beleidsevaluatie 8
2. EVALUATIEMETHODE 9
   - 2.1 Structuur van de evaluatie 9
   - 2.2 Theoretisch model 9
   - 2.3 Evaluatieopzet en onderzoeksvragen 12
   - 2.4 Uitvoering en opvolging van de evaluatie 14
3. OVERZICHT SUBSIDIES ENERGIEHUIZEN 2021-2025 16
   - 3.1 Basisvergoeding 16
   - 3.2 Prestatievergoeding Mijn VerbouwLening 16
4. TOELICHTING JURIDISCH KADER 18
   - 4.1 Algemene toelichting juridisch kader 18
   - 4.2 Toelichting aan de hand van de 13 minimale elementen 18
5. BELEIDSEVALUATIE 30
   - 5.1 Relevantie 30
   - 5.2 Doelbereik 34
   - 5.3 Spaarzaamheid 43
   - 5.4 Doelmatigheid of efficiëntie 45
   - 5.5 De doeltreffendheid/effectiviteit 55
6. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN 73
   - 6.1 Relevantie 73
   - 6.2 Doelbereik 73
   - 6.3 Spaarzaamheid 74
   - 6.4 Doelmatigheid (efficiëntie) 74
   - 6.5 Doeltreffendheid (effectiviteit) 75
7. VERDER TRAJECT 75
8. LIJST FIGUREN 76
9. LIJST TABELLEN 76
10. BIJLAGEN 77
    - 10.1 Bijlage 1: overzicht basisvergoedingen 2021-2025 77
    - 10.2 Bijlage 2: overzicht Prestatievergoedingen MVL 2022-2025 86
    - 10.3 bijlage 3: overzicht stellingen fosster klantenbevraging 94
    - 10.4 Bijlage 4: Meerjarenplan 2026-2031 95
    - 10.5 Bijlage 5: Overzicht aantallen MVL 104

//

Managementsamenvatting

Burgers kunnen in Vlaanderen bij energiehuizen terecht voor informatie, advies en begeleiding voor al hun vragen in verband met energie en energetische renovaties, en voor de toekenning van een Mijn VerbouwLening. Alle Vlaamse steden en gemeenten hebben een energiehuis aangeduid, waardoor de dienstverlening van de energiehuizen gebiedsdekkend in Vlaanderen wordt aangeboden. Het huidige niveau van de structurele jaarlijkse basisvergoeding die de energiehuizen krijgen loopt eind 2026 af. Met het oog op de periode na 2026 wordt deze beleidsevaluatie van het subsidiekader uitgevoerd. Naast een uitgebreide toelichting van het huidige juridische kader en een overzicht van alle uitgekeerde subsidies, wordt het subsidiekader op basis van verschillende onderzoeksvragen afgetoetst aan vijf criteria: relevantie, doelbereik, spaarzaamheid, doelmatigheid en doeltreffendheid.

De **relevantie** van de energiehuizen is onbetwist. Ze geven in Vlaanderen concreet invulling aan Europese verplichtingen rond one-stop-shops (EED/EPBD), krijgen onder andere in het Vlaams Energie- en Klimaatplan en het Regeerakkoord een sleutelrol toebedeeld, en zijn een onmisbare schakel om het Vlaamse renovatie- en energiebeleid op het terrein te implementeren, met bijzondere aandacht voor kwetsbare huishoudens.

Wat het **doelbereik** betreft, blijkt uit de jaarlijkse evaluaties in de periode 2022-2025 dat elk energiehuis alle streefwaarden op voldoende wijze behaald had. Uit de resultaten blijkt o.a. dat er in 2025 60.204 fysieke en 95.773 digitale klantencontacten werden geregistreerd, naast 17.040 huisbezoeken. Cumulatief werden sinds 2022 reeds 18.000 Mijn Verbouwleningen toegekend. We ramen dat zo'n 4% van de huishoudens in 2025 beroep heeft gedaan op het energiehuis. De inspanningen die de voorbije jaren geleverd werden om de monitoring van de dienstverlening te verbeteren, moeten worden verdergezet, met het oog op transparantie en kwaliteitsbewaking.

De analyse van de **spaarzaamheid** toont aan dat de middelen over het algemeen zorgvuldig worden ingezet. Uit de financiële rapportering blijkt dat de loonkosten veelal gelijk of lager zijn dan bij de gangbare barema's bij lokale overheden. Minder dan de helft van de personeelsinzet wordt vandaag gefinancierd via de basisvergoeding, wat leidt tot een sterke afhankelijkheid van prestatievergoedingen en tijdelijke of externe financiering. Dit bemoeilijkt het aantrekken van gekwalificeerd personeel en de uitbouw van een stabiel en slagkrachtig dienstverleningsaanbod.

De **doelmatigheid** van energiehuizen wordt in sterke mate mee bepaald door lokale keuzes inzake taakverdeling, organisatievorm, beschikbare expertise en vooral gemeentelijke ondersteuning. Er zijn dan ook geen eenduidige conclusies te trekken over een optimale schaalgrootte. Het subsidiekader moet gericht zijn op het garanderen van minimale capaciteit en expertise per energiehuis. Een model waarin energiehuizen samenwerken met gemeenten voor de front-office loketwerking, maar de backoffice op een hoger niveau organiseren combineert schaalvoordelen met nabijheid en verdient verdere uitwerking. Ook het stimuleren van gemeentelijke bijdragen wordt aanbevolen.

Er wordt een hoge tevredenheid van burgers over de energiehuizen vastgesteld, wat wijst op kwalitatieve dienstverlening. De analyse bevestigt dat de energiehuizen sterk bijdragen aan de activatie van burgers richting energetische renovaties. Er wordt geraamd dat energiehuizen momenteel circa 12.000 renovaties per jaar stimuleren, tegenover een benodigde ordegrootte van ongeveer 50.000 per jaar. Om de **doeltreffendheid** van het subsidiekader te verhogen, is een gerichte opschaling van zowel bereik als intensiteit van begeleiding noodzakelijk. Intensieve begeleidingsvormen kennen een hoge conversiegraad en moeten ondersteund worden met voldoende basisfinanciering.

De conclusies en aanbevelingen uit het evaluatierapport zullen de basis vormen voor een **voorstel van beslissing van de Vlaamse Regering** over de toekomst van dit subsidiekader na 2026.

1. CONTEXT EN SCOPE VAN DE BELEIDSEVALUATIE

1.1 CONTEXT SUBSIDIEKADER

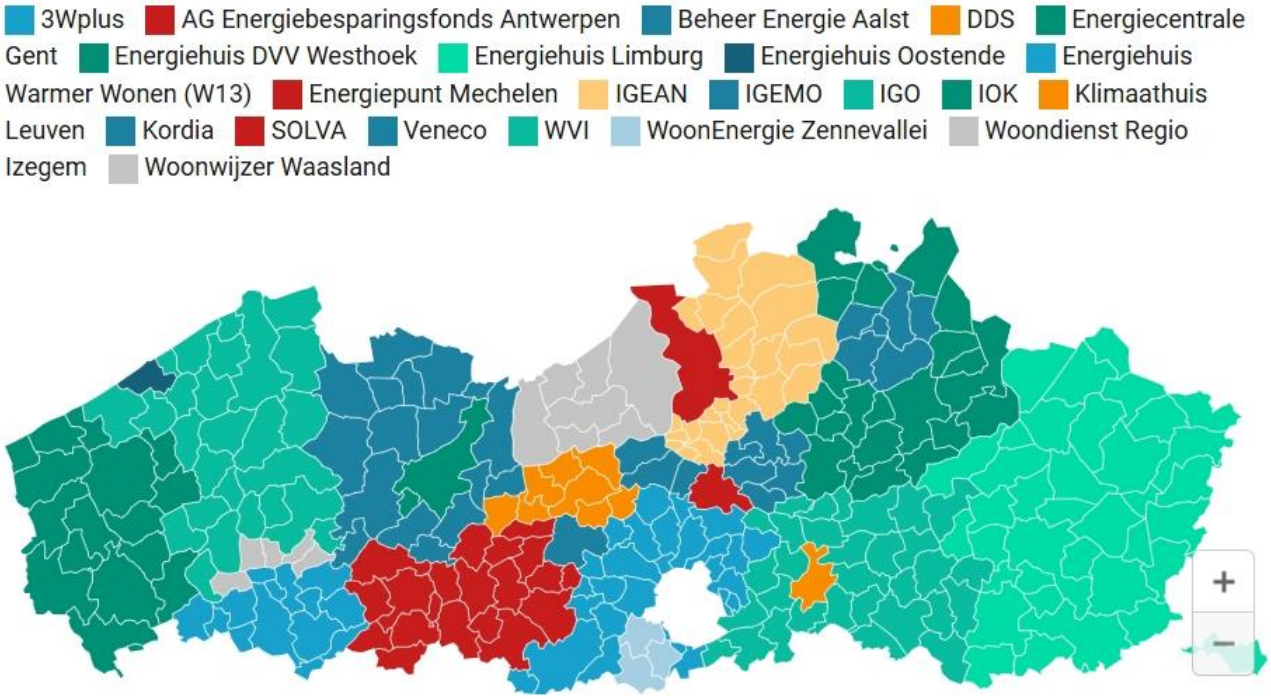
De ambities van de Europese richtlijnen op het vlak van langetermijnrenovatiedoelstellingen liggen zeer hoog. De Europese Richtlijn betreffende de energieprestatie van gebouwen (hierna "EPBD") bepaalt (in artikel 3) dat elke lidstaat een routekaart moet vastleggen voor de geleidelijke renovatie van het woningenbestand, met het oog op de transformatie van het nationale gebouwenbestand tot een emissievrij gebouwenbestand tegen uiterlijk 2050. **Om deze door de EU opgelegde langetermijnrenovatiedoelstellingen te kunnen realiseren, is in Vlaanderen een versnelling en intensivering van de renovatie-inspanningen noodzakelijk.**

Een aanzienlijk deel van de eigenaars heeft bij de planning en uitvoering van een ambitieuze renovatie nood aan neutraal, laagdrempelig maar kwaliteitsvol advies en begeleiding op maat. Dit geldt des te meer voor (al dan niet verplichte) renovaties van woningen met een slechte energieprestatie waarbij men meerdere werken combineert. Voor huishoudens met een bescheiden inkomen zijn de drempels nog hoger. Teneinde de langetermijnrenovatiedoelstellingen te kunnen realiseren, is in uitvoering van het Europese beleidskader een **kwaliteitsvol uitgebouwd laagdrempelig lokaal ondersteuningsaanbod een absolute noodzaak.** Zowel in de vernieuwde Energie-efficiëntierichtlijn (artikel 22) als in de EPBD (artikel 18) zijn verplichtingen voor lidstaten opgenomen om via "éénloketsystemen" burgers te informeren en ondersteunen bij energetische renovaties. **In Vlaanderen nemen vooral de energiehuizen sinds 2019 de rol op van laagdrempelige energieloketten en coördinatoren van het lokale renovatiebegeleidingsaanbod.**

De voorgangers van de Vlaamse Energiehuizen waren de Lokale Entiteiten die in opdracht van het Fonds ter Reductie van de Globale Energiekost (FRGE) de energieleningen voor energiebesparende investeringen beheerden. In 2015 werd het FRGE geregionaliseerd en werd de energielening een Vlaams beleidsinstrument. In 2017 werd de energielening door de Vlaamse Regering verankerd in het Energiebesluit van 19 november 2010 en werden de Lokale Entiteiten omgevormd tot energiehuizen. Tot eind 2018 bleven de activiteiten van de energiehuizen quasi uitsluitend gericht op het toekennen en beheren van de Vlaamse energielening. **Eind 2018 besliste de Vlaamse Regering om de samenwerking met de energiehuizen te hervormen: de taakstelling van de energiehuizen breidde uit met zogenaamde 'basistaken', gericht op het informeren, begeleiden en ondersteunen van burgers in elke gemeente van het werkingsgebied. De energiehuizen werden zo geheroriënteerd tot entiteiten die een 'laagdrempelig loket' aanbieden in iedere gemeente.**

In de periode 2019-2025 werd de dienstverlening van de Vlaamse energiehuizen inhoudelijk gestroomlijnd en werd hun capaciteit stelselmatig opgedreven. Burgers kunnen nu bij dit laagdrempelig loket o.a. terecht voor eerstelijns renovatieadvies en begeleiding bij de aanvragen van de Mijn VerbouwPremie (MVP) en de Mijn VerbouwLening (MVL). In 2022 werd een traject gestart om te komen tot een beter georganiseerde samenwerking tussen energiehuizen, woonloketten en andere betrokken partners, hetgeen uiteindelijk tegen uiterlijk 1 januari 2028 moet uitmonden in een geïntegreerde loketwerking. **In de Vlaamse Codex Wonen is opgenomen dat alle gemeenten vanaf uiterlijk 1 januari 2028 verplicht zijn om een laagdrempelig geïntegreerd woon- en energieloket aan te bieden dat gestructureerde basisinformatie aanbiedt aan elke inwoner over elementen inzake wonen en energie.**

Alle Vlaamse steden en gemeenten hebben ondertussen een energiehuis aangeduid. Op de website www.mijnenergiehuis.be (beheerd door het VEKA) vinden burgers via een postcodezoeker en een interactieve kaart terug bij welk energiehuis ze terecht kunnen. In totaal zijn er momenteel 22 energiehuizen actief (situatie 1/1/2026). Gemiddeld worden door één Energiehuis 13 gemeenten bediend, maar hierachter gaat een grote variantie schuil. In het werkingsjaar 2024 werkten over alle energiehuizen heen ongeveer 300 VTE mee aan de taken van de energiehuizen.



Figuur 1 - Werkingsgebieden energiehuizen (2026)

De financiering van de energiehuizen berust op drie pijlers: een structurele jaarlijkse basisvergoeding van de Vlaamse overheid, prestatievergoedingen die o.a. aan de Mijn VerbouwLening en Mijn VerbouwBegeleiding gekoppeld zijn, en gemeentelijke bijdragen in het kader van lokale samenwerkingsverbanden (cfr. infra)**. Het huidige financieringsniveau van de eerste pijler - de jaarlijkse structurele basisvergoeding - loopt eind 2026 af**. Indien deze niet tijdig verlengd worden valt de basisvergoeding terug op een bedrag dat zo'n 2/3^{e} lager ligt. Om te vermijden dat de dienstverlening voor de burgers in het gedrang komt, en de energiehuizen richting jaareinde noodgedwongen hun personeelsbestand beginnen af te bouwen is het cruciaal om tijdig een perspectief te bieden over de periode na 2026.

Conform artikel 76/1 van de gewijzigde Vlaamse Codex Overheidsfinanciën (VCO) en het bijhorende Besluit Vlaamse Codex Overheidsfinanciën (BVCO), wordt daarom deze beleidsevaluatie van het subsidiekader m.b.t. de energiehuizen uitgevoerd.

1.2 BELEIDSKADER EVALUATIES SUBSIDIES VLAAMSE OVERHEID

De gewijzigde Vlaamse Codex Overheidsfinanciën (VCO) en het bijhorende Besluit Vlaamse Codex Overheidsfinanciën (BVCO) hebben regels vastgelegd m.b.t. **de beleidsevaluatie van subsidiekaders** die op initiatief van de inhoudelijk bevoegde vakministers moeten worden uitgevoerd. De artikels zijn inwerking getreden op 1 januari 2023.

Artikel 76/1 VCO bepaalt dat **elke subsidie van de Vlaamse overheid na een periode van vijf jaar onderworpen moet worden aan een beleidsevaluatie** (tenzij anders bepaald), en dat er op basis van die beleidsevaluatie een uitdrukkelijke goedkeuring door de Vlaamse Regering nodig is om de subsidie verder te zetten of bij te stellen.

Artikel 75/2 BVCO bevat een aantal voorwaarden waaraan de beleidsevaluatie moet voldoen:

1° het onderzoek maakt duidelijk welk subsidiekader of welke subsidie wordt onderzocht en wat de doelstellingen van dat subsidiekader of die subsidie zijn;
2° het onderzoek geeft antwoord op de vraag in welke mate het beleid dat met het subsidiekader of de

subsidie wordt beoogd en de uitgaven die daarmee samenhangen, doeltreffend en doelmatig zijn;
3° de conclusies van het onderzoek worden onderbouwd door onderliggende bevindingen;
4° de onderzoeksmethode die in het onderzoek is gebruikt, is valide en betrouwbaar;
5° de beleidsevaluatie geeft inzicht in de gebruikte evaluatiemethode en in de mogelijkheden en onmogelijkheden om de doeltreffendheid en de doelmatigheid van het beleid in kwestie vast te stellen.

Conform artikel 75/1 BVCO wordt deze beleidsevaluatie gepubliceerd op de website van het Departement Financiën en Begroting.

Via een mededeling op 25/4 werden bijkomende verduidelijkingen door de Vlaamse Regering goedgekeurd [1]. Zo moet voor elke beleidsevaluatie **een plan van aanpak** worden voorbereid en voor advies aan de Inspectie Financiën worden voorgelegd. Het VEKA diende op 9 februari 2026 een plan van aanpak voor deze beleidsevaluatie in. De Inspectie Financiën nam op 13 februari nota van het voorgestelde plan van aanpak[2].

[1] VR 2025 2504 MED.0134/1TER
[2] Inspectie van Financiën. Advies TM/2026000541.

1.3 SCOPE VAN DE BELEIDSEVALUATIE

In dit hoofdstuk wordt toegelicht welke subsidies aan de energiehuizen het voorwerp uitmaken van deze beleidsevaluatie en welke beleidsdoelstellingen ten grondslag liggen van deze subsidies. Conform de evaluatiekalender van het VEKA en het plan van aanpak die aan de Inspectie van Financiën bezorgd werden omvat het geëvalueerde subsidiekader volgende vergoedingen aan de energiehuizen:

1) De jaarlijkse **basisvergoeding** die krachtens artikel 7.9.3/1, tweede lid, 1° en 2° van het Energiebesluit jaarlijks aan de energiehuizen wordt toegekend voor de uitvoering van de hen opgelegde basistaken, naargelang het aantal gemeenten en huishoudens in hun werkingsgebied, inclusief de verhogingen van deze vergoedingen die krachtens hetzelfde artikel tot 31 december 2026 zijn voorzien **(hierna "basisvergoeding").**
2) De **prestatievergoedingen** die krachtens artikel 7.9.3 van het Energiebesluit aan de energiehuizen worden verleend met het oog op het beheer en de opvolging van de Mijn VerbouwLening **(hierna "prestatievergoeding MVL")**. Dit instrument ging in oktober 2022 van start, dus de vergoedingen vanaf het vierde kwartaal van 2022 worden belicht. Het beleidsinstrument Mijn VerbouwLening werd begin 2025 geëvalueerd door het Steunpunt Wonen, en via BVR van 12 december 2025 werden aan (enkele van) deze aanbevelingen gevolg gegeven door enkele wijzigingen (o.a. verhoging rentekortingen voor de laatste inkomensgroepen). De Mijn VerbouwLening werd eveneens verlengd tot eind juli 2032. Een nieuwe evaluatie van het beleidsinstrument "Mijn VerbouwLening" is voorzien in 2030 en maakt dus geen deel uit van deze evaluatie.

De **prestatievergoedingen** die krachtens artikel 7.9.3/1, tweede lid, 5° en 6° van het Energiebesluit aan de energiehuizen worden verleend met het oog op het begeleiden van gezinnen uit bepaalde inkomensgroepen met betrekking tot het **onderhoud van hun centrale stooktoestellen en de plaatsing van een PV-installatie** worden apart geëvalueerd in 2026.

De **prestatievergoedingen** die krachtens artikel 7.9.3/1, tweede lid, 3°, 4° en 7° verstrekt worden aan de energiehuizen in het kader van het beleidsinstrument "**Mijn Verbouwbegeleiding**" gingen pas van start op 1/1/2025, met verdere optimalisaties die op 1/1/2026 van kracht werden. Conform de VEKA evaluatiekalender wordt dit beleidsinstrument afzonderlijk geëvalueerd en dus niet behandeld in deze beleidsevaluatie.

Het evaluatierapport gaat dieper in op de resultaten over de efficiëntie en effectiviteit van de subsidie van de afgelopen 5 jaar (2021-2025). Het VEKA heeft de voorbije jaren heel wat stappen gezet om de dienstverlening van de energiehuizen en de gesubsidieerde activiteiten steeds beter te monitoren. Vooral sinds 2023 heeft dit de data kwantitatief en kwalitatief verbeterd. Verder in deze nota wordt toegelicht welke data er beschikbaar is en welke onderzoeksvragen voor welke periodes kunnen worden beantwoord.

Het betreft een "ex-post evaluatie", die zoals vooropgesteld in artikel 75/2 van de BVCO een antwoord biedt op de vraag in welke mate het beleid dat met het subsidiekader of de subsidie wordt beoogd en de uitgaven die daarmee samenhangen, doeltreffend en doelmatig zijn. De daarvoor gehanteerde evaluatiemethode wordt verder toegelicht.

2. EVALUATIEMETHODE

2.1 STRUCTUUR VAN DE EVALUATIE

De structuur van de beleidsevaluatie is gedeeltelijk geïnspireerd op sjablonen die door het Agentschap Binnenlands Bestuur en het Departement Omgeving werden opgemaakt in het kader van beleidsevaluaties.

De beleidsevaluatie omvat een beschrijvend deel (hoofdstuk 3 en 4) en een evaluerend deel (hoofdstuk 5):

- **Hoofdstuk 3**: een **overzicht van de subsidiebedragen** die binnen de evaluatieperiode werden toegekend en op welke artikelen ze per begrotingsjaar werden aangerekend, inclusief of er al dan niet sprake is geweest van inhouden van saldo's of terugvorderingen.
- **Hoofdstuk 4**: een toelichting van het subsidiekader aan de hand van de **13 minimale elementen** die subsidiekaders op basis van artikel 76/2 van de VCO sinds 1 januari 2023 moeten bevatten**.** In lijn met de instructies in de mededeling van de Vlaamse Regering dd. 25/4/2025 licht VEKA toe welke **wijzigingen in het subsidiekader** in de evaluatieperiode werden doorgevoerd. De belangrijkste **beschikbare gegevens** worden toegelicht, en welke vooruitgang er geboekt werd inzake de standaardisering en verbetering van de inhoudelijke en financiële rapportering (cfr. infra).
- **Hoofdstuk 5:** de eigenlijke beleidsevaluatie waarin op basis van een theoretisch model onderzoeksvragen m.b.t. de relevantie, het doelbereik, de spaarzaamheid, de doelmatigheid en de doeltreffendheid van het beleidsinstrument worden behandeld.

Conform de bepalingen in het BVCO artikel 75/2, zal het evaluatierapport voor elk van de vermelde onderzoeksvragen een eenduidige, gemotiveerde conclusie formuleren. Op basis van deze conclusies zullen aanbevelingen worden geformuleerd m.b.t. de toekomst van het subsidiekader (hoofdstuk 6).

2.2 THEORETISCH MODEL

In lijn met de bepalingen van de BVCO is het hoofddoel van de beleidsevaluatie om een antwoord te geven op de vraag in welke mate de samenwerking met en subsidiëring van de energiehuizen**, doeltreffend en doelmatig zijn**. In de mededeling aan de Vlaamse Regering dd. 25/4/2025 worden deze beide begrippen op bladzijde 2 als volgt verduidelijkt:

> *"**Doelmatigheid of efficiëntie** duidt op de relatie tussen de ingezette middelen (input) en de geleverde prestaties, producten of dienstverlening (output). Met andere woorden, efficiëntie wijst op de hoeveelheid input die nodig is per eenheid output (I/O). Productiviteit is dan weer een maatstaf voor de hoeveelheid output die men kan realiseren per eenheid input (O/I). **Doeltreffendheid of effectiviteit** verwijst naar de oorzaakgevolgrelatie tussen de output en het effect (outcome). Heeft het uitgevoerde beleid het beoogde effect gehad (binnen de vooropgestelde termijnen)? In welke mate zijn er gewenste of ongewenste neveneffecten?"* [3]

De VCO legt vast dat de uitgevoerde beleidsevaluaties zullen worden gepubliceerd op de website van het departement Financiën en Begroting (Artikel 75/1, laatste lid van het BVCO). Tot op heden zijn op de website nog geen beleidsevaluaties terug te vinden die kunnen worden geraadpleegd als goede praktijken inzake de meest geschikte evaluatiemethodieken in dit kader.

Omwille van de gelijkenissen tussen de subsidiëring van de energiehuizen door VEKA, en de subsidiëring van de intergemeentelijke samenwerking in het lokaal woonbeleid door Wonen in Vlaanderen, werd het evaluatiekader dat door het Steunpunt Wonen ontwikkeld en toegepast werd (cfr. infra), als de meest relevante en bruikbare evaluatiemethode geïdentificeerd. Het betreft het ***"open systeemmodel"***, een theoretisch kader uit de

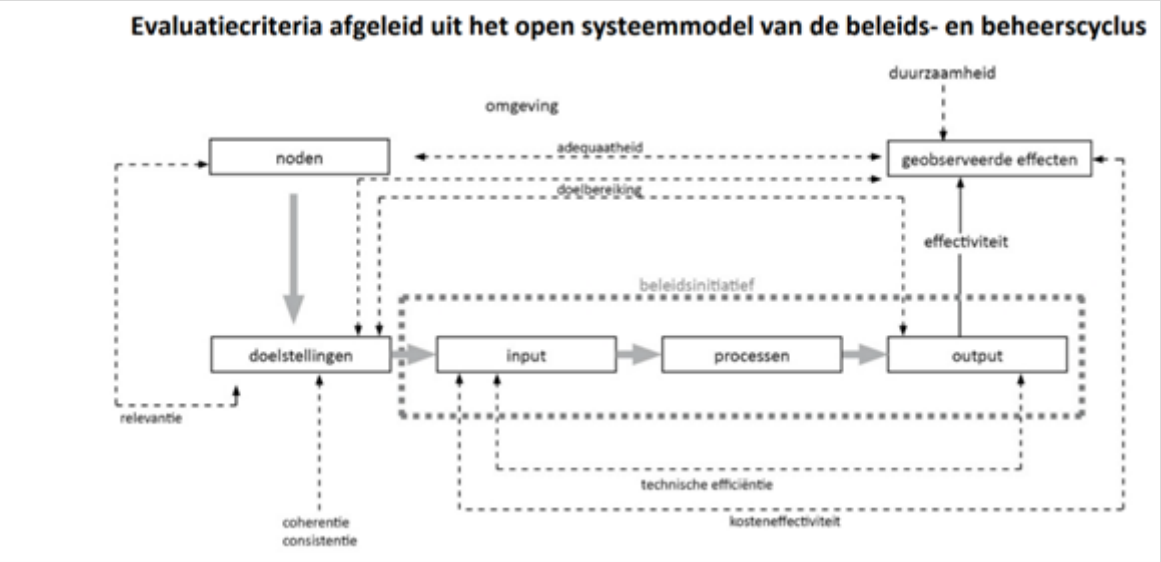
[3] VR 2025 2504 MED.0134/1TER

bestuurskunde dat is ingebed in de rationeel-analytische stroming en dat strookt met de bovenvermelde input-output benadering zoals die door de Vlaamse Regering werd vooropgesteld. Naast het Steunpunt Wonen hebben eerder ook het Departement Omgeving, Agentschap Natuur en Bos en het Agentschap Binnenlands Bestuur hun evaluatiekaders voor soortgelijke subsidies gebaseerd op dit theoretisch kader.

Het open systeemmodel [4]

Het open systeemmodel plaatst de beleids- en beheerscyclus van de overheid in een maatschappelijke context. Binnen de samenleving zijn er bepaalde noden, bepaalde maatschappelijke problemen, die mogelijks om een ingrijpen van de overheid vragen. Indien de overheid ervoor kiest om in te grijpen, dient ze in een eerste stap deze noden duidelijk te formuleren zodat van daaruit strategische en operationele doelstellingen kunnen worden voorop geschoven om de vastgestelde noden te verhelpen.

*Om de vooropgestelde doelstellingen te realiseren, en de noden te verhelpen, intervenieert de overheid via maatregelen of beleidsinitiatieven. Hiervoor worden er middelen ingezet vanuit de overheid. Deze middelen vormen de '**input**' in het open systeemmodel. Via bepaalde processen worden deze middelen omgezet in producten of diensten (beleidsacties), die de **output** worden genoemd. Deze output heeft de bedoeling om een bepaalde verandering in de samenleving te bewerkstelligen. Deze veranderingen worden aangeduid als de 'geobserveerde effecten'. De output van een beleidsinitiatief staat in relatie tot de operationele doelstellingen, terwijl de effecten betrekking hebben op de strategische doelstellingen. Figuur 2 toont de samenhang tussen de verschillende componenten van het model en geeft de evaluatiecriteria weer om de relatie tussen bepaalde componenten te beoordelen.*



Figuur 2 - Componenten en evaluatiecriteria verbonden aan het open systeemmodel van de beleids- en beheerscyclus.
Bron: De Peuter, De Smedt en Bouckaert (2007)

Met 12 evaluatiecriteria:

1. Relevantie

Het meest cruciaal in het plaatje van de evaluatie zijn de doelstellingen. In het licht van de noden moeten doelstellingen relevant zijn. Een omgevingsanalyse is nodig om de maatschappelijke probleemstelling te onderzoeken zodat duidelijk is waar het probleem uit bestaat, wie met het probleem te kampen heeft en wat de oorzaken en achtergronden ervan zijn. Wanneer de probleemstelling duidelijk in beeld is gebracht, kan de link met de doelstellingen duidelijk gemaakt worden en kan geoordeeld worden over de relevantie.

2. Coherentie

De vooropgestelde strategische en operationele doelstellingen moeten een interne coherentie vertonen. Dit wil zeggen dat ze een samenhangend geheel moeten vormen.

3. Consistentie

De strategische en operationele doelstellingen moeten ook van externe consistentie getuigen. Dit betekent dat de doelstellingen compatibel zijn met andere doelstellingen binnen het beleidsveld en binnen andere beleidsvelden.

4. Doelbereik

Om doelstellingen te realiseren worden beleidsinitiatieven ingezet. Het doelbereik geeft aan in welke mate het beleidsinitiatief de vooropgestelde doelstelling haalt. Daarnaast kan het doelbereik, vanuit de geobserveerde effecten, ook meten in welke mate de operationele en strategische doelstellingen behaald worden of geëvolueerd zijn.

5. Spaarzaamheid

Wat het beleidsinitiatief op zich betreft, heeft spaarzaamheid betrekking op de input. Het principe van spaarzaamheid bepaalt dat de ingezette middelen (=de input) in passende hoeveelheden en kwaliteiten en tegen de beste prijs ter beschikking worden gesteld.

6 De technische efficiëntie of doelmatigheid

Wat het beleidsinitiatief op zich betreft, bekijkt de technische efficiëntie of doelmatigheid de relatie tussen output en input. Hierbij wordt wel enkel gekeken naar de werking van het instrument op zich, los van de effecten en/of doelstellingen. Doelmatigheid is gericht op een goede balans tussen input en output. Een kwantitatieve norm voor deze verhouding bestaat meestal niet, het is een relatief begrip dat wordt bepaald in verhouding met andere situaties en/of tijden.

7. De kosteneffectiviteit

De kosteneffectiviteit brengt het beleidsinitiatief in verband met geobserveerde effecten. De kosteneffectiviteit is gericht op een goede balans tussen input en geobserveerde effecten.
Net als bij de technische efficiëntie gaat het om een relatief begrip. De moeilijkheid met geobserveerde effecten is daarenboven dat het niet altijd mogelijk is om effecten toe te schrijven aan een bepaald instrument. Algemene trends en omgevingsfactoren beïnvloeden immers eveneens de geobserveerde effecten. Het ene isoleren van het andere is bijzonder moeilijk tot onmogelijk.

8. De doeltreffendheid/effectiviteit

Ook de effectiviteit of doeltreffendheid brengt het beleidsinitiatief in verband met geobserveerde effecten. De effectiviteit of doeltreffendheid tracht te bepalen in welke mate de output van een beleidsmaatregel leidt tot de geobserveerde effecten. Dezelfde opmerking als hierboven geldt: het is bij geobserveerde effecten niet altijd mogelijk om effecten toe te schrijven aan een bepaald instrument. Algemene trends en omgevingsfactoren beïnvloeden immers eveneens de geobserveerde effecten. Het ene isoleren van het andere is bijzonder moeilijk tot onmogelijk.

9. De adequaatheid

Met betrekking tot de effecten, kan ook de adequaatheid worden geëvalueerd. De adequaatheid is de mate waarin de effecten of veranderingen tegemoet komen aan de maatschappelijke noden en behoeften.

10. De duurzaamheid

De duurzaamheid van effecten bekijkt de mate waarin effecten blijven bestaan na de beëindiging van het beleid.

11. De interne logica

In de geest van de rationeel-analytische beleidsevaluatie schuilt achter elke beleidsmaatregel een theorie en interventielogica waarbij men een bepaald causaal verband verwacht tussen de beleidsacties verbonden aan de beleidsmaatregel, determinanten en maatschappelijke resultaten. Bij een ex ante evaluatie wordt de verwachte interventielogica - op basis van andere voorbeelden of empirische studies - wetenschappelijk onderbouwd. Een ex post evaluatie van de interne logica controleert of het verwachte causaal verband is opgetreden. Indien ex post wordt vastgesteld dat het gewenste effect van een maatregel niet wordt bereikt, kan dit ook het gevolg zijn van een 'fout' in het veranderingsmodel: het causale verband of de interne logica van de beleidsmaatregel klopt niet. Soms kan de causale keten slechts van kracht zijn indien er aan bepaalde randvoorwaarden wordt voldaan. In dit geval is het dan ook nuttig om de randvoorwaarden - ook de modererende variabelen genoemd - in kaart te brengen.

12. Draagvlak

De centrale vraag die men hiermee bij de evaluatie wil beantwoorden is of het beleidsinitiatief tegemoet komt aan de belangen en zienswijzen van de betrokken actoren. Hoe beoordelen zij de kwaliteit en efficiëntie van processen en outputs? In welke mate is er consensus tussen de verschillende belanghebbenden?

Bovenvermeld model werd door het Steunpunt Wonen ook toegepast in de *"Evaluatie van de subsidie voor intergemeentelijke samenwerking in het lokaal woonbeleid"* (2023), dat zodoende als een belangrijk voorbeeld voor deze evaluatie geldt[5].

2.3 EVALUATIEOPZET EN ONDERZOEKSVRAGEN

Het evaluatieopzet wordt als volgt gestructureerd:

Niveau 1: het evaluatiecriterium.
In lijn met de bepalingen van de BVCO is het hoofddoel van de beleidsevaluatie om een antwoord te geven op de vraag in welke mate subsidiëring van de energiehuizen, **doeltreffend en doelmatig** is. De nadruk zal dan ook op deze beide criteria gelegd worden. Ook binnen de evaluatiecriteria doelbereik, spaarzaamheid en draagvlak worden onderzoeksvragen behandeld. Binnen het opensysteemmodel van evaluatiecriteria is het belangrijk te vermelden dat spaarzaamheid ook als een evaluatiecriterium voor doelmatigheid kan gelden en dat doelbereik en draagvlak ook kunnen gelden als subcriteria voor doeltreffendheid. Dit wordt verder toegelicht. Voor elk van de evaluatiecriteria wordt toegelicht hoe het in deze beleidsevaluatie geïnterpreteerd wordt, op basis van bestaande definities. Waar nodig wordt inzicht gegeven in de onmogelijkheden of moeilijkheden om de evaluatiecriteria in kwestie te kunnen beoordelen.

> Niveau 2: de hoofdvraag
Vervolgens wordt het evaluatiecriterium vertaald naar één of meerdere hoofdonderzoeksvragen. Dit gebeurt in functie van de beschikbare gegevens en de ter beschikking gestelde capaciteit en middelen voor deze evaluatie (cfr. infra).

>> Niveau 3: de deelvraag
De hoofdvraag wordt geoperationaliseerd in één of meerdere deelvragen. Dit gebeurt in functie van de beschikbare gegevens en de ter beschikking gestelde capaciteit en middelen voor deze evaluatie (cfr. infra).

>>>Niveau 4: de onderzoeksmethode en de dataverzameling
Voor elk van de deelvragen wordt toegelicht hoe, en op basis van welke gegevens het onderzoek gevoerd zal worden. Welke timing en personeelsinzet wordt voorzien wordt verder toegelicht.

Voor elke onderzoeksvraag wordt de meest geschikte methode gehanteerd. Er worden dus verschillende methodes en kwantitatieve en kwalitatieve technieken gecombineerd. Dit gaat van de analyse van de beschikbare kwantitatieve gegevens (cfr. infra), tot analyse van het regelgevend kader en literatuurstudies. Het VEKA hanteert sinds 2023 een gestandaardiseerd sjabloon voor de jaarlijkse rapportering van de energiehuizen. Dankzij o.a. een OSLO traject wordt de interpretatie steeds eenduidiger[6]. De energiehuizen verbeteren hun registratiesystemen (CRM) en stemmen die af op dit VEKA sjabloon. Daardoor wordt de rapportering steeds volledige en betrouwbaarder. Er wordt voor gekozen om in deze evaluatie te werken met de resultaten van deze rapporteringen en geen ad hoc bijkomende kwantitatieve bevraging te organiseren. Enerzijds omdat de kwaliteit van die gegevens wellicht minder goed zou zijn en anderzijds om de rapporteringslast niet bijkomend te verhogen.

De onderzoeksvragen worden in hoofdstuk 4 verder geduid. Hieronder worden ze schematisch weergegeven.

[5] Steunpunt Wonen (2023). *"Evaluatie van de subsidie voor intergemeentelijke samenwerking in het lokaal woonbeleid – steunpuntwonen.be"*
[6] Vlaamse overheid (2025). *'Vocabularium Energiehuis'*

Evaluatiecriterium	Hoofdvraag	Deelvraag	Onderzoeksmethode en dataverzameling
Relevantie	In welke mate is er nood aan een actor die burgers ondersteunt inzake hun energieverbruik en het energetisch renoveren?	a. Is er nog steeds nood aan de dienstverlening die de energiehuizen in uitvoering van het Energiebe-sluit aanbieden? Is het de verantwoordelijkheid van de Vlaamse overheid om deze dienstverlening te voorzien?	Juridische analyse regelgeving (EU) Documentenanalyse beleidsteksten Vlaamse overheid Literatuurstudie m.b.t. geïntegreerde woningrenovatiediensten in andere lidstaten van de Europese Unie
Doelbereik	De vooropgestelde doelstellingen werden conform het energiebesluit vertaald in concrete kwantitatieve en kwalitatieve streefwaarden. In welke mate zijn de vooropgestelde doelstellingen van het subsidiekader bereikt?	b. In welke mate werden de belangrijkste vooropgestelde streefwaarden gerealiseerd door de energiehuizen?	kwantitatieve en kwalitatieve outputanalyse m.b.t. de realisatiegraad van de belangrijkste vooropgestelde “streefwaarden en mijlpalen” in de werkingsjaren 2023-2025 (o.b.v. jaarlijkse rapportering energiehuizen)
Spaarzaamheid	Werden de middelen door de energiehuizen tegen een correcte prijs ingezet?	c. Getuigen de kosten die de energiehuizen rapporteren van een spaarzame werking?	Analyse financiële rapportering energiehuizen
Doelmatigheid of efficiëntie	Garandeert de berekeningswijze van de basisvergoeding (op basis van het aantal gemeenten en huishou-dens) voldoende dat energiehuizen een optimale schaalgrootte kennen?	d. Volstaat de basisvergoeding bij alle energiehuizen om de vereiste beschikbare capaciteit aan te bieden? In welke mate is (gemeentelijke of andere) cofinanciering vereist? Is deze desgevallend voldoende gegarandeerd?	Analyse personeelsbestand a.d.h.v. indicatorenset en benchmark
		e. Is er een optimale schaalgrootte te bepalen op basis van de gerapporteerde data?	Analyse gemiddelde kost per ‘contact’.
	Is het aannemelijk dat dezelfde middelen via een alternatieve werkwijze tot meer resultaten zou leiden?	f. Zou één van volgende opties tot minder coördinatiekosten en dus meer capaciteit voor de uitvoe-ring van de taken leiden, en wat zijn de sterktes en zwaktes van elke optie? - Optie 1: kleinere schaal - Optie 2: grotere schaal - Optie 3: gecentraliseerde aanpak	- kwalitatieve sterkte-zwakte-analyse de vermelde opties - semigestructureerde interviews domeinexperten (ABB, VVSG)
Doeltreffendheid of effectiviteit	In welke mate dragen de energiehuizen bij tot de evolutie naar een	g. Hoeveel burgers werden door het energiehuis ondersteund? Welk aandeel van de	Literatuurstudie m.b.t. conversiepercentage One-Stop-Shops. Onderzoek

	energiezuinig en klimaat-neutraal gebou-wenpark?	gerealiseerde re-novatiegraad werd door de gesubsidieerde activiteit van de energiehuizen gestimuleerd? Hoe ver-houdt zich dit tot de beoogde reno-vatiegraad?	naar toepassing op resultaten ener-giehuizen.
		h. In welke mate ervaren burgers de dienstverlening van ener-giehuizen als kwalitatief?	Analyse beschikbare gegevens m.b.t. klantentevredenheid en klachtenrap-portering
	In welke mate heeft de "in-tegratiebonus", het deel van de subsidie dat wordt toegekend i.f.v. de integra-tie van de woon- en ener-gieloketten, het beoogde effect gehad, namelijk een evolutie richting een be-tere lokale samenwerking en meer geïntegreerde woon- en energieloketten?	i. In welke mate zijn de de woon- en energieloketten van-daag meer geïntegreerd dan in 2022 en in welke mate hebben de energiehuizen hier toe bij-gedragen?	Analyse rapportering energiehuizen m.b.t. 8 graadmeters van integratie. Evolutie 2022-2025.
		j. Hoe ervaren de gemeenten en de Intergemeentelijke Samen-werkingsverbanden m.b.t. het lokaal woonbeleid de samen-werking en het integratietra-ject met de energiehuizen?	Analyse resultaten bevraging ge-meenten en IGS lokaal woonbeleid (september-oktober 2025)

Tabel 1 - Overzicht van de evaluatievragen per criterium en de toegepaste onderzoeksmethoden en dataverzameling

2.4 UITVOERING EN OPVOLGING VAN DE EVALUATIE

Er werd geopteerd voor een interne evaluatie, aangevuld met een beperkte externe opdracht (cfr. infra). De evaluatie werd voorbereid en uitgevoerd door de ambtenaren die instaan voor het beheer van het subsidiekader. De betrokken ambtenaren beschikken over een gedetailleerde kennis van het subsidiekader, hebben toegang tot de nodige informatie en kennen de beleidscontext. Het werd daarom als het meest efficiënt bevonden om deze evaluatie intern uit te voeren. Er werd een beperkte externe opdracht gegeven om het plan van aanpak en de uitvoering van de evaluatie te onderwerpen aan een externe controle (cfr. infra).

Opdrachtgever
Het Vlaams Energie- en Klimaatagentschap (VEKA) is de formele opdrachtgever van de evaluatie en verzorgde de goedkeuring van het plan van aanpak, de interne en externe personeelsinzet en de finale vaststelling van het evaluatierapport. Het evaluatierapport werd gevalideerd door de administrateur-generaal.

Stuurgroep beleidsevaluatie
De stuurgroep staat in voor de validatie van het plan van aanpak, tussentijdse inhoudelijke toetsing en besluitvorming in geval van bijsturingen.
De stuurgroep bestaat uit:

- Michiel Degraeve, teamcoördinator Team VEKP & Partnerschappen, cluster EKT (Energie- en klimaattransitie)
- De interne evaluatoren (cfr. infra)
- Marion van den Boogaard-Arnold, begrotingsadviseur VEKA
- Tom Van Laere, clustercoördinator cluster EKT

De stuurgroep volgt de evaluatie via ad hoc contacten en een maandelijkse bijeenkomst op.

Interne evaluatoren
De interne evaluatoren voerden de evaluatie uit. Ze zorgden voor het verzamelen en analyseren van kwantitatieve en kwalitatieve data, organiseerden interviews, stelden het rapport op, consulteerden het extern klankbord (cfr. infra) en verzorgen de terugkoppeling naar de stuurgroep.

- Beleidsmedewerker Thomas Pieters, Team VEKP & Partnerschappen, cluster EKT

- Beleidsmedewerker Sara Ochelen, Team VEKP & Partnerschappen, cluster EKT
- Beleidsmedewerker Steffi Destoop, Team VEKP & Partnerschappen, cluster EKT

Extern klankbord

Er werd een extern adviesbureau ingeschakeld voor een beperkte opdracht als klankbord, vanuit hun expertise terzake. **CLIMACT** is een adviesbureau dat het VEKA ondersteunt bij de opmaak van het Gebouwrenovatieplan[7]. In het kader van de Europese richtlijn inzake energieprestaties van gebouwen, de zogenaamde EPBD, is iedere lidstaat verplicht om tegen uiterlijk eind 2026 een routeplan op te maken voor de geleidelijke renovatie van het gebouwenbestand, met het oog op de transformatie van het volledige gebouwenbestand tot een emissievrij gebouwenbestand tegen uiterlijk 2050.De energiehuizen zijn een belangrijke pijler van de Vlaamse beleidsinstrumentenmix om de langetermijnrenovatiedoelstelling te kunnen realiseren. Ondersteuning verlenen aan de beleidsevaluatie van de basisfinanciering van de energiehuizen past dus in de opdrachten van Climact aangaande de uitwerking van het Gebouwrenovatieplan.
De expertise van CLIMACT is in dit kader relevant omwille van volgende referenties:

- studie voor de opschaling van OSS in Wallonië (inclusief een evaluatie van de prestaties van het huidige systeem) – DG REFORM
- Studie voor de institutionalisering van OSS in Wallonië – Openbare Dienst van Wallonië
- Actualisering van de Waalse langetermijnrenovatiestrategie (met een aanzienlijk deel gewijd aan de evaluatie van beleid, maatregelen en sociaaleconomische effecten)
- Evaluatie van de energie- en klimaatplannen van de 27 EU-lidstaten – ECNO
- Evaluatie van het Lucht-Klimaat-Energieplan – Openbare Dienst van Wallonië
- Evaluatie van het steunmechanisme voor groene certificaten en het systeem van garanties van oorsprong voor hernieuwbaar en koolstofarm gas in Wallonië – Openbare Dienst van Wallonië

Medewerker van CLIMACT Jérémy Pontif is de hoofdauteur van bovenvermelde referentiestudies m.b.t. One-Stop-Shop ondersteuningsbeleid in de Waalse regio, besteld door DG REFORM (in het kader van het Technical Support Instrument) en de Openbare Dienst van Wallonië[8].

Er werden binnen deze opdracht vijf mandagen voorzien om aan deze beleidsevaluatie bij te dragen, verdeeld over volgende fases:
Fase 1: Ondersteuning bij opmaak plan van aanpak
Fase 2: Ondersteuning bij bijsturing plan van aanpak i.f.v. het advies van de Inspectie Financiën
Fase 3: Ondersteuning bij uitvoering evaluatie en aftoetsing eindrapport

Daarnaast werden de **energiehuizen** zelf ingelicht over het verloop van deze evaluatie. De energiehuizen wordt de kans geboden om te reageren op de conclusies van de beleidsevaluatie. Deze reactie wordt achteraf door VEKA aan het eindrapport toegevoegd.

[7] Bestek nr. VEKA/EE/RV/2025-01 *"Externe ondersteuning bij de voorbereiding van de Vlaamse input voor het ontwerp van nationaal renovatieplan 2050"*
[8] Europese Commissie DG Reform (2022). *"Soutien à la vague de rénovation. Un guichet unique en Wallonie".*

3. OVERZICHT SUBSIDIES ENERGIEHUIZEN 2021-2025

In dit hoofdstuk wordt een **overzicht gegeven van de subsidiebedragen** die binnen de vermelde scope en evaluatieperiode werden toegekend en op welke artikelen ze per begrotingsjaar werden aangerekend, inclusief of er al dan niet sprake is geweest van inhouden van saldo's of terugvorderingen.

3.1 BASISVERGOEDING

Zoals vermeld betreft de "basisvergoeding" de jaarlijkse vergoeding die krachtens artikel 7.9.3/1, tweede lid, 1° en 2° van het Energiebesluit jaarlijks aan de energiehuizen wordt toegekend voor de uitvoering van de hen opgelegde basistaken, naargelang het aantal gemeenten en huishoudens in hun werkingsgebied, inclusief de verhogingen van deze vergoedingen die krachtens hetzelfde artikel tot 31 december 2026 zijn voorzien.

Jaar	Begrotingsartikel - allocatie	Vastgelegd	Uitbetaald	Niet uitbetaald of teruggevorderd
2021	1QEE2KB-WT – 1QE420	€ 2.420.765	€ 2.359.620	€ 61.145
2022	1QEE2KB-WT – 1QE420	€ 2.488.944	€ 2.488.944	€ 0
2022	1QEE2KB-WT – 1QE420	€ 622.236	€ 622.236	€ 0
2023	1QEE2KB-WT – 1QE420 en QE0-1QEEE2KB-WT (Energiefonds)	€ 8.559.375	€ 8.163.478	€ 395.897
2024	1QEE2KB-WT – 1QE420	€ 8.925.507	€ 8.863.713	€ 61.794
2025[9]	1QEB2KB-WT – 1QE42000	€ 9.077.673		-

Tabel 2 - Budget basisvergoedingen energiehuizen sinds 2021

In bijlage 1 worden de uitbetaalde bedragen per energiehuis en per jaar weergegeven.

3.2 PRESTATIEVERGOEDING MIJN VERBOUWLENING

Zoals vermeld betreft de "prestatievergoeding MVL" die vergoeding die krachtens artikel 7.9.3 van het Energiebesluit per kwartaal aan de energiehuizen worden toegekend met het oog op het beheer en de opvolging van de Mijn VerbouwLening**.** Ingevolge artikel 7.9.3. §2 van het Energiebesluit van 19 november 2010 wordt een berekeningswijze toegepast waarbij de door de energiehuizen geïnde interesten op de uitstaande kredieten in rekening worden gebracht als onderdeel van de vergoeding (cfr. infra).

Kwartaal	Begrotingsartikel - allocatie	Vastgelegd = uitbetaald[10]	
q4-2022	QE0-1QEB2KB-WT - 1QE42000	€	523.542
q1-2023	QE0-1QEB2KB-WT - 1QE42000	€	914.508
q2-2023	QE0-1QEB2KB-WT - 1QE42000	€	1.403.724
q3-2023	QE0-1QEB2KB-WT - 1QE42000	€	1.261.026
q4-2023	QE0-1QEB2KB-WT - 1QE42000	€	1.131.554
q1-2024	QE0-1QEB4KE-WT - 1QE46202	€	748.153
q2-2024	QE0-1QEB4KE-WT - 1QE46202	€	424.918
q3-2024	QE0-1QEB4KE-WT - 1QE46202	€	337.736
q4-2024	QE0-1QEB2KB-WT - 1QE42000	€	181.480
q1-2025	QE0-1QEB4KE-WT - 1QE46202	€	16.686

[9] Op het moment van de publicatie van deze beleidsevaluatie zijn nog niet alle controles en evaluaties uitgevoerd op de door de energiehuizen ingediende financiële rapporteringen voor het werkingsjaar 2025. Daarom is de afrekening van de saldo's nog niet gebeurd en kunnen eventuele niet-uitbetaalde bedragen nog niet geduid worden.

[10] Het betreft een prestatievergoeding waarbij het uitbetaalde bedrag steeds overeenkomt met het vastgelegde bedrag.

q2-2025	QE0-1QEB2KB-WT - 1QE42000	€	3.440
q3-2025	QE0-1QEB2KB-WT - 1QE42000	€	8.384
q4-2025	QE0-1QEB2KB-WT - 1QE42000	€	4.220

Tabel 3 - Prestatievergoedingen voor kredietverstrekking door de energiehuizen sinds 2022

In bijlage 2 worden de uitbetaalde bedragen per energiehuis en per jaar weergegeven. Ook de geïnde intresten worden gerapporteerd, daar deze integraal onderdeel uitmaken van de vergoedingen die de energiehuizen voor deze prestaties verkrijgen.

4. TOELICHTING JURIDISCH KADER

In dit hoofdstuk wordt eerst het algemene juridisch kader van de subsidiëring van de energiehuizen toegelicht (cfr. infra). Vervolgens wordt het subsidiekader voor elk van de 13 minimale elementen - die subsidiekaders op basis van artikel 76/2 van de VCO sinds 1 januari 2023 moeten bevatten - meer in detail toegelicht. In lijn met de instructies in de mededeling van de Vlaamse Regering dd. 25/4/2025 worden daarbij de wijzigingen aan het subsidiekader die in de loop van de evaluatieperiode werden doorgevoerd toegelicht.

4.1 ALGEMENE TOELICHTING JURIDISCH KADER

Het juridisch kader m.b.t. de energiehuizen omvat o.a.
- het Decreet houdende algemene bepalingen betreffende het energiebeleid, hierna "**Energiedecreet"**, o.a. artikel 8.3.1/1, 8.4.2. , 9.1.1., 9.1.2., 9.1.3 en 9.1.4. Het Energiedecreet vormt de decretale basis voor de erkenning en de subsidiëring van de energiehuizen, alsook van beleidsinstrumenten die via de energiehuizen worden geïmplementeerd, modaliteiten m.b.t. gegevensuitwisseling enz.
- Het Besluit van de Vlaamse Regering houdende algemene bepalingen over het energiebeleid van 19 november 2010, hierna "het **Energiebesluit**", in het bijzonder de artikels 9.1. tot en met 9.4, omvat verdere bepalingen m.b.t. de erkenningsprocedure, de taken van de energiehuizen, de vergoedingen die hier tegenover staan, de rapporteringsverplichtingen en de controlerende taak van het Vlaamse Energie- en Klimaatagentschap (artikel 11.1.6 e.a.).
- Op basis van het Energiebesluit wordt de bevoegde minister aangeduid om als vertegenwoordiger van het Vlaams Gewest een **samenwerkingsovereenkomst** af te sluiten met het energiehuis. Deze overeenkomsten omvatten tal van wederzijdse verplichtingen, onder meer m.b.t. de rapportering, het gebruik van het centraal kredietsysteem "GALOP", de kwijtscheldingsprocedures, inspraak van de energiehuizen bij de beleidsvoorbereiding, privacy en vertrouwelijkheid, enz. Aan de samenwerkingsovereenkomsten werden gaandeweg verschillende addenda gevoegd, onder andere m.b.t. de verdere invulling van specifieke basistaken, de bepaling van de werkingsgebieden en de "streefwaarden en mijlpalen" die conform artikel 7.9.1. van het Energiebesluit als addendum aan de samenwerkingsovereenkomst worden gevoegd. De relevante bepalingen worden verder toegelicht aan de hand van de 13 minimale elementen van het subsidiekader (cfr. infra)[11].

Buiten deze specifieke regelgeving gelden voor de subsidiëring van de energiehuizen ook de relevante bepalingen van het Decreet houdende de Vlaamse Codex Overheidsfinanciën van 29 maart 2019 (hierna "Vlaamse Codex Overheidsfinanciën" of "VCO"), waarin o.a. bepalingen zijn opgenomen m.b.t. reservevorming en het vormen van samenwerkingsverbanden voor de realisatie van gesubsidieerde activiteiten door de begunstigden (artikel 73).

4.2 TOELICHTING AAN DE HAND VAN DE 13 MINIMALE ELEMENTEN

Artikel 76/2 van de Vlaamse Codex overheidsfinanciën (hoofdstuk 8) bepaalt sinds 1 januari 2023 dat een subsidiekader de hieronder opgesomde minimale elementen moet bevatten.

> *1° de **doelstelling en de effecten** die met de subsidieverstrekking worden nagestreefd;*
> *2° de **beschrijving en de duurtijd** van de activiteit van algemeen belang waarvoor de subsidie wordt toegekend;*
> *3° de **indicatoren** die toelaten om bij de beleidsevaluatie de subsidie inhoudelijk en financieel te evalueren;*
> *4° het **bedrag** van de subsidie of de wijze waarop dat bedrag wordt bepaald;*
> *5° de categorieën van **subsidiabele en niet-subsidiabele kosten**;*
> *6° de subsidieontvanger of **de wijze waarop de subsidieontvanger wordt bepaald**;*
> *7° de **voorwaarden** waaraan de **subsidieontvanger** moet voldoen;*

[11] De sjablonen voor de samenwerkingsovereenkomsten en bijhorende addenda kunnen steeds bij het VEKA worden opgevraagd.

*8° de **voorwaarden** waaronder de **subsidie** wordt verleend of kan worden verleend;*
*9° de **rechten en plichten van de subsidieontvanger** en van de subsidiërende overheid, waaronder ook het engagement van de subsidieontvanger om het belang van het gebruik van het Nederlands te erkennen bij de uitvoering van de gesubsidieerde activiteiten;*
*10° de **voorwaarden waaronder de subsidie kan worden gewijzigd of ingetrokken**;*
*11° de wijze en, in voorkomend geval, de **periodiciteit van de uitbetaling van de subsidie**;*
*12° de **inhoudelijke en financiële verantwoording** over het gebruik van de subsidie, die de subsidieontvanger moet voorleggen;*
*13° de **openbaarmaking** van de resultaten van de gesubsidieerde activiteiten.*

Het subsidiekader wordt aan de hand van deze 13 elementen toegelicht.

4.2.1 De doelstelling en de effecten die met de subsidieverstrekking worden nagestreefd

Door de zesde staatshervorming is de bevoegdheid voor het Fonds ter Reductie van de Globale Energiekost (FRGE) overgedragen aan de Gewesten. Het Energiedecreet voorziet in een decretale machtiging waardoor de Vlaamse Regering vanaf 2015 leningen kan verstrekken ter ondersteuning van investeringen in het kader van de bevordering van het rationeel energiegebruik door via energiehuizen leningen aan eindafnemers te verstrekken. De Vlaamse Regering erkende op 19 mei 2017 expliciet de behoefte aan “bijkomende activiteiten” die op dat moment nog onvoldoende of te weinig gestructureerd werden uitgevoerd, en die daarmee een aantoonbare leemte vormden in het toenmalige energielandschap[12]. Het ging daarbij voornamelijk over het invoeren van een “unieke-loketfunctie”, waartoe deze FRGE-lokale entiteiten oorspronkelijk waren voorbestemd, maar welke ontwikkeling tot dan onvoldoende en ongelijkmatig geconcretiseerd was bij alle energiehuizen. Deze functie eenvormig invullen tegen een gepaste financiering zou het voor de energiehuizen mogelijk maken om activiteiten op een grotere schaal te ontwikkelen en om de verdere financiële en economische leefbaarheid te garanderen. Uit analyses bleek toen dat ingevolge het verdwijnen van de 2%-lening het aantal verstrekte leningen met gemiddeld -73% zou afnemen in 2019, waardoor ook de vergoedingen van de energiehuizen in het gedrang zouden komen. De vrees ontstond dat hiermee de gebiedsdekkende werking (door het afhaken van gemeenten) of zelfs het voortbestaan van de energiehuizen in hun geheel in het gedrang kwam, waarmee meteen ook het aanbod naar de doelgroep toe riskeerde te verdwijnen. De heroriëntatie van de taken van de energiehuizen had samenvattend bij aanvang als hoofddoelstelling om enerzijds een eenvormige en meer structurele invulling van een unieke-loketfuntie in Vlaanderen mogelijk te gemak
en, en door het ondersteunen van de financiële levensvatbaarheid van de energiehuizen het aanbod richting de prioritaire doelgroep te garanderen.

Om dit mogelijk te maken werd in een decretale rechtsgrond voorzien, waarbij de taakstelling als volgt werd omschreven:
1° het als kredietbemiddelaar of kredietgever verstrekken van de leningen, vermeld in de artikelen 8.2.2, 8.3.1/1 en 8.4.2 van het Energiedecreet van 8 mei 2009;
*2° het **verlenen van advies over en het voeren van sensibiliserings- en communicatieacties** over rationeel energiegebruik, rationeel energiebeheer of hernieuwbare energietechnologieën;*
*3° het **bevorderen van het gebruik van energiezuinige producten, technieken, systemen of hernieuwbare energietechnologieën**, inclusief begeleiding bij de uitvoering van werken en diensten bij huishoudelijke afnemers daaromtrent;*
*4° **informatieverlening** aan huishoudelijke afnemers aangaande de werking van de energiemarkt;*
*5° het **optreden als uniek loket** voor door de Vlaamse Regering of krachtens dit decreet vastgestelde taken en opdrachten.*
Als niet-limitatieve voorbeelden van dergelijke taken werd daarbij vermeld:
- Het informeren en communiceren: gestructureerde basisinformatie aanbieden over gemeentelijke, provinciale, gewestelijke en federale energiebeleidsmaatregelen, premies en leningen, basisinformatie m.b.t energetische renovatie.

[12] VR 2017 1905 DOC.0474/1BIS

- Het aanbieden van ondersteuning bij de V-test en indien relevant wijziging van energieleverancier, de aanvraag premies, de aanvraag van de energielening, het aanvragen en vergelijken van offertes, de interpretatie thermografische luchtfoto / info, enz.
- Het verstrekken en beheren van de energieleningen, alsmede de ontzorging en bijzondere begeleiding en ondersteuning voor de kwetsbare doelgroep bij uitvoering van werken, maar ook de ontzorging van bewoners met een energielening aangegaan bij de financiële sector.
- Begeleiding en ondersteuning bij uitvoeren werken.
- …

De energiehuizen werden zo geheroriënteerd tot entiteiten die een "laagdrempelig loket" aanbieden in iedere gemeente. Voor de uitvoering van deze "basistaken" werd een jaarlijkse **structurele vergoeding** voorzien door de Vlaamse overheid (cfr. infra), die de energiehuizen de nodige zekerheid bood om personeel structureel aan zich te binden. Om in deze uitgebreide dienstverlening te voorzien, kunnen energiehuizen beroep doen op partners, zoals bijvoorbeeld de bestaande woonloketten.

Hoewel het takenpakket van de energiehuizen tot 2022 niet expliciet wijzigde, leidde hun groeiende bekendheid en het evoluerende en uitdijende Vlaamse beleidsinstrumentarium ertoe dat de financiering van de energiehuizen als ontoereikend werd geëvalueerd. Begin 2022 besliste de Vlaamse Regering daarom om de vergoeding voor de basistaken met 50% te verhogen. In navolging van het Regeerakkoord 2019-2024 werd deze verhoging gekoppeld aan een bijkomende doelstelling, namelijk de verdere **integratie van de woon- en energieloketten**.

In de loop van 2022 werden verschillende ontzorgende trajecten geëvalueerd, meer bepaald de Huur- en isolatiepremie (HIP), de opvolgscan type 2 (OS type 2) met focus op energiebesparende werken en de burenpremie. Waarbij beslist werd om deze ontzorgende trajecten als op zichzelf staande maatregelen stop te zetten en te vervangen door een versterkt, geïntegreerd en in het energiehuis gecentraliseerd begeleidingsaanbod. Het aanbieden van bijkomende **doelgroepgerichte basisrenovatiebegeleidingen** aan huis werd als bijkomende taak aan de energiehuizen opgelegd. Hiervoor werd een aparte prestatievergoeding voorzien, maar ook de verhoging van de structurele basisfinanciering werd met dit oogmerk gemotiveerd.

Het samenvallen van de op dat moment ongeziene energiecrisis (volgend op de Russische inval in Oekraïne), met de invoering van de zeer succesvolle "Mijn VerbouwPremie" en "Mijn VerbouwLening" leidde eind 2022 tot een ongeziene toestroom van burgers richting de Vlaamse energiehuizen. Met het oog op deze **sterk toegenomen nood aan advies en begeleiding** van burgers, en de toenemende taakstelling van de energiehuizen onder impuls van de Vlaamse langetermijnrenovatiestrategie, werd een structurele versterking van de energiehuizen noodzakelijk bevonden. De Vlaamse Regering besliste om de basisvergoeding aan de energiehuizen structureel te verhogen tot en met 2026, opdat de energiehuizen de kwalitatieve uitvoering van de hen opgelegde basistaken konden blijven garanderen en de hierboven toegelichte bijkomende taakstelling m.b.t. de doelgroepgerichte (basis)renovatiebegeleiding konden uitvoeren.

De energiehuizen vormen sindsdien in steeds toenemende mate een kerninstrument in de uitvoering van het Vlaams energie- en klimaatbeleid, waarbij hun werking en subsidiëring aan tal van beleidsdoelstellingen en -maatregelen wordt gekoppeld. Dit is o.a. het geval in het Vlaams Regeerakkoord 2024-2029, het Vlaams Energie- en Klimaatplan (VEKP) 2021-2030[13] (met name voor de gebouwensector en het sociaal klimaatbeleid) en de Vlaamse Langetermijnrenovatiestrategie, die op hun beurt hun kaderen in Europese en internationale klimaatdoelstellingen. De algemene doelstellingen van de energiehuizen situeren zich op het snijvlak van klimaatmitigatie, energie-efficiëntie, betaalbaar wonen en sociale rechtvaardigheid. De doelstellingen van de subsidiëring van de energiehuizen door de Vlaamse overheid volgen derhalve ook de doelstellingen van een veelheid aan beleidskaders, die o.a. uitgedrukt worden in termen van CO_2-reductie en het verhogen van de renovatiegraad. Onder andere op basis van het VEKP kunnen volgende algemene doelstellingen voor de energiehuizen omschreven worden:
- het **actief ondersteunen en versnellen van energetische renovaties van woningen**, in lijn met de VEKP-doelstelling om de broeikasgasuitstoot in de gebouwensector sterk te reduceren tegen 2030. Het VEKP benadrukt

[13] VR 2025 1209 DOC.0824/2BIS Vlaams Energie- en Klimaatplan 2021-2030. Definitief geactualiseerde versie zoals goedgekeurd door de Vlaamse Regering op 18 juli 2025.

hierbij expliciet sensibilisering, ontzorging en begeleiding van gezinnen. Concreet betekent dit dat energiehuizen optreden als laagdrempelig aanspreekpunt voor burgers bij vragen over energiebesparing, renovaties, hernieuwbare energie en energieprestatie van woningen, en hen begeleiden bij het nemen van rationele en kostenefficiënte investeringsbeslissingen.
- De energiehuizen hebben als expliciete doelstelling om **financiële drempels voor energiebesparende investeringen te verlagen**, onder meer door het verstrekken en beheren van de Mijn verbouwLening, en door begeleiding bij Vlaamse steunmaatregelen. Deze financiële ondersteuning voor grondige renovaties is een essentieel beleidsinstrument. Daarbij fungeren energiehuizen niet enkel als kredietverstrekker, maar ook als filter en kwaliteitsbewaker, door investeringen te toetsen op energiewinst, woningkwaliteit en haalbaarheid van terugbetaling. Een expliciete pijler van het VEKP is het sociaal klimaatbeleid en de aanpak van energiearmoede. Energiehuizen spelen hierin een cruciale rol door prioritaire en kwetsbare doelgroepen actief te begeleiden, hen te informeren over hun rechten en ondersteuningsmogelijkheden, en hen te beschermen tegen problematische schuldenlast.
- Het VEKP onderstreept de sleutelrol van lokale actoren in de uitvoering van renovatie- en energiebeleid; energiehuizen vormen daarbij een structurele **schakel tussen Vlaamse beleidsdoelstellingen en concrete acties** bij burgers. Ze fungeren als doorgeefluik van beleidsinformatie, verzamelen praktijkervaringen en signalen, en leveren input voor beleidsbijsturing en evaluatie.

Deze algemene doelstellingen worden verder geoperationaliseerd in de taakstelling van de energiehuizen in het Energiebesluit en de samenwerkingsovereenkomsten, en doorvertaald in concrete "streefwaarden en mijlpalen" (cfr. infra). Deze streefwaarden en mijlpalen worden derhalve als de operationele doelstellingen van de energiehuizen opgevat. Ze worden in hoofdstuk 5 verder toegelicht als de vooropgestelde doelstellingen, waarbij vervolgens in het kader van evaluatiecriterium 'doelbereik' een realisatiegraad wordt geëvalueerd.

4.2.2 De beschrijving en de duurtijd van de activiteit van algemeen belang waarvoor de subsidie wordt toegekend

De basisvergoeding van de energiehuizen wordt volgens artikel 7.9.3/1 toegekend voor de uitvoering van de basistaken die in artikel 7.9.2/1 vermeld worden (paragrafen 1 tot en met 8). Zoals eerder toegelicht wordt voor een deel van deze basistaken bovenop de basisfinanciering een prestatiefinanciering voorzien, met name voor de basistaken vermeld in de paragrafen 5 t.e.m. 8 van dit artikel. De basisvergoeding dient derhalve enerzijds om de basistaken 1 tot en met 4 uit te voeren, en anderzijds om de overige basistaken uit te voeren in de mate dat de daarvoor verleende prestatievergoedingen ontoereikend zijn. Samengevat omvat de gesubsidieerde activiteit derhalve:
- Het **verstrekken van leningen** aan particulieren voor investeringen in woningen, aan niet-commerciële instellingen en coöperatieve vennootschappen (art. 7.9.2)
- Inwoners informeren, adviseren en begeleiden door een **laagdrempelig energieloket aan te bieden** waar inwoners terecht kunnen met hun energievragen en vragen over woningkwaliteit;
- daarbij gestructureerde basisinformatie aanbieden over minstens energiebeleidsmaatregelen; energiepremies en -leningen, energetische renovatie; woningkwaliteit; en de verbouwlening;
- particulieren begeleiden en ondersteunen bij minstens: het aanvragen van de premies en leningen; het uitvoeren van de leveranciersvergelijking en, in voorkomend geval, bij de wijziging van energieleverancier; het aanvragen en vergelijken van offertes voor energetische renovatiewerken en renovatiewerken in het kader van de woningkwaliteit; de uitvoering van energetische renovatiewerken en renovatiewerken in het kader van de woningkwaliteit, en het bieden van ontzorging daarbij, inclusief dienstverlening voortvloeiende uit door het energiehuis uitgevoerde energiescans die gericht zijn op begeleiding bij de uitvoering van energiebesparende investeringen; de interpretatie van thermografische informatie, de zonnekaart, de resultaten na een energiescan en het energieprestatiecertificaat;
- het aanbieden en coördineren van een gecentraliseerd renovatiebegeleidingsaanbod, sinds 2025 voornamelijk onder de noemer Mijn VerbouwBegeleiding.

Artikel 7.9.1 van het Energiebesluit van 19 november 2010 bepaalt dat de Energiehuizen en het Vlaams Gewest in het kader van de onderlinge samenwerkingsovereenkomsten "streefwaarden en mijlpalen" overeenkomen m.b.t. de uitvoering van de bovenvermelde basistaken. Deze worden in een **"meerjarig perspectief"** als een addendum aan de samenwerkingsovereenkomst gevoegd. Deze omvatten een verdere concretisering van de gesubsidieerde activiteit (zie 4.2.3.)

Het is belangrijk te vermelden dat takenpakket van de energiehuizen weliswaar expliciet vastligt in het bovenvermelde juridische kader, maar dat de invulling ervan impliciet onderhevig is aan een evoluerend instrumentarium (Mijn VerbouwPremie, hervorming begeleidingsaanbod, renovatieverplichting, etc.) en de **steeds toenemende complexiteit van de thematiek en het instrumentarium**. Waar het energiehuis de basistaak *"het uitvoeren van de leveranciersvergelijking"* vroeger bijvoorbeeld kon invullen met een relatief eenvoudig advies, is dit door de veelheid van prijsformules, toegenomen prijsschommelingen, injectievergoedingen, het capaciteitstarief, etc. intussen een zeer complexe taak geworden waarbij zelfs zelfredzame burgers ondersteuning zoeken. Naast de complexiteit neemt ook de hoeveelheid thema's waarrond burgers vragen stellen stelselmatig toe (bv. opslag, energiedelen, EPC gemeenschappelijke delen,…) en zorgt ook de evolutie naar een meer doelgroepgericht beleidsinstrumentarium voor extra werklast (o.a. inkomensconsultatie, differentiatie in de communicatie en processen,…).

Artikel 7.9.3/1, § 1, van het Energiebesluit bepaalt dat de basisvergoedingen aan de energiehuizen tot in het kalenderjaar 2029 begrensd worden, omdat energiehuizen tot dan aangeduid zijn als diensten van algemeen economisch belang (DAEB). Het verhoogde niveau van de vergoeding, zoals ingevoerd in 2023, is begrensd tot en met 31 december 2026. De samenwerkingsovereenkomsten met de energiehuizen hebben geen einddatum. Zij gelden voor de duur van de via het energiedecreet en het energiebesluit opgelegde taakstelling en volgen dus de bovenvermelde termijnen. Zoals vermeld worden de concretere "streefwaarden en mijlpalen" in een **"meerjarig perspectief"** als een addendum aan de samenwerkingsovereenkomst gevoegd. Dit gebeurt zesjaarlijks en volgt de timing van de strategische meerjarenplanning van de lokale overheden. De huidige looptijd van de meerjarenplanning is 2026-2031. Op het moment van de opmaak van deze meerjarenplannen was er geen duidelijkheid was over het financieringskader na 2026, noch over enkele andere zeer relevante vraagstukken (bv. de integratie van de woon- en energieloketten). Dit bemoeilijkte de opmaak van een meerjarenplanning over een periode van zes jaar. De voorbije legislatuur toonde bovendien aan dat de dienstverlening van de energiehuizen sterk onderhevig is aan evoluties in het beleidsinstrumentarium (bv. Mijn Verbouwpremie, Mijn Verbouwlening,…), en dat dit instrumentarium op zijn beurt onderhevig is aan contextuele factoren (energieprijzen, intrestvoeten, de beschikbare budgetten, enz.). Daarom werden de meerjarenplannen gebaseerd op de regelgeving zoals die gold op het moment van de opmaak (2025) en werd voorzien dat deze gaandeweg in functie van hervormingen en nieuwigheden geamendeerd kunnen worden. Dit impliceert ook dat de streefwaarden waartoe de energiehuizen zich engageren in dat meerjarige perspectief vanaf 2027 onder voorbehoud zijn en per definitie zullen moeten worden aangepast.

Indien een beslissing genomen wordt over de toekomst van dit subsidiekader zal er conform het besluit van de Europese Commissie van 2012/21/EU in 2028 een nieuwe marktanalyse moeten worden uitgevoerd om een vernieuwde aanduiding als DAEB voor tien jaar mogelijk te maken en de duurtijd van de gesubsidieerde activiteit dus te verlengen tot na 2029. Een eventueel toekomstig subsidiekader vanaf 2027, zal in lijn met artikel 76/1 van de VCO, ook uiterlijk begin 2031 aan een nieuwe beleidsevaluatie moeten worden onderworpen, op basis waarvan een eventuele beslissing over de periode na 2031 kan worden genomen (wanneer ook een nieuwe lokale beleids- en beheerscyclus van start gaat).

4.2.3 De indicatoren die toelaten om bij de beleidsevaluatie de subsidie inhoudelijk en financieel te evalueren

Zoals vermeld worden de concretere "streefwaarden en mijlpalen" in een "meerjarig perspectief" als een addendum aan de samenwerkingsovereenkomst gevoegd. Artikel 7.9.3/1 van het Energiebesluit bepaalt *§ 3. Het bedrag van de totale uitbetaalde vergoeding is afhankelijk van het behalen van streefwaarden en mijlpalen voor de prestaties die verbonden zijn aan de basistaken die in een meerjarig perspectief in een addendum bij de*

samenwerkingsovereenkomst, vermeld in artikel 7.9.1, § 1, zijn overeengekomen". Deze streefwaarden en mijlpalen zijn dus de indicatoren die het VEKA hanteert om te beoordelen of de gesubsidieerde activiteit afdoende werd uitgevoerd om de subsidie te verantwoorden en dus te kunnen uitbetalen. Voor de opmaak van de meerjarenplannen 2022-2025 werd in 2021 in onderling overleg tussen VEKA en de energiehuizen een sjabloon opgemaakt. De invulling daarvan gebeurde vervolgens voor ieder energiehuis afzonderlijk, in functie van de lokale situatie. Deze meerjarenplannen werden op 8 februari 2022 goedgekeurd. Door een gebrek aan een uniforme manier van klantenopvolging en eenduidige parameters, en de grote verschillen in aanpak tussen de energiehuizen, vergden zowel de jaarlijkse rapportering van de energiehuizen als de evaluatie ervan door het VEKA een arbeidsintensieve aanpak. Bovendien was het moeilijk om de output van de energiehuizen te aggregeren tot een globaal beeld voor Vlaanderen en was benchmarking tussen energiehuizen heel moeilijk. Alle partijen erkenden de **nood aan een meer gestandaardiseerde en gekwantificeerde aanpak** inzake planning, rapportering en evaluatie**.** Daarom werd eind 2023 werk gemaakt van een meer **gestandaardiseerde, gekwantificeerde rapporterings- en evaluatiemethodiek**, die vanaf de rapportering over werkingsjaar 2024 verplicht werd ingevoerd. Daarom werd door het VEKA i.s.m. Digitaal Vlaanderen een **OSLO-traject** ("Open Standaarden voor Linkende Organisaties") doorlopen waarin een gemeenschappelijk begrippenkader werd geformaliseerd[14]. Het vocabularium kreeg op 19 juni 2025 de status "Erkende Standaard", maar kon reeds eerder door het VEKA gehanteerd worden om de evaluatiemethodes en meerjarenplanning mee te verrijken. Er wordt verwezen naar de website van Digitaal Vlaanderen waar de standaard en het vocabularium worden gepubliceerd. De verschillende taken die verband houden met de loketwerking zijn interesse opwekken, informatievoorziening, adviseren en begeleiden. De verschillende taken die verband houden met de loketwerking werden in volgende "klassen" gecategoriseerd interesse opwekken, informatievoorziening, adviseren en begeleiden.

Binnen deze klassen werden bij de opmaak van de meerjarenplannen en rapporteringssjablonen
Deze toelichting omvat derhalve ook een overzicht van beschikbare gegevens waarin de resultaten van de gesubsidieerde activiteiten worden uitgedrukt ("output" – cfr. infra).
Volgende gegevens zijn hiervoor o.a. beschikbaar[15]:

- **Kwantitatieve gegevens**:
    - beschikbaar gestelde loketuren
    - beschikbaar gestelde VTE voor informatie, advies en begeleiding burgers
    - aantal infomomenten
    - aantal publicaties
    - aantal contacten met burgers (fysiek & digitaal)
    - websites en bezoekersaantallen
    - aantallen verstrekte Mijn VerbouwLeningen (2023, 2024, 2025)
    - aantal huisbezoeken
    - Proxy-indicatoren renovatiegraad (Mijn VerbouwPremies, EPC,…)

De indicatoren gelden als een 'minimale lat' van wat het VEKA, de gemeenten en burgers mogen verwachten van een energiehuis in ruil voor de financiering van de Vlaamse overheid. Deze waarden zijn objectief: tussen de energiehuizen variëren ze enkel in functie van objectieve parameters zoals het aantal gemeenten, het aantal huishoudens, etc. Het doel hiervan is om het VEKA een objectief referentiekader te bieden voor de evaluatie van de werking van de energiehuizen en de toekenning van de financiering. Hoewel we gemeentelijke cofinanciering (of personeelsinzet) als essentieel beschouwen voor een performante lokale dienstverlening, is dit momenteel niet als een voorwaarde in de Vlaamse regelgeving m.b.t. de energiehuizen opgenomen. Zoals verder in deze evaluatie duidelijk wordt, bemoeilijken de verschillen tussen energiehuizen – in het bijzonder de mate van gemeentelijke cofinanciering – de onderlinge vergelijking van energiehuizen m.b.t. de uitvoering van output indicatoren.

- **Kwalitatieve gegevens**:
    - Inhoudelijke toelichting evoluties inzake beleid rond opleidingen, interne kwaliteitsmeting en evaluatiecultuur, klachtenbehandelingsprocedures,…

[14] Vlaamse overheid (2025). *'Vocabularium Energiehuis'*
[15] Zie ook het jaarlijkse rapport "*De werking van de Vlaamse energiehuizen Resultaten van werkingsjaar 2024*"

- Tevredenheid burgers: weergave van de beschikbare gegevens over de tevredenheid van burgers (op basis van de energiehuizen die dit bevragen).
- Tevredenheid partners: resultaten van bevragingen die bij partners van de energiehuizen werden afgenomen, met name gemeenten en Intergemeentelijke Samenwerkingsverbanden lokaal woonbeleid)
- Resultaten inzake de integratie woon- en energieloketten: geboekte vooruitgang volgens de 8 graadmeters die in dit kader werden bepaald (cfr. infra).
- Tweejaarlijkse werkbezoeken VEKA aan de energiehuizen

In 2022 werd de basisfinanciering verhoogd door de Vlaamse Regering om tegemoet te komen aan de verhoogde taakstelling en werklast - zowel qua volume als complexiteit - van de energiehuizen. Hierbij werd deze verhoging conditioneel gemaakt, in de vorm van een zgn. "**integratiebonus**" die de energiehuizen kunnen bekomen mits het behalen van streefwaarden en mijlpalen gericht op verdere integratie van de woon- en energieloketten. Aanvankelijk bedroeg deze bonus +50%. Nadien werd die in de context van een verdere verhoging van de reguliere vergoeding gewijzigd naar +25% (in absolute termen betekende dit ook een verhoging). Er zijn geen specifieke voorwaarden verbonden aan de besteding van de integratiebonus door de energiehuizen. Ze maakt integraal deel uit van de basisvergoeding en kan dus net als de rest van de basisvergoeding gebruikt worden voor de financiering van de personeels- en werkingskosten voor het uitvoeren van de basistaken. Dit deel van de vergoeding verschilt m.a.w. enkel inzake de toekenningsvoorwaarden ervan. Het streefdoel 'integratie van de woon- en energieloketten' omvat in de praktijk verschillende aspecten. Daarom werden in overleg met de energiehuizen 8 graadmeters onderscheiden om de mate van integratie van de woon- en energieloketten te beoordelen (cfr. infra). Voor 2022 werd de integratiebonus aan alle energiehuizen toegekend, omdat zij als eerste stap in dit traject een gedetailleerde nulmeting hebben opgemaakt en zij hun werking samen met de lokale woon- en energieloketten hebben afgestemd op het nieuwe geïntegreerde instrumentarium van de Vlaamse overheid (de Mijn VerbouwLening en de Mijn VerbouwPremie). Voor 2023 werd voor alle energiehuizen het voorschot van de integratiebonus uitbetaald op basis van vooropgestelde inspanningen: energiehuizen zijn volop aan de slag gegaan om de procesflow te evalueren, samenwerkingsovereenkomsten met de woonloketten te heronderhandelen, kennis te delen met elkaar, etc. Het saldo voor werkingsjaar 2023 volgde na de evaluatie van die inspanningen bij de jaarlijkse rapportering. Vanaf werkingsjaar 2024 wordt voor de toekenning van de integratiebonus gewerkt met een quotering op in totaal 25 punten, op basis van inspanningen én resultaten. De bonus is maximaal +25%, dus energiehuizen die bv. 20 op 25 halen krijgen 20% bonus. De score wordt afgerond tot op 2 cijfers na de komma, zodat het bonus percentage zo correct mogelijk aansluit bij de resultaten en inspanningen die geleverd werden.

	Maximum-score o.b.v. resultaat	**Maximum score o.b.v. inspanning**
Graadmeter 1: Hoe is de samenwerking tussen het Energiehuis en het Woonloket/IGS-project georganiseerd?	-	-
Graadmeter 2: Mate van integratie fysieke loketwerking energie/wonen (antw. A of B)	**4**	-
Graadmeter 3: Mate van integratie digitale loketwerking: website (antw. A of B)	**4**	-
Graadmeter 4: Mate van integratie digitale loketwerking: contact burger (antw. A of B)	**4**	-
Graadmeter 5: Mate van integratie klantenrelatiebeheer ("CRM") en gegevensuitwisseling tussen de woon- en energieloketten	-	**2**
Graadmeter 6: Afstemming "procesflow" energiehuizen/woonloketten (frontoffice -backoffice)	**6**	-
Graadmeter 7: Is er voldoende basiskennis bij de loketmedewerkers over zowel wonen als energie en is de dienstverlening 'aanbodgericht'?	-	**3**

Graadmeter 8: Is de financiering van elke betrokken partner uit de proces-flow billijk en duurzaam? Zijn de financiële stromen transparant?	-	**2**
Totaal (25)	**18**	**7**

Tabel 4 - Indicatoren integratiebonus

Energiehuizen kunnen m.a.w. maximaal 18% extra krijgen op basis van concrete resultaten en maximaal 7% extra op basis van inspanningen om de integratie van de woon- en energieloketten te realiseren. Een meer gedetailleerd overzicht van het quoteringssysteem wordt opgenomen in de bijlage 4. De resultaten op dit vlak worden in hoofdstuk 5 toegelicht.

Voor de prestatievergoeding MVL is duidelijk bepaald in de regelgeving voor welke prestaties deze worden toegekend. De prestaties gelden m.a.w. als de indicatoren. De kwaliteit van de uitvoering van de prestaties wordt in het kader van de bovenvermelde opvolging van de basistaken opgevolgd.

4.2.4 Het bedrag van de subsidie of de wijze waarop dat bedrag wordt bepaald

De basisvergoeding wordt conform het Energiebesluit artikel 7.9.3/1 **berekend op basis van het aantal huishoudens en het aantal gemeenten in het werkingsgebied**[16]. Sinds 2023 geldt volgende berekeningswijze[17]:

- 30.000 euro per begonnen schijf van 25.000 private huishoudens;
- 60.000 euro voor energiehuizen met een werkingsgebied van één tot vijf gemeenten, vermeerderd met 9.000 euro per bijkomende stad of gemeente die deel uitmaakt van het werkingsgebied;
- Bonusvergoeding tot maximaal +25% i.f.v. specifieke voorwaarden m.b.t. de integratie van de woon- en energieloketten.

Dit huidige niveau van de basisvergoeding is in de regelgeving voorzien tot en met werkingsjaar 2026.

Het bedrag van de totale uitbetaalde vergoeding is afhankelijk van het behalen van streefwaarden en mijlpalen, zoals die in een meerjarig perspectief in een addendum bij de samenwerkingsovereenkomst overeengekomen zijn (cfr. infra). De vergoedingenworden op de volgende wijze beschikbaar gesteld na indiening van een schuldvordering door het energiehuis bij het VEKA uiterlijk op 15 maart van elk kalenderjaar: 1°een voorschot van 70 % wordt uiterlijk tegen 15 april van elk kalenderjaar betaald; 2° het saldo van 30 % wordt uitbetaald nadat het VEKA heeft vastgesteld dat de voorwaarden waaronder de vergoeding is toegekend, nageleefd zijn en dat de vergoeding aangewend is voor de doeleinden waarvoor ze is verleend nadat een financieel verslag is ingediend, waarvan de minister het model bepaalt, en een functionele verantwoording. Indien onvoldoende kosten worden verantwoord in de rapportering (of aanvaard bij de evaluatie), of indien de vooropgestelde streefwaarden niet behaald worden, wordt dit in mindering gebracht van het bovenvermelde saldo van 30%. Indien nodig kan ook worden teruggevorderd van het te veel uitgekeerde voorschot van 70%.

De totale kost van deze vergoeding voor de Vlaamse overheid varieert jaarlijks dus licht i.f.v. het aantal huishoudens, het aantal gemeenten in Vlaanderen (cfr. fusies), verschuivingen in werkingsgebieden, de eventuele oprichting van nieuwe energiehuizen en de mate waarin de vooropgestelde streefwaarden en mijlpalen werden uitgevoerd, alsook de mate waarin de voorwaarden voor de toekenning van de 'integratiebonus' vervuld werden (cfr. infra).

In lijn met de formulering in het energiebesluit dat de uitbetaling van de vergoeding *"afhankelijk is van het behalen van de vooropgestelde streefwaarden en mijlpalen"* worden deze door het VEKA bij de jaarlijkse evaluatie als een beoordelings- en remediëringskader gehanteerd. De aftoetsing van de jaarlijkse rapportering aan dit kader geldt als de objectieve basis voor het verminderen van de uitbetaling bij het (herhaaldelijk) niet behalen van de referentiewaarden of hoge aantallen klachten van burgers. Daarbij geldt dat het niet behalen van de kwalitatieve en/of kwantitatieve referentiewaarden per indicator die niet behaald wordt een vermindering van

[16] het Energiebesluit van 19 november 2010, artikel 7.9.3/1.
[17] VR 2023 1606 DOC.0741/2BIS – Besluit van de Vlaamse Regering tot wijziging van het Energiebesluit van 19 november 2010.

de basisvergoeding met 5% wordt toegepast in het eerste werkingsjaar waarin de indicator niet behaald wordt, en telkens 10% in de daaropvolgende werkingsjaren. Indien het niet behalen van een indicator voldoende gemotiveerd wordt kan het VEKA als alternatief voor de vermindering van de vergoeding een remediëringstraject opstarten, waartoe het energiehuis zich vervolgens kan engageren. Het VEKA zal steeds inzetten op dialoog en constructieve opvolging om samen met een energiehuis eventuele problemen tijdig te remediëren. Bij de beoordeling van de indicatoren waar een vergelijking met de andere energiehuizen wordt gemaakt neemt het VEKA zoveel mogelijke relevante objectieve factoren in beschouwing (bv. de mate van gemeentelijke cofinanciering).

Vanaf 1 september 2022 worden volgende **prestatievergoedingen** toegekend voor het verstrekken van de Mijn VerbouwLening[18]: :
1° 600 euro per lening aan een particulier die niet behoort tot de prioritaire doelgroep van de leningen;
2° 800 euro per lening aan een particulier die behoort tot de prioritaire doelgroep van de leningen;
3° 800 euro per lening aan een niet-commerciële instelling of coöperatieve vennootschap.

Voor beide vergoedingen is in het Energiebesluit een indexering voorzien: ze worden beiden jaarlijks geïndexeerd aan de hand van het cijfer van de gezondheidsindex van de maand december van het jaar voor de aanpassing met als basisindexcijfer het cijfer van de gezondheidsindex van december 2022.

4.2.5 De categorieën van subsidiabele en niet-subsidiabele kosten

Artikel 7.9.3/1 bepaalt dat de jaarlijkse vergoeding wordt toegekend voor *"de personeels- en werkingsmiddelen".* In de samenwerkingsovereenkomst wordt verder gespecifieerd dat deze basisvergoedingen worden toegekend op basis van de jaarlijkse functionele en financiële rapporteringen, o.b.v. bewezen reële kosten (Standaard UurTarief, gebaseerd op een reëel betaald brutoloon + 40% forfaitaire werkingskosten). Het werken met een Standaard UurTarief (SUT) aangevuld met een procentuele verhoging van dit SUT voor werkings- en overheadkosten (zogenaamde Flat Rate) is ook gangbaar en beproefd in de context van Europese subsidieprogramma's (EFRO, Interreg, ESF). Ondanks de werkwijze met een forfaitaire berekening van de werkingskosten wordt de energiehuizen gevraagd te rapporteren over de besteding van de werkingsmiddelen. Doorgaans gaat het om kosten voor kantoorhuisvesting, ICT -infrastructuur en -toepassingen en initiatieven m.b.t. communicatie en sensibilisering (websites, social media, drukwerk, evenementen, enz.). Aangezien er haast altijd veel meer kosten gerapporteerd worden dan de subsidiebedragen en de gerapporteerde kosten meestal voornamelijk personeelskosten zijn, is het sinds de start van dit subsidiekader nog nooit voorgevallen dat gerapporteerde kosten niet werden aanvaard.

Dubbele financiering wordt verboden; het Energiebesluit bepaald in artikel 7.9.3/1 "*Kosten die reeds het voorwerp uitmaken van een andere financiële tegemoetkoming vanwege de Vlaamse overheid kunnen niet in rekening worden gebracht".* De gestandaardiseerde rapporteringssjablonen bevatten een tabblad waarin energiehuizen gedetailleerd moeten rapporteren over de gemaakte kosten (financiële verantwoording van de vergoeding), maar eveneens over kosten die uit andere financieringsvormen vergoed worden (zowel vanwege de Vlaamse overheid als vanwege gemeenten of Europese/provinciale subsidieprojecten). Aangezien de kosten die de energiehuizen hebben doorgaans de Vlaamse vergoedingen significant overstijgen, is het risico op dubbele financiering relatief beperkt

4.2.6 De subsidieontvanger of de wijze waarop de subsidieontvanger wordt bepaald

Onder "energiehuis" wordt volgens het Energiedecreet verstaan "*de instantie die op het niveau van één of meer gemeenten diensten inzake energie en woningkwaliteit aanbiedt aan de klant*". De erkenning van het energiehuis gebeurt via de ondertekening van een samenwerkingsovereenkomst met het Vlaamse Gewest, dat vertegenwoordigd wordt door de Vlaamse minister van Energie. Om voor deze erkenning in aanmerking te komen moet een energiehuis:

[18] het Energiebesluit van 19 november 2010, artikel 7.9.3

(1) Beschikken over een rechtspersoonlijkheid (Energiedecreet artikel 9.1.2.). Dit wordt niet verder gespecifieerd (cfr. infra – huidige gebruikte vormen);
(2) Door de gemeente worden voorgesteld, na overleg met het OCMW, en dit door voldoende gemeenten om op het moment van de inwerkingtreding van de samenwerkingsovereenkomst een werkingsgebied van minimaal 25.000 private huishoudens te hebben. De territoriale werking van een energiehuis moet in overeenstemming zijn met de principes, vermeld in artikel 6 van het Regiodecreet van 3 februari 2023.
(3) Over de erkenning van de bevoegde diensten om als kredietgever op te treden. Concreet betekent dit een attestering van de FSMA.
(4) Beschikken over de nodige kennis en expertise. Deze voorwaarde impliceert dat een kandidaat energiehuis aan het VEKA aantoont over de nodige kennis en expertise te beschikken. Het VEKA adviseert hieromtrent de minister, die de bevoegdheid heeft om op basis van artikel 7.9.1 van het Energiebesluit als erkenning de samenwerkingsovereenkomst af te sluiten.

De energiehuizen zijn actief onder één van de volgende juridische vormen:

- extern verzelfstandigd agentschap van een lokaal bestuur;
- autonoom gemeentebedrijf;
- welzijnsvereniging;
- erkende coöperatieve vennootschap als sociale onderneming;
- intergemeentelijk samenwerkingsverband;
- intercommunale (dienstverlenende vereniging).

4.2.7 De voorwaarden waaraan de subsidieontvanger moet voldoen

De bovenvermelde erkenningsvoorwaarden zijn geen momentopname en moeten ook na het moment van de erkenning permanent blijven gelden, tenzij anders bepaald. Deze en andere voorwaarden worden in de samenwerkingsovereenkomst en de bijhorende addenda bepaald. Zoals toegelicht hebben deze in de eerste plaats betrekking op de uitvoering van de taken die door of krachtens het Energiedecreet en het Enegriebesluit worden opgelegd en Energiebesluit. Deze werden eerder reeds toegelicht. Andere geldende voorwaarden zijn o.a.: "energiehuis" wordt volgens het Energiedecreet verstaan "*de instantie die op het niveau van één of meer gemeenten diensten inzake energie en woningkwaliteit aanbiedt aan de klant*". De erkenning van het energiehuis gebeurt via de ondertekening van een samenwerkingsovereenkomst met het Vlaamse Gewest, dat vertegenwoordigd wordt door de Vlaamse minister van Energie. Om voor deze erkenning in aanmerking te komen moet een energiehuis:

- voor het beheer van de leningen gebruik maken van het kredietbeheerssysteem "Galop" dat door PMV/z-Leningen ter beschikking wordt gesteld;
- uiterlijk 31 maart de jaarlijkse rapportering indienen, bestaande uit een functionele verantwoording waarin de realisatie en evolutie van streefwaarden en mijlpalen wordt geëvalueerd en een financiële rapportering indienen;
- Het Energiehuis moet alle door VEKA gevraagde inlichtingen en gegevens verstrekken en medewerking verlenen aan controles op de toepassing van de vergoedings- en subsidieregeling, conform het Energiebesluit en de samenwerkingsovereenkomst
- alle persoonsgegevens die zij het energiehuis in het kader van de uitvoering van de gesubsidieerde activiteiten verwerkt dienen te worden verwerkt in overeenstemming met de regelgeving over de bescherming van natuurlijke personen bij de verwerking van persoonsgegevens;
- Het energiehuis monitort de eigen werking op een kwalitatieve manier en beheert de klantenregistratie op een professionele manier. Het voorziet in een kwalitatieve functionele en financiële rapportering aan het VEKA.
- Het energiehuis maakt afspraken met de belangrijkste partners m.b.t. taakverdeling, procesflow en financiering. Het energiehuis geeft bij de jaarlijkse rapportering inzicht in hoe de samenwerking met de gemeenten of intergemeentelijkse samenwerkingsprojecten lokaal woonbeleid georganiseerd wordt en welke aanvullende financiering voorzien wordt.
- Het energiehuis moet monitort de kwaliteit van de eigen werking, en zorgt voor systematische evaluatie en bijsturing waar nodig.

//

Een deel van deze voorwaarden werden pas in 2025 geconcretiseerd in het nieuwe meerjarenplan, en hebben dus nog onvoldoende weerslag in de kwaliteit van de rapporteringen, maar tonen aan dat er de voorbije jaren aanzienlijke stappen vooruit zijn gezet in de opvolging van de gesubsidieerde activiteit.

4.2.8 De voorwaarden waaronder de subsidie wordt verleend of kan worden verleend

Zoals toegelicht wordt de subsidie, naast de bovenvermelde voorwaarden, verleend onder de voorwaarde dat het energiehuis de taken die door of krachtens het Energiedecreet en het Enegriebesluit worden opgelegd naar behoren uitvoert. Deze worden in een meerjarig perspectief in streefwaarden en mijlpalen vertaald, op basis waarvan de subside wordt verleend. Dit wordt onder andere onder 4.2.3. toegelicht.

4.2.9 De rechten en plichten van de subsidieontvanger en van de subsidiërende overheid […]

De rechten en plichten van de subsidieontvanger werden eerder reeds toegelicht. Als subsidiërende overheid verbindt het Vlaamse Gewest er zich via de regelgeving en de samenwerkingsovereenkomst toe om o.a.
- het Energiehuis te betrekken bij de voorbereiding van het beleid dat een significante weerslag heeft op de werking van het Energiehuis. Verzoeken of aanbevelingen die de Energiehuizen ter kennis brengen, worden door het Vlaams Energie- en Klimaatagentschap onderzocht en in overleg met de partijen behandeld;
- alle persoonsgegevens die zij het kader van de samenwerking worden ontvangen dienen te worden verwerkt in overeenstemming met de regelgeving over de bescherming van natuurlijke personen bij de verwerking van persoonsgegevens;

4.2.10 De voorwaarden waaronder de subsidie kan worden gewijzigd of ingetrokken

Het inhouden van een deel van de subsidie is mogelijk indien het energiehuis de vooropgestelde streefwaarden en mijlpalen niet of niet tijdig gerealiseerd heeft, of indien er onvoldoende subsidiabele kosten ter verantwoording werden ingediend of aanvraagd. Daarnaast bepaalt de samenwerkingsovereenkomst ook dat de erkenning van het energiehuis kan worden ingetrokken, hetgeen dus ook het intrekken van de vergoedingen die krachtens het Energiebesluit worden toegekend aan het energiehuis zou impliceren. Deze procedure is als volgt omschreven in de samenwerkingsovereenkomst:

"In geval het Energiehuis de erkenningsvoorwaarden of de verbintenissen bepaald in deze overeenkomst niet naleeft, of in geval van ernstige tekortkomingen of herhaaldelijke wanprestaties, heeft de Minister het recht om de overeenkomst eenzijdig op te zeggen, mits inachtneming van een opzeggingstermijn van drie maanden. De vaststelling gebeurt door middel van een formele ingebrekestelling […] "

4.2.11 De wijze en, in voorkomend geval, de periodiciteit van de uitbetaling van de subsidie

Zoals eerder vermeld wordt de basisvergoeding op de volgende wijze beschikbaar gesteld:
- een voorschot van 70 % wordt uiterlijk tegen 15 april van elk kalenderjaar betaald;
- het saldo van 30 % wordt uitbetaald nadat het VEKA heeft vastgesteld dat de voorwaarden waaronder de vergoeding is toegekend, nageleefd zijn en dat de vergoeding aangewend is voor de doeleinden waarvoor ze is verleend nadat een financieel verslag is ingediend, waarvan de minister het model bepaalt, en een functionele verantwoording.

Het energiehuis dient telkens een schuldvordering in, nadat het VEKA het energiehuis heeft geïnformeerd over het bedrag waarop het op basis van de berekeningen en de evaluatie recht heeft.

De bovenvermelde bedragen voor de MVL prestatievergoeding (zie 4.2.4) worden op basis van artikel 7.9.3 van het energiebesluit berekend aan de hand van een bruto-vergoeding per dossier dat in het lopende trimester werd goedgekeurd of in omloop werd gebracht. Op het aldus bekomen bedrag wordt vervolgens het bedrag van de door het energiehuis tijdens hetzelfde trimester ontvangen interesten van de particulieren, niet-commerciële

instellingen of coöperatieve vennootschap in rekening gebracht. Het energiehuis krijgt van PMVZ per kwartaal een rapport en dient op basis daarvan een schuldvordering in bij het VEKA, waarna de uitbetaling gebeurt.

4.2.12 De inhoudelijke en financiële verantwoording over het gebruik van de subsidie, die de subsidie-ontvanger moet voorleggen

Uiterlijk 31 maart moet het energiehuis een jaarlijkse rapportering indienen over het voorgaande werkingsjaar. Deze moet bestaan uit een functionele verantwoording waarin de realisatie en evolutie van streefwaarden en mijlpalen wordt geëvalueerd en een financiële rapportering. Eind 2023 werk gemaakt van een meer gestandaardiseerde, gekwantificeerde rapporterings- en evaluatiemethodiek, die vanaf de rapportering over werkingsjaar 2024 verplicht werd ingevoerd. Het VEKA reikt jaarlijks een rapporteringssjabloon aan dat waar nodig en in overleg met de energiehuizen werd geactualiseerd en/of waar nodig geoptimaliseerd. Via het meerjarenplan is vanaf 2026 tevens bepaald dat de energiehuizen de eigen werking op een kwalitatieve manier moeten monitoren en daaruit volgend ook moet inzetten op een professionele werkwijze voor de klantenregistratie. Dit impliceert dat een onvoldoende kwalitatieve rapportering per definitie ook kan leiden tot een verminderde uitbetaling.

4.2.13 De openbaarmaking van de resultaten van de gesubsidieerde activiteiten

Samen met de stelselmatige verbetering en standaardisering van de rapportering (cfr. supra), wordt ook gewerkt aan een vlottere en meer transparante openbaarmaking van de gerapporteerde resultaten van de energiehuizen. Sinds 2024 wordt er via een verplicht gestandaardiseerd sjabloon aan VEKA gerapporteerd. Dankzij het in 2024 doorlopen OSLO-energiehuis traject werden belangrijke begrippen (zoals adviesverlening, begeleiding, klantencontact…) eenduidig gedefinieerd. Zo publiceert het VEKA sinds 2024 jaarlijks een uitgebreid rapport over de werking van de energiehuizen op haar website[19]. Hierin wordt het beleidskader, de historiek, de subsidiëring, de dienstverlening en de resultaten van de energiehuizen uitgebreid toegelicht. Daarbij wordt steeds duidelijk vermeld dat onderlinge vergelijkingen tussen energiehuizen steeds zeer omzichtig moeten gebeuren: energiehuizen verschillen op heel wat vlakken, en vooral de gemeentelijke cofinanciering kan sterk variëren tussen de energiehuizen onderling (alsook binnen het werkingsgebied van een energiehuis). Dit kan vanzelfsprekend ook verschillen in de kwaliteit en de reikwijdte van de dienstverlening impliceren, die dus bij vergelijkingen steeds in het achterhoofd moeten worden gehouden.

De energiehuizen hebben zich via het meerjarig plan dat als addendum aan de samenwerkingsovereenkomsten werd gevoegd, akkoord verklaard met deze publicatie van resultaten. (“H*et VEKA compileert de resultaten uit de jaarlijkse rapporteringen van de energiehuizen in de vorm van een jaarrapport en publiceert dit op haar website”*).

Naast de publicatie van het jaarrapport worden er via de Energiekaart (een digitale toepassing voor de ontsluiting van cijfers m.b.t. het energiebeleid) ook cijfers gedeeld m.b.t. de door de energiehuizen verstrekte Mijn VerbouwLening, met onder andere de aantallen, de categorieën van werken, en de totaalbedragen. Ook is er de algemene website www.mijnenergiehuis.be , waar de verschillende vormen van dienstverlening van de energiehuizen worden geduid en waar burgers via een postcodezoeker het energiehuis voor hun gemeente kunnen terugvinden. Verder wordt ook van de energiehuizen verwacht dat ze een eigen kwalitatieve website aanbieden waar burgers de nodige informatie kunnen terugvinden. Heel wat energiehuizen publiceren daar ook een eigen jaarverslag op. De overige geplande beleidsevaluaties (m.b.t. de Mijn VerbouwBegeleiding en de Mijn VerbouwLening) zullen net als deze beleidsevaluaties gepubliceerd worden op de website van het Departement Financiën en Begroting, zoals artikel 75/1 BVCO het voorschrijft.

[19] Zie “*De werking van de Vlaamse energiehuizen Resultaten van werkingsjaar 2024*”

5. BELEIDSEVALUATIE

5.1 RELEVANTIE

"Wat betreft de relevantie, die de mate betreft waarin de doelstellingen van het beleid tegemoetkomen aan de noden, vragen we ons af waarom het beleidsinitiatief werd gepland en of de geformuleerde beleidsdoelstellingen een accuraat antwoord bieden op de maatschappelijke vraag of nood" (Steunpunt Wonen, 2023).

Hoofdvraag: Zijn de doelstellingen van het subsidiekader van de energiehuizen (nog) relevant? M.a.w., in welke mate is er nood aan een actor die burgers ondersteunt inzake hun energieverbruik en het energetisch renoveren?

Deelvragen

a **Is er nog steeds nood aan de dienstverlening die de energiehuizen in uitvoering van het Energiebesluit aanbieden? Is het de verantwoordelijkheid van de Vlaamse overheid om deze dienstverlening te voorzien?**

Onderzoeksmethode en dataverzameling:

Op basis van een juridische analyse van regelgeving (waaronder de Europese EPBD en EED - cfr. supra) en documentanalyse van beleidsteksten van de Vlaamse overheid wordt in kaart gebracht in welke mate de Vlaamse overheid de verplichting heeft om de dienstverlening aan te bieden. Dit wordt aangevuld met een analyse m.b.t. de ondersteuningsvormen van geïntegreerde woningrenovatiediensten in andere lidstaten van de Europese Unie, onder andere op basis van een bevraging die in het kader van EU Peers werd afgenomen bij 57 One-Stop-Shops en 19 ondersteunende entiteiten[20].

Onderzoek

Energiehuizen in de Vlaamse beleidsplannen

Op 18 juli 2025 heeft de Vlaamse Regering het meest recente Vlaams Energie- en Klimaatplan (VEKP)[21] definitief goedgekeurd. Het is een transversaal beleidsplan en vormt een belangrijke basis voor het Vlaams energie- en klimaatbeleid voor de periode 2021-2030. Het verzekert eveneens het Vlaams onderdeel voor het Belgisch Nationaal Energie- en Klimaatplan. De Nationale Energie- en Klimaatplannen geven op nationaal niveau uitvoering aan de doelstellingen van de Europese kaderstrategie voor een schokbestendige energie-unie met een toekomstgericht klimaatbeleid[22]. Onder *'2.2.2.2.1.3 Initiatieven voor ontzorging en begeleiding op maat'* schrijft het VEKP onder meer:

"Om de renovatiegraad op te drijven, is het belangrijk dat we de burger goed informeren en praktische en technische bekommernissen bij de renovatie van een woning wegnemen. Naast financiële ondersteuning met premies en leningen wordt er extra ingezet op sensibilisering, ontzorging en begeleiding. In de Energiehuizen met werkingsgebied over het hele Vlaamse grondgebied, kunnen alle burgers sinds 2019 terecht voor informatie, advies en begeleiding in verband met energie en energetische renovaties, hulp bij het aanvragen van premies en voor de toekenning van een Mijn VerbouwLening. Het klantenbereik en takenpakket van de Vlaamse energiehuizen zijn de laatste jaren fors toegenomen, en energiehuizen zijn een cruciale lokale actor geworden op het terrein."

Zoals de Vlaamse langetermijnrenovatiestrategie in mei 2020[23] - de voorloper van het toekomstig Gebouwrenovatieplan zoals vereist onder de EPBD-richtlijn - aangaf:

"In het Vlaamse Gewest is een gebiedsdekkend netwerk van Energiehuizen actief die een geïntegreerde dienstverlening aanbieden voor renovatie en financiering."

[20] EU Peers (2025). *'Inside the One-Stop Shop models: Findings from 57 OSS across the EU'*

[21] Vlaams Energie- en Klimaatplan (VEKP) 2021-2030. https://assets.vlaanderen.be/image/upload/v1757944812/repositories-prd/VR_2025_1209_DOC.0824-2_VEKP_-_bijlage_BIS_xyant1.pdf

[22] Europese Commissie, *A Framework Strategy for a Resilient Energy Union with a Forward-Looking Climate Change Policy*, COM(2015) 80 final (25 februari 2015). https://energy.ec.europa.eu/strategy/energy-union_en

[23] Vlaamse langetermijnrenovatiestrategie voor gebouwen 2050 (29 mei 2020). https://assets.vlaanderen.be/image/upload/v1666067048/Vlaamse_langetermijnrenovatiestrategie_gebouwen_2050_asqdbs.pdf

In de Vlaamse beleidsnota 2024-2029 voor Energie en Klimaat[24] werd in het kader van deze geïntegreerde dienstverlening onder andere de link gelegd met het Europees gehanteerde concept van een one-stop-shop: *"…zal ik nagaan hoe energiehuizen verder kunnen evolueren naar volledige one-stop-shops…"*.

Analyse vereisten one-stop-shop binnen Europese richtlijnen

Zowel in de vernieuwde Energy Efficiency Directive (artikel 22)[25] als in de vernieuwde Energy Performance of Buildings Directive (artikel 18)[26] zijn gedetailleerde bepalingen i.v.m. one-stop-shops opgenomen. De energiehuizen leunen in Vlaamse context het dichtst aan de dienstverlening die Europa aanziet als horend onder een one-stop-shop.

Onderstaande opsomming geeft een overzicht van de bepalingen in de EPBD en de EED die betrekking hebben op one-stop-shops (vertaald als éénloketsystemen), het beleidsinstrument vallend onder deze beleidsevaluatie:

- De Europese lidstaten zorgen voor de oprichting en werking van faciliteiten voor technische bijstand, onder meer via inclusieve éénloketsystemen voor de energieprestatie en energie-efficiëntie van gebouwen.
- Deze zijn gericht op alle actoren die betrokken zijn bij de renovatie van gebouwen, onder andere huiseigenaren en administratieve, financiële en economische actoren, zoals kmo's, met inbegrip van microondernemingen en overheidsinstanties.
- Er moet ten minste één éénloketsysteem beschikbaar zijn:
  a) per 80.000 inwoners;
  b) per regio;
  c) in gebieden waar de gemiddelde leeftijd van het gebouwenbestand boven het nationale gemiddelde ligt;
  d) in gebieden waar de lidstaten voornemens zijn geïntegreerde stadsrenovatieprogramma's te plannen, of
  e) op een locatie die gemiddeld binnen minder dan 90 minuten reistijd kan worden bereikt, op basis van het ter plaatse beschikbare vervoermiddel.
- Onder hun taakstelling hoort:
  - Gestroomlijnde informatie voorzien over technische en financiële mogelijkheden en oplossingen, en onafhankelijk advies over de energieprestatie van gebouwen verstrekken;
  - Holistische ondersteuning bieden aan alle huishoudens, met bijzondere aandacht voor huishoudens die met energiearmoede kampen en in de slechtst presterende gebouwen wonen, alsook aan geaccrediteerde bedrijven en installateurs die renovatiediensten verlenen, afgestemd op de verschillende woonvormen en op het geografische toepassingsgebied, en ondersteuning bieden gedurende de verschillende fasen van het renovatieproject, onder meer om de toepassing van de minimumnormen inzake energieprestaties, indien een dergelijke norm in een wetgevingshandeling van de Unie is vastgelegd, te vergemakkelijken;
  - Specifieke diensten voor kwetsbare huishoudens, mensen die met energiearmoede kampen en huishoudens met een laag inkomen aanbieden;
  - Technisch, administratief en financieel advies verstrekken op het gebied van energie-efficiëntie, zoals energiecontroles voor huishoudens, de energierenovatie van gebouwen, informatie over het vervangen van oude en inefficiënte verwarmingssystemen en het gebruik van hernieuwbare energie en energieopslag, in het bijzonder aan huishoudelijke en kleine niet-huishoudelijke afnemers, waaronder kmo's en micro-ondernemingen;

[24] Vlaamse beleidsnota Energie en Klimaat 2024-2029: https://publicaties.vlaanderen.be/view-file/70827

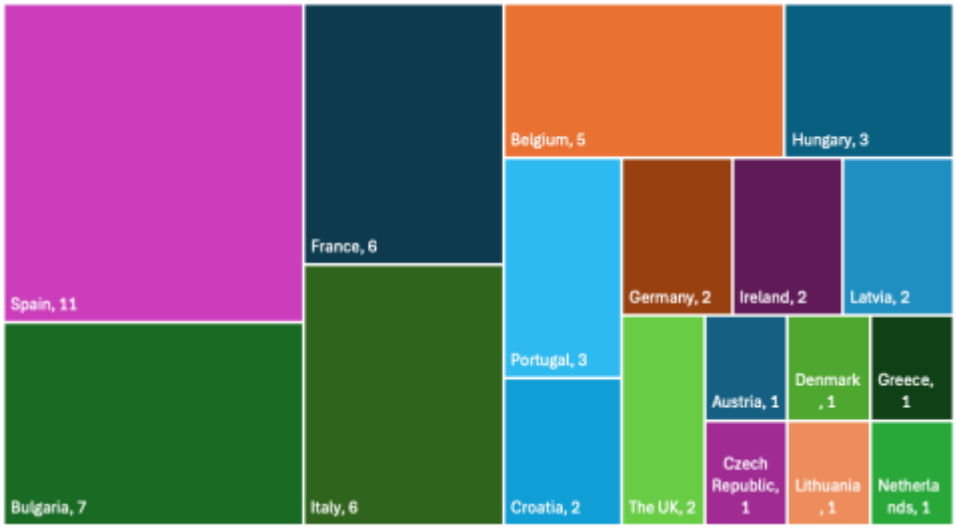
[25] Richtlijn (EU) 2023/1791 van het Europees Parlement en de Raad van 13 september 2023 betreffende energie-efficiëntie en tot wijziging van Verordening (EU) 2023/955 (PB L 231 van 20.9.2023). https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/?qid=1695186598766&uri=OJ%3AJOL_2023_231_R_0001

[26] Richtlijn (EU) 2024/1275 van het Europees Parlement en de Raad van 24 april 2024 betreffende de energieprestatie van gebouwen. https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/HTML/?uri=OJ:L_202401275#art_18

    - Advies geven over het energieverbruiksgedrag.
- De Commissie verstrekt de lidstaten richtsnoeren voor de ontwikkeling van die éénloketsystemen met het oog op de totstandbrenging van een geharmoniseerde aanpak in de hele Unie. De richtsnoeren stimuleren de samenwerking tussen overheidsinstanties, energieagentschappen en door de gemeenschap geleide initiatieven.

<u>Analyse m.b.t. de ondersteuningsvormen van geïntegreerde woningrenovatiediensten in andere lidstaten van de Europese Unie</u>

Het EU Peers - rapport dateert van juni 2025 en geeft de resultaten weer vanuit een online bevraging, die liep van september tot december 2024. De bevraging bereikte 57 one-stop-shops (OSS) en 19 ondersteunende entiteiten overheen verscheidene EU-landen, waarvan respectievelijk 5 en 2 respondenten vanuit België:



Figuur 3 - Verdeling OSS respondenten overheen EU



Figuur 4 - Verdeling respondenten ondersteunende entiteiten overheen EU

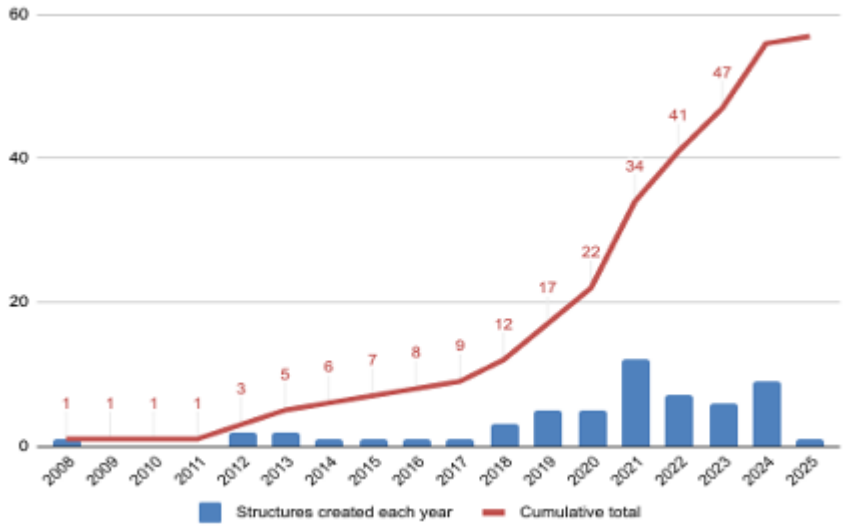
De antwoorden zijn geanalyseerd in subgroepen, op basis van verschillende categorieën, zoals de beoogde energiebesparingen, de dienstverleningsmodellen of de juridische status. Onder de juridische status valt op te merken dat 22,8% van de bevraagde OSS private bedrijven vertegenwoordigen en 7% publiek-private partnerschappen. De auteur schatte in dat er op het moment van het rapport meer dan 200 one-stop-shops waren in de EU.

Bij het lezen van de resultaten moet onder meer rekening worden gehouden met een mogelijke vertekening:

- Het rapport reflecteert de perspectieven van de respondenten. Ondanks inspanningen om de nauwkeurigheid te waarborgen, kunnen sommige antwoorden onnauwkeurigheden bevatten of verschillende

interpretaties van de vragen weerspiegelen. De bevindingen mogen dus niet worden beschouwd als een definitieve representatie van one-stop-shops in de EU.
- De respondenten werden bereikt via het EU-Peers netwerk. Dit zorgt ervoor dat ze voornamelijk verbonden zijn aan EU-projecten.

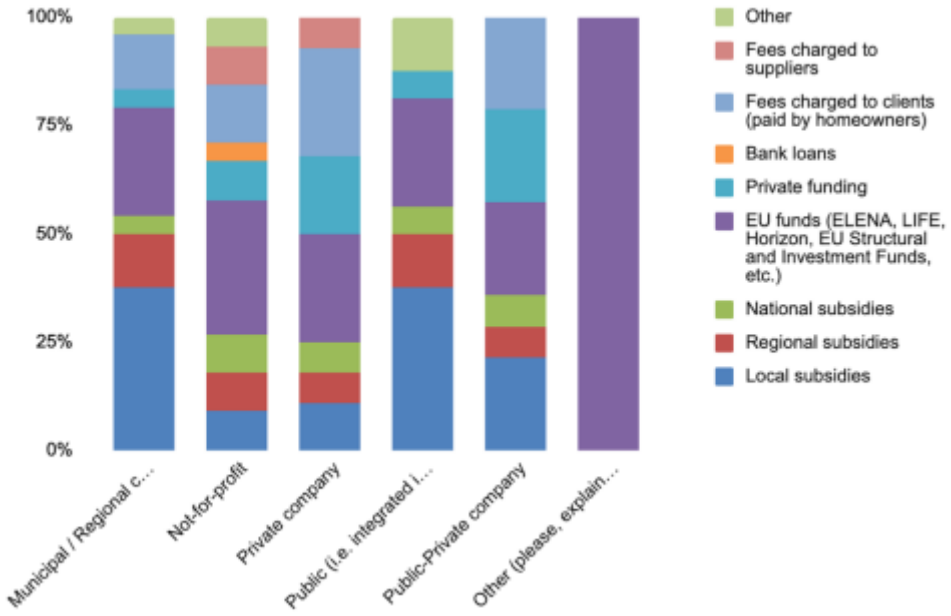
De groei van one-stop shops is de afgelopen jaren sterk versneld. Vóór 2010 werd slechts één OSS opgericht door de respondenten. Tussen 2010 en 2019 was er sprake van een bescheiden toename, met 16 nieuw opgerichte OSS. Sinds 2020 is de sector echter sterk gegroeid: in slechts enkele jaren werden 40 OSS opgericht, waar er voordien geen waren.Deze sterke toename illustreert de toenemende erkenning van OSS als essentiële instrumenten om residentiële energierenovaties te faciliteren. De ontwikkeling van OSS is een relatief recent, maar snel groeiend fenomeen, vooral na 2020, mogelijk aangejaagd door Europees beleid, financieringsprogramma's en een groeiende publieke belangstelling voor energierenovatie.



Figuur 5 - Tijdlijn van de oprichting van one-stop shops (OSS)(jaarlijks en cumulatief)

In het algemeen zijn overheidsinstanties betrokken bij bijna 74% van de bevraagde OSS, wat wijst op hun sterke betrokkenheid bij zowel de oprichting als de werking van OSS. Publieke actoren spelen een dominante rol binnen de meeste OSS-modellen, wat bijdraagt aan hun toegankelijkheid en neutraliteit.

Het rapport geeft een duidelijke correlatie weer tussen gratis dienstverlening en betrokkenheid van een overheidsinstantie, tegenover een kost voor de gebruiker bij (deels) private one-stop-shops om de organisatie financieel duurzaam te houden. Dit valt onder meer op te merken op figuur 6 hieronder: het aandeel inkomsten vanuit klanten is het grootst bij private en publiek-private bedrijven.



Figuur 6 - Verdeling inkomstenbronnen bij de verscheidene legale structuren van de OSS

19,2% (11 van de 57) van de respondenten biedt diensten aan voor een combinatie van residentiële gebouwen en gebouwen uit de tertiaire sector. Het overgrote aandeel voorziet dus vooral diensten voor residentiële gebouwen.

Conclusie

Zowel de Vlaamse beleidsteksten, Europese richtlijnen, als het EU Peers - rapport bevestigen een **nood en verplichting om de dienstverlening horend onder de energiehuizen aan te bieden**. Uit bovenstaande analyses kan geconcludeerd worden dat de aandacht voor dit beleidsinstrument duidelijk stijgt.

De invulling van de Europese bepalingen voor de installatie van éénloketsystemen is in onze Vlaamse context grotendeels afgedekt door de energiehuizen. Waar de energiehuizen de niet-residentiële doelgroepen niet bedienen, is er een andere partner in het lokale netwerk of Vlaamse instantie die hierin een rol vervult. De dienstverlening voor deze doelgroepen zijn echter minder diepgaand gegarandeerd als het uitgebreide takenpakket van de energiehuizen voor de Vlaamse huishoudens. Het EU Peers – rapport toont dat ook in de andere lidstaten vanuit de one-stop-shops vooral wordt toegespitst op de residentiële sector. Het is belangrijk te benadrukken dat de éénloketsystemen in Vlaanderen niet enkel door de energiehuizen worden uitgevoerd, maar dat deze veelal in samenwerking met gemeenten worden aangeboden via de gemeentelijke loketwerking. Het is de ambitie van de Vlaamse Regering om de woon- en energieloketten te integreren en vanaf 1/1/2028 in elke gemeente in Vlaanderen een laagdrempelig woon- en energieloket aan te bieden, waarlangs de dienstverlening van het energiehuis toegankelijk is voor elke burger. Het vraagstuk m.b.t. de schaalgrootte van een OSS wordt verder in de evaluatie behandeld (hoofdstuk 5.4)

5.2 DOELBEREIK

“Het doelbereik gaat na in welke mate de vooropgestelde doelstellingen zijn bereikt”.
“Is de doelstelling gerealiseerd?” (Steunpunt Wonen, 2023)

Hoofdvraag: De vooropgestelde doelstellingen werden conform het energiebesluit vertaald in concrete kwantitatieve en kwalitatieve streefwaarden. In welke mate zijn de vooropgestelde doelstellingen van het subsidiekader bereikt?
Deelvragen:

b **In welke mate werden de belangrijkste vooropgestelde streefwaarden gerealiseerd door de energiehuizen?**

Onderzoeksmethode en dataverzameling:

Op basis van de jaarlijkse rapportering die de energiehuizen indienen en de evaluatie hiervan door het VEKA wordt een geaggregeerde kwantitatieve en kwalitatieve outputanalyse uitgevoerd m.b.t. de realisatiegraad van de belangrijkste vooropgestelde "streefwaarden en mijlpalen" in de werkingsjaren 2023-2025.

5.2.1 De vooropgestelde doelstellingen

Zoals toegelicht in hoofdstuk 4 bepaalt het Energiebesluit dat de energiehuizen en het Vlaams Gewest in het kader van de onderlinge samenwerkingsovereenkomsten "streefwaarden en mijlpalen" overeenkomen m.b.t. de uitvoering van de hen opgelegde basistaken. Deze worden in een "meerjarig perspectief" als een addendum aan de samenwerkingsovereenkomst gevoegd (zie bijlage).

Voor de opmaak van de meerjarenplannen 2022-2025 werd in 2021 in onderling overleg tussen VEKA en de energiehuizen een sjabloon opgemaakt. De invulling daarvan gebeurde vervolgens voor ieder energiehuis afzonderlijk, in functie van de lokale situatie. Deze meerjarenplannen werden op 8 februari 2022 goedgekeurd. Er werden dus voor elk energiehuis afzonderlijk indicatoren en vooropgestelde streefwaarden en mijlpalen bepaald. Deze zijn deels kwantitatief en voor een groot deel kwaltitatief.

Bij de jaarlijkse evaluatie gaat VEKA in de rapportering van elk energiehuis na of haar vooropgezette doelen behaald zijn. Concreet betrof dit de voorbije jaren een toetsing van de rapportering aan de streefwaarden en mijlpalen opgenomen in de meerjarenplannen 2022-2025. **Het resultaat van deze jaarlijkse evaluaties in de periode 2022-2025[27] was dat elk energiehuis al haar doelstellingen op voldoende wijze behaald had**. Wanneer er uitzonderlijk een doelstelling niet werd bereikt werd dit voldoende gemotiveerd. Zo werden bv. tijdens de energiecrisis van 2022 door enkele energiehuizen minder communicatie-inspanningen geleverd dan oorspronkelijk voorzien omdat de loketten reeds zonder veel publiciteit overstelpt werden.
Door een gebrek aan eenduidige parameters en de grote verschillen in aanpak tussen de energiehuizen was het niet mogelijk om de output van de energiehuizen te aggregeren tot een globaal beeld voor Vlaanderen en was benchmarking tussen energiehuizen heel moeilijk. Bij de evaluaties van de individuele energiehuizen werden in het verleden weinig vergelijkingen tussen energiehuizen gemaakt.

Alle partijen erkenden de **nood aan een meer gestandaardiseerde en gekwantificeerde aanpak** inzake planning, rapportering en evaluatie**.** Daarom werd eind 2023 werk gemaakt van een meer **gestandaardiseerde, gekwantificeerde rapporterings- en evaluatiemethodiek**, die vanaf de rapportering over werkingsjaar 2024 verplicht werd ingevoerd. Daarnaast werd middels een **OSLO-traject** ook werk gemaakt van een meer gestandaardiseerde terminologie[28].

De standaardisering is dus een stapsgewijs traject. Voor de rapporting over werkingsjaar 2023 was het gebruik van het gestandaardiseerde sjabloon nog facultatief. Dit gaf de kans aan de energiehuizen om hun dataverzameling op punt te zetten en aan VEKA om het sjabloon verder te verduidelijken. Het werd verplicht voor de rapportering over werkingsjaar 2024. Na een eerste rapportering in de testfase via het gestandaardiseerde sjabloon in 2024, heeft VEKA het sjabloon nog licht aangepast met verduidelijkingen en uitbreidingen, o.a. op basis van het OSLO[29] traject. De cijfers over werkingsjaar 2025 zijn meer betrouwbaar en onderling vergelijkbaar dan

[27] Onder voorbehoud. Op het moment van de opmaak van deze beleidsevaluatie zijn de evalauties van de individuele functionele rapporteringen van de individuele energiehuizen nog lopende. Tijdens het werkingsjaar werden geen anomalieën vastgesteld die ontoereikende prestaties doen vermoeden, maar definitief uitsluitsel kan pas tegen juli 2026 gegeven worden.

[28] Zie OSLO Vocabularium Energiehuis

[29] OSLO staat voor Open Standaarden voor Linkende Organisaties. OSLO Energiehuizen werd definitief in juni 2025 en is gepubliceerd, zie Vocabularium Energiehuis en Applicatieprofiel Energiehuis.

die over de vorig jaren. Maar er kunnen nog steeds verschillen in interpretatie en invulling bestaan. **De vergelijking van energiehuizen vergt dus de nodige nuancering en vraagt vooral het in rekening brengen van eventuele gemeentelijke cofinanciering of ondersteuning in natura** (via het ter beschikking stellen van personeel en soms ook gebouwen, infrastructuur, algemene ondersteunende diensten, …). Vergelijkingen in de tijd tussen rapporteringsjaren zijn vaak vertekend door kleine verschillen of foutjes in definities en monitoringsmethoden, vandaar dat we deze vergelijking in de tijd beperken tot totaalcijfers van alle energiehuizen en tot de werkingsjaren 2024-2025. Zie ook hoofdstuk 4.2.1 en 4.2.3 waarin respectievelijk de doelstellingen en indicatoren van het subsidiekader worden toegelicht.

5.2.2 De realisatiegraad

We bespreken de bereikte resultaten volgens de stappen in de klantenreis: interesse opwekking, informatievoorziening, adviesverlening en begeleiding bij aanvraag premies en leningen (loketfunctie), renovatiebegeleiding en tenslotte financiering.

A. Interesse opwekking

Alle energiehuizen beschikken over een eigen website, of een webpagina als onderdeel van de intercommunale waar ze deel van uitmaken. Hier wordt minstens de dienstverlening en contactinformatie op bekend gemaakt. Vaak is hier ook een klantenportaal waar burgers hun vraag kunnen stellen en een online boekingstool. Ook worden er informatie en tools aangeboden waar de burger zelf mee aan de slag kan, zoals de Check-je-huis tool ontwikkeld door het energiehuis van Gent of de Check-je-offerte tool van IGEMO op hun Stekr website.

In totaal registreerden de energiehuizen **330.209 websitebezoeken in 2025** (in 2024 was dit 348.305). Dat betekent **gemiddeld 112 websitebezoeken per 1000 huishoudens**.
Alle energiehuizen organiseren infomomenten. Dit kan in de vorm van webinars, infoavonden, aanwezigheid op beurzen, gemeentelijke events, …. In totaal werden **553 infomomenten** door de energiehuizen aangeboden in 2025[30], d.w.z. gemiddeld 28 per energiehuis of 2 per gemeente. Het aantal deelnemers/bereikte burgers werd te onvolledig gerapporteerd om een totaal te kunnen weergeven. Dit is namelijk geen verplicht in te vullen rubriek in de rapportage. De 14 energiehuizen die dit wel konden ramen, rapporteren in totaal 11.793 bereikte personen via infomomenten. Ten opzichte van het aantal infomomenten dat deze 14 energiehuizen organiseerden, ramen we dus een gemiddeld bereik van gemiddeld 32 bereikte personen per infomoment.

Tenslotte hebben we over deze fase in de klantenreis gepeild naar het aantal publicaties – zoals nieuwsbrieven, gemeentebladen, sociale media posts - waarin de dienstverlening van het energiehuis onder de aandacht werd gebracht. In totaal werden er in 2025 **4.100 publicaties** gerapporteerd (in 2024 waren dat er 2.316). Waaronder 1.230 nieuwsbrieven, 915 artikels in gemeentelijke infomagazines, meer dan 1.000 sociale media posts, en daarnaast nog affichecampagnes, bewonersbrieven en de verspreiding van flyers en brochures.

Onderstaande tabel toont dat er een grote variatie is tussen de energiehuizen op het vlak van sensibiliseringsinspanningen. Sommigen zetten vooral in op online communicatie, terwijl andere vooral inzetten op fysieke events.

Energiehuis	Aantal huishoudens	Aantal gemeenten	Aantal bezoeken website	Aantal websitebezoeken/1000 HH	Aantal infomomenten	Aantal infomomenten/gemeente	Aantal publicaties
3Wplus	265.133	33	5.500	21	23	1	183

[30] In 2024 rapporteerden we meer dan het dubbele, nl. 1.376. Dit blijkt louter te wijten aan 1 energiehuis waar voor 2024 foutief het bereik in plaats van het aantal events gerapporteerd werd. Na correctie voor deze fout waren het 638 infomomenten in 2024

Antwerpen	248.688	1	58.360	235	23	23	69
BEA	125.408	10	7.700	61	12	1	67
Gent	126.622	2	54.668	432	12	6	50
Westhoek	92.592	17	3.611	39	32	2	876
Leuven	51.746	1	4.640	90	28	28	36
Limburg	384.629	38	21.501	56	57	2	143
Oostende	36.897	1	12.700	344	47	47	508
W13	139.402	13	2.845	20	26	2	173
Mechelen	38.142	1	33.480	878	24	24	32
IGEAN	215.097	27	3.155	15	59	2	421
IGEMO	86.100	9	24.117	280	11	1	203
IGO	178.273	29	26.669	150	41	1	184
IOK	196.197	25	16.964	86	16	1	513
SOLVA	152.542	20	5.159	34	17	1	43
Kordia	39.454	4	896	23	24	6	200
VENECO	158.183	16	4.914	31	20	1	188
Izegem	29.682	5	8.765	295	11	2	69
Waasland	128.026	7	19.519	152	8	1	27
WVI	253.562	26	15.046	59	62	2	115
Totaal	**2.946.375**	**285**	**330.209**	**112**	**553**	**2**	**4.100**

Tabel 5 - inspanningen voor interesse opwekking in 2025

B. Informatievoorziening, adviesverlening en begeleiding aanvraag premies en leningen (loketfunctie)

In totaal werden er in 2025 **14.706 uren fysiek energieloket per maand** aangeboden in alle Vlaamse steden en gemeenten, door en in samenwerking met de energiehuizen. Gemiddeld zijn dit 52 loketuren per maand per gemeente. Voor een gemiddelde maand van 4 weken, zijn dit dus **13 uur per gemeente per week.** Dit zijn dus iets meer dan 4 halve dagen per week. In verhouding tot het aantal huishoudens zijn dit gemiddeld **5**

loketuren/maand per 1000 huishoudens. Ter vergelijking: In 2024 werden 13.089 uren fysiek energieloket per maand gerapporteerd[31].

In totaal werden in 2025 **60.204 fysieke contacten met energievragen** geregistreerd aan deze loketten (met of zonder afspraak). Met geregistreerd contact wordt bedoeld (cfr. OSLO-definitie): een interactie tussen een klant en een organisatie die formeel wordt vastgelegd en gedocumenteerd in een systeem voor toekomstige referentie en opvolging. Dit zijn enkel contacten waarbij daadwerkelijk informatie wordt verstrekt of advies gegeven wordt, dus niet alle contacten waarbij er louter wordt doorverwezen naar een andere partij.
Gemiddeld betrof **35% van deze fysieke contacten louter energie-gerelateerde onderwerpen** zoals bv. energiefacturen, EPC, thermografie, verwarmingstoestellen, PV**. 65% ging over gemengde energie/wonen vragen** (zoals bv. vragen over MVP en MVL). De onderverdeling in deze 2 categorieën is een schatting gezien een deel van de energiehuizen deze onderverdeling[32] kon maken.

Daarnaast werden **95.773 digitale contacten met energievragen** gerapporteerd. Dit gaat over gesprekken via mail, chat, telefoon, en online meetings. Hiervan valt 31% in de categorie 'louter energie' en 69% in de categorie 'gemengd wonen/energie'. Ook deze onderverdeling is een schatting op basis van extrapolatie.

Als we de fysieke en digitale contacten optellen, komen we aan **in totaal 155.977 klantencontacten in 2025.** In 2024 werden in totaal 226.333 contacten gerapporteerd. Maar nazicht leert dat minstens 1 energiehuis vorig jaar een zware overschatting gemaakt had, door te rapporteren op basis van extrapolatie. Het energiehuis in kwestie had in 2024 17.572 contacten meer geraamd dan de meer betrouwbare cijfers van 2025 op basis van hun recent geïntroduceerd CRM. We kunnen dus geen betrouwbare evolutie in de tijd vaststellen.

Sommige klanten nemen meerdere keren contact voor hetzelfde topic. 9 energiehuizen konden voor de fysieke contacten[33] het aantal unieke klanten rapporteren. Hieruit blijkt dat gemiddeld 74% van de fysieke klantencontacten unieke klantencontacten zijn. Voor de digitale contacten werd het aantal unieke klanten nog minder geregistreerd; door slechts 4 energiehuizen. Het aantal unieke klantencontacten is hier slechts 67% van het totaal aantal digitale klantencontacten. Gemiddeld (van fysieke en digitale contacten) zou **71% van de contacten unieke contacten zijn**. Als we dit extrapoleren naar alle energiehuizen en hun totaal aantal (fysieke + digitale) klantencontacten, dan zouden er in totaal **110.562 unieke klanten contact gehad hebben met een woon-en energieloket of energiehuis in 2025**. Dit is benaderend dus **4% van het totaal aantal huishoudens** in Vlaanderen. T.o.v. 15% van de gezinnen die met energiearmoede kampen en ongeveer 34% van de Vlaamse woningen dat een EPC-label slechter dan D heeft, is dit relatief weinig.

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de **thematische verdeling**[34] van de klantencontacten (fysieke en digitale contacten samen). Van het totaal aantal contacten gaat gemiddeld 53% van de vragen over premies. De percentages van de thematische verdeling in deze tabel zijn gebaseerd op extrapolatie, maar geven een goede indicatie van het relatieve belang van de thema's.

[31] Maar vergelijking is moeilijk omdat de interpretatie van 'beschikbare uren energieloket' verschilde. We hebben dit in het sjabloon voor 2025 verduidelijkt: Totaal aantal beschikbare uren per gemiddelde maand (dus doorsnee maand van 4 weken: bij een 2-wekelijkse frequentie kom je dan vb. 2 x 3u loket = 6u per maand) waarop een burger in het volledige werkingsgebied met of zonder afspraak fysiek terecht kan bij het energiehuis en de lokale loketten (inclusief mobiele loketten) voor informatie, advies & begeleiding. Uitgedrukt in totaal aantal uur per maand. OSLO-definitie: ''Het totaal aantal loketuren wordt berekend door het aantal loketten te vermenigvuldigen met het aantal openingsuren van de respectievelijke loketten en het aantal medewerkers beschikbaar als aanspreekpunt. Uitgedrukt in totaal aantal uur per maand. Dit omvat zowel de uren 'open loket' als de uren 'op afspraak'." Dit is inclusief de inzet van medewerkers van gemeente of IGS-personeel die mee het woon-en energieloket bemannen, althans indien burgers effectief bij hen terecht kunnen voor (grondige) informatie, advies, begeleiding m.b.t. het thema energie (m.a.w. de uren van loketmedewerkers die louter doorverwijzen worden niet meegeteld). Het zijn de uren beschikbaar voor de burger (de eventuele uren voor verplaatsing of nazorg niet meegerekend).

[32] Een aantal verfijningen - zoals de categorie (energie gerelateerd of gemengd) en het thema van een klantencontact, evenals het aantal unieke contacten - zijn geen verplichte rapporteringsrubrieken. 14 energiehuizen maakten onderscheid categorie bij fysieke contacten en slechts 8 bij digitale contacten.

[33] Dit is geen verplichte rapporteringsrubriek.

[34] Ook de thematische verdeling is geen verplichte rapporteringsrubriek: 16 energiehuizen rapporteerden de thematische verdeling van hun fysieke klantencontacten en 9 konden dit ook rapporteren voor hun digitale klantencontacten.

Thema Energetische renovatiewerken (incl. thermografische info, zonnekaart, offertes ...)	9%
Thema Vragen EPC	2%
Thema Premies info	39%
Thema Premies aanvraag	14%
Thema Lening info	18%
Thema Lening aanvraag	5%
Thema energiefactuur en leveranciersvergelijking	7%
Thema verwijzing energiescan	1%
Thema verwijzing begeleiding	5%

Tabel 6 - Thematische verdeling van de (fysieke en digitale) klantencontacten in 2025

De volgende tabel geeft de cijfers per energiehuis. Opnieuw zien we grote verschillen die de lokale context en keuzes (en monitoring- en rapporteringsmethodes) weerspiegelen. In het energiehuis Gent bv. wordt ervoor gekozen om zeer sterk in te zetten op huisbezoeken i.p.v. de klanten naar het loket te laten komen. Het is daarom belangrijk te vermelden dat deze cijfers steeds de nodige duiding vergen en er omzichtig moet worden omgesprongen met vergelijkingen tussen energiehuizen. Naarmate indicatoren en rappoprteringsmethodes verder gestandaardiseerd worden zullen de mogelijkheden om te benchmarken tussen energiehuizen groeien.

	Beschikbare uren energieloket per maand	Loketuren/maand/gemeente	Loketuren /maand /1000 hh	**# fysieke contacten**	Fysieke contacten/1000 hh	**# digitale contacten**	Digitale contacten/1000 hh	**# huisbezoeken**	Huisbezoeken/1000 hh
3Wplus	**3116**	94	11,75	**2353**	8,9	**4130**	15,6	**1740**	6,6
Antwerpen	**750**	750	3,02	**3955**	15,9	**1971**	7,9	**1430**	5,8
BEA	**1000**	100	7,97	**2261**	18,0	**21000**	167,5	**280**	2,2
Gent	**42**	21	0,33	**355**	2,8	**748**	5,9	**2790**	22,0
Westhoek	**932**	55	10,07	**4269**	46,1	**3948**	42,6	**801**	8,7
Leuven	**65**	65	1,26	**711**	13,7	**1094**	21,1	**731**	14,1
Limburg	**1613**	42	4,19	**11043**	28,7	**3814**	9,9	**843**	2,2
Oostende	**174**	174	4,72	**1002**	27,2	**5460**	148,0	**166**	4,5
W13	**1446**	111	10,37	**7332**	52,6	**13595**	97,5	**2775**	19,9
Mechelen	**78**	78	2,04	**636**	16,7	**877**	23,0	**283**	7,4
IGEAN	**216**	8	1,00	**2835**	13,2	**3285**	15,3	**135**	0,6
IGEMO	**100**	11	1,16	**1121**	13,0	**321**	3,7	**509**	5,9
IGO	**545**	19	3,06	**4227**	23,7	**1328**	7,4	**405**	2,3
IOK	**2488**	100	12,68	**4019**	20,5	**6171**	31,5	**692**	3,5
SOLVA	**262**[35]	13	1,72	**825**	5,4	**5979**	39,2	**660**	4,3
Kordia	**110**	28	2,79	**2250**	57,0	**4443**	112,6	**153**	3,9
VENECO	**344**	22	2,17	**4031**	25,5	**1453**	9,2	**732**	4,6
Izegem	**63**	13	2,12	**2134**	71,9	**5489**	184,9	**205**	6,9
Waasland	**210**	30	1,64	**458**	3,6	**3189**	24,9	**43**	0,3
WVI	**1152**	44	4,54	**4387**	17,3	**7478**	29,5	**1667**	6,6
TOTAAL	***14.706***	*52*	*4,99*	***60204***	*20,4*	***95773***	*32,5*	***17040***	*5,8*

[35] In werkingsgebied SOLVA werden de uren energieloket bemand door gemeentelijk personeel (onterecht) niet gerapporteerd.

Tabel 7 - Loketuren, klantencontacten en huisbezoeken per energiehuis in 2025

C. Renovatiebegeleiding

In totaal werden voor het werkingsjaar 2025 **17.040 huisbezoeken** gerapporteerd. Gemiddeld zijn dit 5,8 huisbezoeken per 1000 huishoudens. De helft hiervan kadert in de uitvoering van een Mijn VerbouwBegeleiding (die van start is gegaan op 1/01/2025). In 2025 werden nog een beperkt aantal huisbezoeken uitgevoerd als uitloper van de uitdovende instrumenten energiescan type 2 (20%), burenpremie (3%) en het VEKA energieconsulentenproject renovatiecoach (3%). 20% van de huisbezoeken werd onder de categorie 'overige' gerapporteerd. Dit gaat meestal over renovatiebegeleidingen in het kader van Europees gefinancierde projecten. Tenslotte zijn 2% van de huisbezoeken het bijwonen van een vergadering van VME. In 2024 bedroeg het aantal gerapporteerde huisbezoeken 18.138.
Bovenstaande tabel geeft in de laatste kolom het overzicht van de huisbezoeken per energiehuis in 2025.

Aanvullend werd er in de rapportering over werkingsjaar 2025 via een optionele rubriek gepeild naar de mate waarin energiehuizen hebben gewerkt met een **collectieve aanpak**. Hierin werd gevraagd of het energiehuis met groepsaankoop en/of aannemerspool werkt (structureel of tijdelijk, over het hele grondgebied of in deel van het werkingsgebied, en desgevallend met welke partners).
Uit de antwoorden blijkt dat 12 energiehuizen in 2025 op een of andere manier gewerkt hebben met een groepsaankoop (vaak in samenwerking met een partner zoals een provinciaal steunpunt duurzaam wonen en bouwen, een Rescoop of een vzw). Ook hebben een 12-tal energiehuizen een werking met een aannemerscollectief (voor intern gebruik en soms ook beschikbaar voor zelfredzame verbouwers). Daarnaast hebben 15 energiehuizen ingezet op andere initiatieven voor collectieve renovatie (al dan niet met medewerking van een partnerorganisatie. Dit gaat over thermografieprojecten, mobiele wijkloketten, wijkgerichte acties gericht op toeleiding zoals een buurttafelwijkrenovatie of intensieve wijktrajecten met bewonerssamenkomsten en huisbezoeken. Een beperkt aantal energiehuizen werkte vorig jaar aan de collectieve uitvoering van renovaties, dit gebeurt steeds in goed gekozen wijken met specifieke noden en opportuniteiten.

D. Kredietverstrekking

Op de energiekaart Energiekaart Vlaanderen | VEKA staan de beschikbare gegevens over Mijn VerbouwLening in Vlaanderen, zowel in aantallen als in bedragen, en kan de verdeling over de categoriën werken en de doelgroepen geraadpleegd worden.
De Mijn VerbouwLening (MVL) werd ingevoerd vanaf september 2022. Het is een voordelige lening met een maximaal ontleningsbedrag van 60.000 euro op 25 jaar waarvan de doelgroepen en categorieën van werken zijn afgestemd op Mijn VerbouwPremie. Onderstaande tabel geeft een overzicht van het totaal aantal leningen dat werd aangevraagd en goedgekeurd per jaar, alsook de toepasselijke rentevoet voor het grootste gedeelte van dat jaar (de wettelijke rentevoet wordt immers midden februari van het desbetreffende jaar gepubliceerd).

jaar	#aanvragen	# toegekende leningen	totaalbedrag toegekende leningen	gemiddeld bedrag/lening	rentevoet
2022	6.552	1.173	33.494.911	28.555	0%
2023	6.441	8.997	304.846.052	33.883	2,75%
2024	3.427	4.116	144.945.708	35.215	2,25%
2025	5.485	3.713	131.048.560	35.295	1,50%
totaal 2022-2025	**21.905**	**17.999**	**614.335.231**		

Tabel 8 - Totaal aantal aangevraagde en toegekende MVL en rentevoet

De rentevoet van MVL geeft een korting van 3%-punt op de wettelijke rentevoet. Deze wordt jaarlijks officieel gepubliceerd. Dit heeft tot gevolg dat wanneer de wettelijke rentevoet boven de 3% ligt, de rentevoet van de MVL het aantal basispunten boven deze 3% bedraagt. In 2022 bedroeg de wettelijke rentevoet 1,5% . Bijgevolg was de MVL bij de lancering renteloos. Dit gegeven in combinatie met de energiecrisis zorgde voor een hoog aantal aanvragen vanaf de start: 6.552 aanvragen op slechts 3 maanden tijd. In februari 2023 werd de wettelijke

rentevoet, en dus ook de MVL rentevoet, opgetrokken en daalde bijgevolg het aantal aanvragen. We zien een heropleving in 2025 dankzij de rentevoet die begin 2025 weer verlaagd is.
Cumulatief werd sinds 2022 tot eind 2025 **al meer dan 614 miljoen euro aan kredieten toegekend**.

De volgende tabel geeft de cijfers per energiehuis voor werkingsjaar 2025 (in bijlage 5 staat het overzicht sinds de start van MVL in 2022).

	#aanvragen	#aanvragen/ 1000HH	# toegekende leningen	totaalbedrag toegekende leningen	gemiddeld bedrag/lening
3WPlus	433	1,63	269	€ 9.338.000	€ 34.714
Antwerpen	372	1,50	272	€ 11.069.787	€ 40.698
BEA	302	2,41	231	€ 8.084.499	€ 34.998
Gent	321	2,54	172	€ 6.502.939	€ 37.808
Westhoek	175	1,89	126	€ 4.600.267	€ 36.510
Leuven	80	1,55	54	€ 1.893.947	€ 35.073
Limburg	822	2,14	559	€ 19.038.732	€ 34.059
Oostende	52	1,41	31	€ 825.202	€ 26.619
W13	340	2,44	285	€ 8.838.189	€ 31.011
Mechelen	100	2,62	68	€ 2.197.308	€ 32.313
IGEAN	348	1,62	254	€ 8.964.877	€ 35.295
IGEMO	138	1,60	74	€ 2.723.133	€ 36.799
IGO	378	2,12	250	€ 9.300.313	€ 37.201
IOK	282	1,44	178	€ 5.699.282	€ 32.018
SOLVA	294	1,93	203	€ 7.627.551	€ 37.574
Kordia	120	3,04	100	€ 3.055.175	€ 30.552
Veneco	242	1,53	126	€ 4.600.095	€ 36.509
Izegem	66	2,22	55	€ 1.838.261	€ 33.423
Waasland	235	1,84	145	€ 5.171.012	€ 35.662
WVI	385	1,52	261	€ 9.679.991	€ 37.088
Totaal	**5485**	**1,86**	**3713**	**€ 131.048.560**	**€ 35.295**

Tabel 9 - Aangevraagde en toegekende Mijn VerbouwLeningen in werkingsjaar 2025

De vergelijking van de energiehuizen toont dat er significante verschillen zijn tussen energiehuizen betreffende het aantal aangevraagde en toegekende MVL, die niet louter te verklaren zijn door het aantal huishoudens in de werkingsgebieden. Deze verschillen liggen aan de socio-economische kenmerken van elk werkingsgebied en de inspanningen van de energiehuizen en hun gemeenten om klanten te stimuleren om te renoveren. Het gemiddeld bedrag per lening schommelt slechts lichtjes rond het gemiddelde van 35.295 euro.

De energiehuizen werken verplicht met het kredietbeheersysteem “Galop” van **PMV/z-leningen,** op basis waarvan ook de trimestriële rapportering aan het VEKA gebeurt.
Sinds 1 maart 2024 verloopt de aanvraag van Mijn VerbouwLening via hetzelfde **Mijn VerbouwLoket** dat sinds zomer 2022 van start is gegaan voor de aanvraag van Mijn VerbouwPremie. Het grote voordeel van dit digitale aanvraagplatform is dat er automatisch gecontroleerd wordt of aan de voorwaarden voldaan is om een MVL te kunnen aanvragen, en dat zelfredzame woningeigenaars niet meer fysiek naar het energiehuis moeten voor de aanvraag. De kredietanalyse van de in aanmerking komende aanvragen gebeurt vervolgens in backoffice door de kredietanalisten van het energiehuis.

PMV/z heeft een overzicht gemaakt van de gemiddelde doorlooptijden per energiehuis vanaf de start van de MVL. De doorlooptijd is het aantal dagen tussen de aanvraag in Galop en de datum van de ondertekening van de kredietovereenkomst. Onderstaande tabel toont de evolutie tussen 2022 en 2025.

	2022	**2023**	**2024**	**2025**
3WPLUS ENERGIE	115	144	80	94
AGB ENERGIEBESPARINGSFONDS ANTWERPEN	266	194	115	94
BEHEER ENERGIE AALST	81	96	57	62
REGent	229	270	130	97
DVV-Westhoek	103	101	66	62
Stad Leuven, optredend als erkend energiehuis		160	94	78
DUWOLIM	212	181	101	96
Autonoom Gemeentebedrijf Oostende	155	203	144	96
W13	185	187	87	54
AGB ENERGIEPUNT MECHELEN	172	151	86	89
I.G.E.A.N.-dienstverlening	244	244	191	110
IGEMO Mechelen	236	284	204	110
IGO	178	189	139	101
IOK	198	206	83	95
SOLVA	141	181	110	94
Kordia	48	57	61	58
VENECO	128	140	108	100
Woondienst Regio Izegem			67	37
Interwaas (Energiehuis Woonwijzer Waasland)	124	129	94	108
West-Vlaamse Intercommunale	199	264	103	89
Gemiddelde doorlooptijd	**167**	**178**	**106**	**86**

Tabel 10 - Doorlooptijd tussen aanvraag en toekenning MVL per energiehuis (de energiehuizen Leuven en Izegem zijn pas opgestart in respectievelijk 2023 en 2024)

De **doorlooptijden zijn dalend**. Gemiddeld bedroeg de tijd tussen het moment van aanvraag en de datum van de akte 167 dagen bij aanvang. Dit is in 2024 gedaald naar 106 dagen en in 2025 naar 86 dagen. Deze evolutie wordt verklaard door een toegenomen vertrouwdheid van de energiehuizen met de MVL-dossierbehandeling,

de introductie van het Mijn VerbouwLoket (sinds 1 maart 2024) en de sterke piek in het aantal MVL-aanvragen bij de start die geleidelijk weggewerkt kon worden toen de vraag daalde in 2024.
Ook het verschil tussen het energiehuis met de hoogste en het energiehuis met de laagste gemiddelde doorlooptijd neemt af. Dit zou kunnen duiden op het **generaliseren van de beste praktijken inzake procedures en praktische aanpak**. Er is immers een werkgroep MVL waarin de energiehuizen regelmatig samenkomen om de aanpak van en aanpassingen aan MVL te bespreken.

5.3 SPAARZAAMHEID

"De spaarzaamheid bestudeert de mate waarin ingezette middelen (inputs) in passende hoeveelheden en kwaliteiten en tegen de beste prijs worden ingezet" (Steunpunt Wonen, 2023).

Hoofdvraag: Werden de middelen door de energiehuizen tegen een correcte prijs ingezet?
Deelvraag:

- **Getuigen de kosten die de energiehuizen rapporteren van een spaarzame werking?**

  Onderzoeksmethode en dataverzameling:
  De energiehuizen verantwoorden jaarlijks de besteding van de subsidies aan de hand van een financiële rapportering. Meer dan 90% van de gerapporteerde kosten bedragen loonkosten. Er wordt voor het meest recente werkingsjaar onderzocht of de gerapporteerde personeelsinzet overeenstemt met de verwachte kwalificaties, op basis van een indicatorenset (cfr. infra), en in welke mate dit overeenstemt met gangbare loonbarema's.

Analyse
Zoals toegelicht onder 4.2.5 van dit rapport moeten de energiehuizen hun financiële verantwoording leveren op basis van bewezen reële kosten (Standaard UurTarief, gebaseerd op het reëel betaald brutoloon + 40% forfaitaire werkingskosten). De cijfers van de financiële verantwoording over werkingsjaar 2025 geven een totaal aan personeelskosten[36] van 8.766.047 euro. Hier wordt in totaal 109,37 gerapporteerde VTE mee gefinancierd. Dit levert een **gemiddelde VTE bruto loonkost van 80.149 euro**. Achter deze gemiddelde VTE zit een grote variatie in functie van de kwalificaties, het statuut en de anciënniteit van de betrokken medewerkers.
De VVSG heeft ons een raming bezorgd van **de bruto loonkost voor een lokaal bestuur van een medewerker woon-en energieloket**. Ze gaan hierbij uit van salarisschaal B2 met 15 jaar anciënniteit. Gezien er ook profielen op universitair niveau nodig zijn voor de functies coördinator/beleidsadviseur en technische expertise nodig is voor de functies renovatiebegeleider, zou er in feite een hogere gemiddelde VTE loonkost nodig zijn. Het gemiddelde van de werkgeverskosten voor het profiel van loketmedewerker (gemiddeld over de statuten contractant onder vakantieregeling publieke sector, contractant onder vakantieregeling private sector en statutair) bedraagt **80.575 euro**. Hieraan afgetoest, blijkt de gemiddelde loonkost die de energiehuizen rapporteren redelijk laag.
Op basis van de geconsolideerde rapporteringen, kunnen we hier geen gedetailleerde analyse maken per energiehuis. Dit komt wel aan bod bij de jaarlijkse evaluatie door het VEKA van de individuele rapportering van elk energiehuis voorafgaand aan de goedkeuring van de rapportering en uitbetaling van de basisvergoeding. Daarenboven moet elk energiehuis niet enkel aan het VEKA maar ook aan de eigen Raad van Bestuur (of een vergelijkbaar orgaan) financiële verantwoording afleggen. Ook op dit niveau is er dus een toezicht op het spaarzaam inzetten van de beschikbare middelen.

Aanvullend is het bij het criterium spaarzaamheid nuttig om de vraag te stellen **of de energiehuizen met het huidige financieringsmodel voldoende gekwalificeerd personeel** kunnen vinden. Hier speelt niet enkel het niveau van de basisfinanciering maar ook de continuïteit ervan.
Het is belangrijk dat het aandeel structurele financiering voldoende groot is zodat er langetermijncontracten kunnen geboden worden. Uit ervaring met het energieconsulentenproject renovatiecoaches, dat de Vlaamse overheid gedurende 3 jaar subsidieerde, bleek dat het zeer moeilijk was om personeel met de juiste kwalificiaties te vinden voor een tijdelijk contract. Meer dan de helft van de energiehuizen die aan dit project deelnamen

[36] Interne plus externe personeelsleden, exclusief de overhead van 40% voor werkingsmiddelen

moesten de startdatum van het project uitstellen omdat ze geen personeel vonden. Het is dus niet enkel kwestie van voldoende middelen, maar ook de stabiliteit van de middelen. Op basis van de financiële rapportering over werkingsjaar 2025 kunnen we de **verhouding tussen VTE effectief[37] vergoed door basisfinanciering (80,9 VTE) en personeel vergoed door andere financieringskanalen (121 VTE)** als **redelijk onstabiel** beoordelen. Minder dan de helft (40%) van het personeel kan vergoed worden via basisfinanciering. Dit zou best geremedieerd worden door het verhogen van de basisfinanciering, zodat er een voldoende stabiele basis is voor de huidige en verder uitbreidende taken die op basis van prestatie worden vergoed (met name de beoogde opschaling van de Mijn VerbouwBegeleiding). Het niveau van inkomsten uit de prestatievergoedingen voor MVL en MVB is immers niet louter afhankelijk van de inspanningen van het energiehuis om klanten te werven en te stimuleren tot renovaties, maar hangt in belangrijke mate af van de conjunctuur en andere externe factoren zoals energieprijzen.

[37] Uit de financiële rapportering over 2025 komt een verantwoording van 12.272.465 euro met 109,4 VTE. Omgekerend naar de maximaal beschikbare basisfinanciering van 9.077.674 euro 80.9 VTE gefinancierd worden.

5.4 DOELMATIGHEID OF EFFICIËNTIE

"Doelmatigheid of efficiëntie duidt op de relatie tussen de ingezette middelen (input) en de geleverde prestaties, producten of dienstverlening (output). Met andere woorden, efficiëntie wijst op de hoeveelheid input die nodig is per eenheid output (I/O)"[38]. Het Rekenhof vertaalt dit verder naar de vraag *"Zijn de financiële, menselijke en materiële middelen optimaal gebruikt?*[39]*"*

Alvorens in te gaan op de geselecteerde onderzoeksvragen zal de beleidsevaluatie inzicht geven in de belangrijkste beperkingen m.b.t. het vaststellen van de doelmatigheid van het subsidiekader.

Algemene reflectie

Het is moeilijk om generieke conclusies te trekken over efficiëntie omdat de lokale keuzes om een performante werking te realiseren sterk verschillen. Bv. in het energiehuis van Antwerpen hebben ze ervoor gekozen om medewerkers met architectenopleiding in te zetten voor de loketwerking. Deze profielen die kosten uiteraard meer dan een profiel met een administratieve opleiding, maar kunnen klanten beter helpen. Bv. renovatiecoaches in Gent helpen hun klanten bij elke stap van de klantenreis vanuit het principe van 1 aanspreekpunt voor elke klant. Bij WVI daarentegen worden de functies meer gescheiden: de renovatiecoach doet louter het technische luik van het werk en de klant wordt voor de administratieve afhandeling (zoals premie- en leningaanvragen) van zijn renovatietraject doorverwezen naar een administratieve loketmedewerker.

Deze modellen leiden tot verschillende kosten. Op het eerste gezicht lijkt het efficiënter om taken te verdelen en administratieve taken door administratieve krachten te laten uitvoeren. Maar de verschillende modellen leiden ook tot verschillende resultaten: klanten appreciëren de duidelijkheid van 1 aanspreekpersoon, dit geeft hen vertrouwen en zou tot meer renovaties kunnen leiden. Op basis van de rapporteringen komen deze achterliggende werkwijzes en uitgangspunten niet boven water en kunnen we de efficiëntie van de verschillende modellen niet beoordelen. Daarom streeft het VEKA ernaar om via fysieke werkbezoeken de werking van elk energiehuizen te begrijpen en bij te dragen aan een uitwisseling van best practices. Hierbij merken we dat er **verschillende pistes en werkwijzen mogelijk zijn richting efficiëntie**.

Uit deze werkbezoeken leren we ook dat de **energiehuizen die via hun website, hun socials, hun loketten, enz. goed werk leveren, op die manier zorgen voor een grotere vraag naar dienstverlening en dus ook grotere werkdruk**. Dit is te wijten aan de **latente vraag naar renovatieadvies en begeleiding die vele malen hoger is dan ervaren vraag voor dienstverlening op dit moment** (zie ook de analyse over nodige opschaling infra bij effectiviteit).

Hoofdvraag: Garandeert de berekeningswijze van de basisvergoeding (op basis van het aantal gemeenten en huishoudens) voldoende dat energiehuizen een optimale schaalgrootte kennen?

Momenteel zijn er 22 energiehuizen die sterk variëren qua aantal gemeenten en aantal huishoudens in het werkingsgebied, en dus ook qua vergoeding die ze ontvangen voor de uitvoering van de basistaken. Het minimaal aantal huishoudens in het werkingsgebied van een energiehuis is momenteel op 25.000 bepaald.

Deelvragen:

- **Volstaat de basisvergoeding bij alle energiehuizen om de vereiste beschikbare capaciteit aan te bieden? In welke mate is (gemeentelijke of andere) cofinanciering vereist? Is deze desgevallend voldoende gegarandeerd?**

[38] VR 2025 2504 MED.0134/1TER
[39] Rekenhof (2025)

Onderzoeksmethode en dataverzameling

Op basis van de juridisch bepaalde minima (bv. voorwaarden FSMA m.b.t. kredietverstrekking) en andere beschikbare gegevens, wordt een minimale personeelsinzet gedefinieerd om het takenpakket dat de Vlaamse overheid aan de energiehuizen oplegt te kunnen uitvoeren. Dit gebeurt aan de hand van een indicatorenset die de beschikbare capaciteit (VTE) per deeltaak (coördinatie, loketwerking, kredietverstrekking, overige) en bijhorende competentieprofielen in kaart brengt en afzet ten opzichte van het aantal gemeenten en huishoudens in het werkingsgebied. Op basis van de jaarlijkse rapportering wordt het personeelsbestand van de energiehuizen geanalyseerd volgens deze indicatorenset en afgetoetst aan deze norm.

Analyse

Het energiedecreet art. 9.1.2. bepaalt *"het energiehuis beschikt over de nodige expertise en kritische capaciteit op technisch, juridisch, financieel en boekhoudkundig vlak".* Het energiehuis moet in staat zijn om eventuele afwezigheden binnen de verplichte taakstellingen op te vangen en continuïteit in de dienstverlening te voorzien. Het VEKA legt geen formele norm op aan energiehuizen met betrekking tot een minimaal vereiste personeelsbezetting. Via het nieuwe eenvormig Meerjarenplan 2026-2031 engageert ieder energiehuis zich ertoe om via een overzicht van hun personeelsinzet aan te tonen dat ze hieraan voldoen. Zoals bepaald in artikel 7.9.2/1 kan het energiehuis hiervoor een beroep doen op, of samenwerkingsverbanden aangaan met partners.

Om een minimale norm te kunnen bepalen gaan we uit van volgende uitgangspunten:

- Er is minstens 0,8 VTE nodig voor voor de coördinatie van een klein energiehuis (functie beleidsadviseur of coördinatie), bijgestaan worden door minstens 0,2 VTE ondersteunende kracht.
- Voor de taken informeren, adviseren en begeleiden aan het loket zou minstens 1 VTE beschikbaar moeten zijn om samen met de gemeenten de loketwerking te verzekeren.
- De prestatiegefinancierde instrumenten MVP en MVL vergen aanzienlijk meer personeelsinzet dan vergoed kan worden met louter de prestatievergoedingen. We ramen dat voor elk van deze instrumenten minstens 0,5 structureel gefinancierde VTE per gemiddeld energiehuis nodig is[40]. Voor de kredietverstrekking bepaalt de FSMA dat het aantal Verantwoordelijken voor Distributie (VVD) moet afgestemd zijn op het aantal Personen in Contact met het Publiek (PCP). De regelgeving legt geen vaste ratio vast; in de praktijk volstaat doorgaans minstens één VVD per energiehuis (dit kan samenvallen met de coödinator-functie), met toezicht op alle PCP-activiteiten, mits naleving van de wettelijke vereisten.

Dit levert volgende indicatieve minimale structurele personeelsnorm die vereist is voor de uitvoering van de basistaken:

[40] Energiehuizen verstrekken de MVB en ontvangen hiervoor een prestatievergoeding, als de burger na de begeleiding een energetische renovatie uitvoert. Buiten de vergoede begeleiding hebben energiehuizen echter ook heel wat werklast die niet afgedekt wordt door deze prestatievergoeding en die conform het energiebesluit wordt opgevangen vanuit de basisfinanciering. Op basis van de ervaringen (burenpremie en MVB in 2025) wordt geraamd dat 50% van de opgestarte trajecten worden stopgezet na het adviesrapport, en in 50% de begeleiding wel wordt verdergezet tot en met de eindfactuur. Hoewel de kost van een huisbezoek en de opmaak van een adviesrapport doorgaans hoger geraamd wordt, wordt de niet-vergoede werklast in deze gevallen op minstens 300 euro geraamd. We veronderstellen dat jaarlijks 4000 adviesrapporten worden opgemaakt waar het energiehuis geen vergoeding voor krijgt en die vanuit de basisvergoeding moet worden opgevangen. Dit komt ongeveer overeen met minstens 0,5 VTE gemiddeld per energiehuis.
De reële kosten voor het energiehuis voor de kredietverstrekking worden niet volledig afgedekt door de prestatievergoeding, aangezien een energiehuis naast het eigenlijke verstrekken en beheren van het krediet ook tal van gerelateerde taken moet uitvoeren (kredietbemiddeling, toeleiding, risicoanalyses, etc.). Op basis van een werklastmeting die in 2026 werd uitgevoerd bij 17 van de 22 energiehuizen wordt ingeschat dat de reële kost per krediet gemiddeld 428 euro hoger ligt dan de prestatievergoeding die per verstrekte lening wordt vergoed. Op basis van deze werklastmeting wordt ingeschat dat per MVL minstens 250 euro moet worden ingecalculeerd in de besteding van de basisfinanciering, en dit voor minstens de helft van de verwachte aantallen (4675). Dit komt eveneens ongeveer overeen met minstens 0,5 VTE gemiddeld per energiehuis.

Functie	minimale inschatting nodige bestaffing in VTE	assumptie bruto loonkost	totale kost
coördinator	0,8	111.270 €	89.016 €
kredietverstrekking (VVD en PCP, opvang MVL)	0,5	83.420 €	41.710 €
renovatiebegeleiding (opvang MVB)	0,5	83.420 €	41.710 €
loketmedewerker (tweede lijn)	1	83.420 €	83.420 €
ondersteuning	0,2	83.420 €	16.684 €
Totaal personeelskosten	**3**		272.540 €
Werkingsmiddelen (40%)			109.016 €
Totaal inclusief werkingsmiddelen			**381.556 €**

Tabel 11 - Indicatieve minimale personeelsnorm voor een energiehuis

Deze minimale personeelsbezetting voor een werkbaar energiehuis zou een structurele financiering van 381.556 euro vereisen. De basisfinanciering die de kleinste energiehuizen (Mechelen, Oostende, Turnhout en Izegem) momenteel voor werkingsjaar 2025 ontvangen bedraagt slechts 156.850 euro. Om toereikend te zijn zou hun structurele financiering dus minstens moeten verdubbelen. In praktijk wordt dit tekort (ruimschoots) bijgepast door de betrokken lokale besturen.

Uit de rapportering over werkingsjaar 2025 over de personeelsleden gefinancierd via andere bronnen dan de basisfinanciering blijkt dat er in totaal **45,6 VTE vergoed wordt via cofinanciering door gemeenten of IGS**. Deze gemeentelijke cofinanciering is zeer welkom en noodzakelijk om het huidige niveau van dienstverlening te verzekeren. Deze **gemeentelijke bijdragen zijn echter niet algemeen** (slechts 9 energiehuizen rapporteerden een gemeentelijke cofinanciering van personeel in 2025) en **evenmin gegarandeerd**. De gemeentelijke middelen kunnen in principe stopgezet worden zonder dat het energiehuis (of het VEKA) dit kan verhinderen.

Bij de rapportering over werkingsjaar 2025 heeft VEKA ook gevraagd om bij de aangeboden loketuren per gemeente aan te geven hoeveel van deze loketuren bemand zijn door personeel van enerzijds het energiehuis en anderzijds de gemeente of IGS. Onderstaande tabel[41] toont dat **84% van de loketuren bemand werden door IGS of gemeentelijk personeel**. We moeten hierbij wel aangeven dat in heel wat werkingsgebieden het aandeel van de openingsuren van de loketwerking niet overeenkomt met het aandeel van de vragen die beantwoord worden. Bv. bij IOK is het aandeel van de loketuren door het energiehuis beperkt (12%), maar worden wel 59% van de afspraken uitgevoerd door het Energiehuis binnen deze openingsuren. Gemeenten hebben vaak ruime openingsuren, maar doen tijdens deze uren ook veel andere taken dan zuiver loketwerk. Ondanks deze nuancering toont onderstaand overzicht dat de gemeentelijke bijdrage aan de loketwerking essentieel is. **De omvang van deze gemeentelijke bijdrage is evenmin gegarandeerd**. Het Besluit Vlaamse Codex legt wel iedere Vlaamse gemeente op om uiterlijk vanaf 1 januari 2028 gestructureerde basisinformatie aan te bieden over wonen en energie via een laagdrempelig geïntegreerd woon- en energieloket, maar de omvang van deze dienstverlening is niet gepreciseerd. In het huidige kader is er is dus een risico in op terugval in de gemeentelijke bijdragen.

Het is aangewezen **om in het nieuwe beleidskader voor de geïntegreerde woon-en energieloketten deze gemeentelijke financiële en personele bijdragen sterker te valoriseren en te stimuleren, opdat de energiehuizen hun personeelsbestand structureler kunnen uitbouwen en een stabieler, slagkrachtiger dienstverleningsaanbod kunnen uitbouwen.** Daarnaast zou het VEKA de bovenstaande minimale personeelsnorm van 3 VTE (of

[41] Het totaal aantal loketuren in deze tabel komt niet steeds overeen met de loketuren in tabel 7. In de individuele rapporteringen van de energiehuizen wordt dit verschil geduid. Bv. in werkingsgebied IGEAN slaan de 2314 gemeentelijke uren op het gemeentelijk woonloket waar de ambtenaren inwoners met energievragen doorverwijzen naar het geïntegreerd loket van het energiehuis.

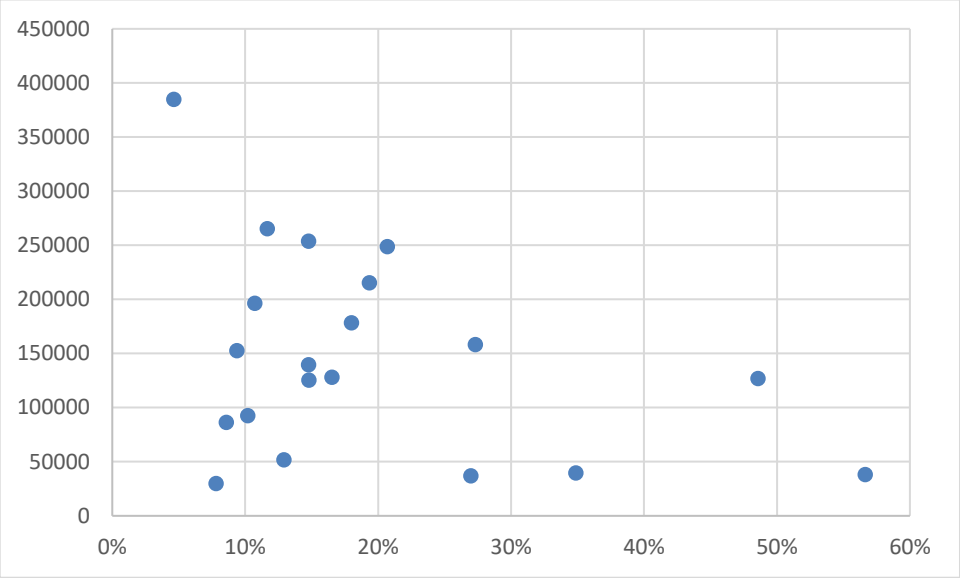
381.556 euro) best opnemen in de erkenningsvoorwaarden voor nieuwe energiehuizen om een minimale capaciteit te garanderen.

Kolom1	Bemand door IGS of gemeente	Bemand door EH personeel	Totaal
3Wplus	2596	520	3116
AG Energiebesparingsfonds Antwerpen	694	56	750
Beheer Energie Aalst	500	500	1000
Energiecentrale Gent	14	28	42
Energiehuis DVV Westhoek	734		734
Energiehuis Limburg	1278	107	1385
Energiehuis Oostende	54	120	174
Energiehuis Warmer Wonen (W13)	1433	0	1433
Energiepunt Mechelen	24	50	74
IGEAN	2314	288	2602
IGEMO	43	57	100
IGO	541	4	545
IOK	2194	294	2488
Klimaathuis Leuven	0	53	53
Kordia	0	110	110
SOLVA	244	12	256
Veneco	172	172	344
Woondienst Regio Izegem	168	63	231
Woonwijzer Waasland	150	60	210
WVI	922	230	1152
Eindtotaal	**14075**	**2724**	**16799**
	84%	16%	

Tabel 12 - Aantal in 2025 aangeboden loketuren per gemiddelde maand, bemand door gemeentelijk en door energiehuis personeel

e **Is er een optimale schaalgrootte te bepalen op basis van de gerapporteerde data?**
Onderzoeksmethode en dataverzameling:
Op basis van de beschikbare gegevens wordt de gemiddelde kost van een "contact" berekend (totale kost subsidiëring energiehuis/het aantal fysieke en digitale contacten) en het aandeel van de coördinatie hierin. Er wordt onderzocht of deze een significante correlatie vertoont met het aantal gemeenten en het aantal huishoudens in het werkingsgebied. Indien mogelijk wordt een optimale minimale en maximale schaalgrootte gedefinieerd.

Analyse
In de financiële rapportering over werkingsjaar 2025 werd de energiehuizen gevraagd om, bij het aangeven van het ingezette personeel gefinancierd via de basisvergoeding, ook aan te geven op welke hoofdtaak elk personeelslid ingezet werd. Daarnaast werd ook gepeild naar de personeelsinzet die gefinancierd werd via andere kanalen dan de basisvergoeding, nl. via de prestatievergoedingen voor MVL en MVB, via projectfinanciering, gemeentelijke cofinanciering, enz. Ook van deze personeelsleden werd gevraagd wat hun hoofdtaak is. Hieruit kunnen we het **aandeel van de coördinatietaak in de totale VTE-inzet** van elk energiehuis berekenen, deze varieert tussen 5% en 57%. Onderstaande grafiek zet dit uit **t.o.v. de grootte van elk energiehuis** (uitgedrukt in aantal huishoudens in het werkingsgebied).



Figuur 7 - Relatie tussen grootte energiehuis (aantal hh) en aandeel coördinatiekosten

Op het eerste gezicht lijkt deze grafiek een matig negatief verband te tonen tussen de grootte van het energiehuis en het aandeel van de coördinatietaken in de totale personeelstaken. De berekende **correlatiecoëfficient is -0.37**. We zien dat een aantal kleine energiehuizen een groot aandeel coördinatiekosten rapporteren en dat het aandeel coördinatie bij het grootste energiehuis, Limburg, het laagste is. Bij nader inzicht kunnen we die conclusie echter niet trekken. In bv. Mechelen (met het hoogste aandeel) wordt relatief veel personeel gerapporteerd met als hoofdtaak coördinatietaken (dit gaat ook over de coördinatie van de vele Europese projecten waarin Mechelen participeert), maar een aanzienlijk deel van de loketbemanning gebeurt hier door gemeentelijk personeel (die hier niet meegerekend zijn omdat we deze personeelsinzet niet kennen).
Naast de ontbrekende data over de gemeentelijke VTE bijdrage voor loketwerking, hebben we ook geen gegevens over de omvang van de coördinatietaken en ondersteunende taken die door de organisatie waarin het energiehuis is ingebed (stad, intercommunale, …) worden opgenomen. Dit gaat over personeelsdienst, juridische ondersteuning, IT-dienst, boekhouding, communicatiedienst, … . De mate waarin een energiehuis hier (al dan niet gratis) van gebruik kan maken varieert zeer sterk. Zonder gegevens hierover kunnen we geen betrouwbare vergelijkingen maken van coördinatiekosten in relatie tot de schaal van het energiehuis.

Een alternatieve benadering om cijfermatig de optimale schaalgrootte te bepalen kan gezocht worden in de raming van de kosten (bedrag van de basisvergoeding) per klantencontact (fysieke+digitale+huisbezoeken) in elk energiehuis en deze te vergelijken met de omvang van de energiehuizen. Dit levert een **correlatiecoëfficient van -0.05**, wat betekent dat er nagenoeg geen lineair verband is. Maar ook deze benadering botst op dezelfde horde, nl. de grote verschillen in gemeentelijke bijdragen waar we geen volledig zicht op hebben.

Tenslotte proberen we een correlatie te vinden tussen de door PMV/z aangeleverde doorlooptijden voor het behandelen van een MVL-aanvraag en de grootte van het energiehuis. Dit levert een correlatiecoëfficient van 0,42 wat dus wijst op een matig positief verband (maar geen perfect lineair verband; dan zou de factor 1 bedragen): hoe groter het energiehuis, hoe langer de doorlooptijd (aantal dagen tussen aanvraag MVL en ondertekening van de akte). Dit is ook zichtbaar in onderstaande tabel waar de energiehuizen geordend staan volgens doorlooptijd met in de kolom ernaast het aantal huishoudens. Ook dit levert geen duidelijke conclusie: er is geen hoge correlatie en bovendien is de doorlooptijd geen eenduidige indicator van performantie (gezien de doorlooptijd ook afhangt van de procedures die eigen zijn aan het statuut van het energiehuis).

	Doorlooptijd MVL in 2025	#HH
Woondienst Regio Izegem	36,67	29.682
Energiehuis Warmer Wonen (W13)	53,83	139.402
Stadsregio Turnhout/Kordia	58,19	39.454
Beheer Energie Aalst	61,52	125.408
Energiehuis DVV Westhoek	61,55	92.592
Klimaathuis Leuven	78,30	51.746
Energiepunt Mechelen	88,68	38.142
WVI	89,44	253.562
SOLVA	93,70	152.542
AG Energiebesparingsfonds Antwerpen	94,28	248.688
3Wplus	94,44	265.133
IOK	95,08	196.197
Energiehuis Limburg	96,23	384.629
Energiehuis Oostende	96,39	36.897
Energiecentrale Gent	96,93	126.622
VENECO	99,95	158.183
IGO	100,64	178.273
Woonwijzer Waasland	108,22	128.026
IGEMO	109,82	86.100
IGEAN	110,25	215.097

Tabel 13 - Verband tussen grootte energiehuis en doorlooptijd voor vewerking MVL aanvraag

We moeten dus besluiten dat we op basis van bovenstaande correlatie-analyses geen optimale schaal kunnen vaststellen.

Hoofdvraag: Is het aannemelijk dat dezelfde middelen via een alternatieve werkwijze tot meer resultaten zou leiden?

Deelvraag:

f **Zou één van volgende opties tot minder coördinatiekosten en dus meer capaciteit voor de uitvoering van de taken leiden, en wat zijn de sterktes en zwaktes van elke optie?**
   - Optie 1: kleinere schaal - organisatiestructuur waarbij de gemiddelde schaalgrootte van de energiehuizen verkleind wordt, in lijn met de schaalgrootte van de werkingsgebieden van de intergemeentelijke samenwerkingsverbanden lokaal woonbeleid (kleiner aantal huishoudens in het werkingsgebied)
   - Optie 2: grotere schaal - organisatiestructuur waarbij de gemiddelde schaalgrootte van de energiehuizen vergroot wordt tot een provinciale schaal
   - Optie 3: gecentraliseerde aanpak - organisatiestructuur waarbij de dienstverlening op het niveau van het Vlaams Gewest wordt opgezet

Onderzoeksmethode en dataverzameling: Er wordt een kwalitatieve sterkte-zwakte-analyse uitgevoerd op elk van de vermelde opties. Daarnaast zullen domeinexperten verzocht worden om via semigestructureerde interviews aanvullende inzichten te verstrekken. Het team “schaal en bestuurskracht (team SIGMA)” van het Agentschap Binnenlands Bestuur[42] en de dienst “Bestuur en strategie” van de VVSG[43] zullen hiertoe worden uitgenodigd.

[42] We zijn veel dank verschuldigd aan Liesbeth De Moor, Thomas Nulens en Luc Vandekerkhof voor het delen van hun inzichten.
[43] Eveneens oprechte dank aan de medewerkers van VVSG Joris Deleenheer, Jef De Rop en Jonathan Saelens voor hun aanvullingen.

Analyse

Onderstaand schema geeft de belangrijkste **sterktes en zwaktes van de opties 1 en 2**[44].

Sterktes grotere Schaal (bv. Provinciale schaal)	**Zwaktes grotere Schaal (bv. Provinciale schaal)**
Vaste kosten kunnen gespreid worden over meer inwoners. O.a. coördinatiekosten, administratie, werkingsmiddelen (CRM, ICT, dataverwerking, enz.).	Complexere governancestructuren kunnen leiden tot minder wendbaarheid, tragere besluitvorming,
Specialisatie wordt mogelijk: door groter personeelsbestand kunnen thema's en beleidsinstrumenten die een specifieke expertise hebben die specifieke	Verlies aan lokale verankering. Grotere werkingsgebieden verhogen het risico op afstand tot lokale noden en prioriteiten.Risico dat minder middelen naar dienstverlening zelf gaan (frontoffice)
Beleidsinitiatieven die een "kritische massa" vergen kunnen mogelijk makkelijker gerealiseerd worden (bv. groepsaankopen). In geval van afname van diensten of producten kunnen grotere volumes leiden tot betere prijs-kwaliteitsverhoudingen en een sterke positie t.a.v. marktspelers.	Meer gemeenten in het werkingsgebied kunnen leiden tot meer uiteenlopende verwachtingen. Heterogeniteit van het werkingsgebied kan gecentraliseerde overkoepelende werking bemoeilijken (bv. door verschillende standpunten gemeenten of "freerider" gedrag).
Grotere schaal en communicatiebudget kan grotere zichtbaarheid en bekendheid betekenen.	Grotere schaal kan afstand tot burger vergroten, ondanks mogelijks grotere communicatiebudgetten
Sterktes kleinere schaal (bv. Niveau IGS lokaal woonbeleid)	**Zwaktes kleinere schaal (bv. Niveau IGS lokaal woonbeleid)**
Kleinere werkinsgebieden verhogen kans op homogeniteit over gemeenten heen. Dit leidt tot eenvoudigere governancestructuur waardoor sneller en flexibiler kan worden ingespeeld op noden en opportuniteiten	Verlies van schaalvoordelen: hogere kosten voor coördinatie, administratie, werkingsmiddelen (CRM, ICT, dataverwerking, enz.).
Nabijheid burger: de laagdrempeliger, geïntegreerde loketwerking kan efficiënt georganiseerd worden.	Minder kritische massa voor beleidsprojecten, bv. groepsaankopen vergen een zekere schaal.
Doordat gemeente een groter "aandeelhouderschap" heeft in de structuur verhoogt de lokale verankering & het eigenaarschap van de gemeente. Dit biedt opportuniteiten voor een nauwere samenwerking m.b.t. gemeentelijke beleidsdomeinen (woonbeleid, ruimtelijke ordening, lokale renovatiestrategie,…). Er is meer mogelijkheid tot maatwerk	De belangrijkste zwakte van een kleinere schaal is de versplintering van expertise. De taakstelling die aan energiehuizen wordt opgelegd vereist zeer veel expertise die steeds complexer wordt (bv. kredietverstrekking aan VME's, technische kennis warmtepompen,…). In het bijzonder voor de kredietverstrekking hebben energiehuizen doorgedreven technische, juridische, financiële expertise die vereist dat er een minimaal personeelsbestand is. Bovendien geldt dit in het bijzonder indien het energiehuis geconfronteerd wordt met uitval van een personeelslid.

[44] De derde optie om alle dienstverlening te centraliseren op het niveau van de Vlaamse overheid wordt niet verder uitgewerkt, omdat alle sterktes en zwaktes van optie 1 (grotere schaal) eveneens gelden.

	Hogere kost beheer en controle subsidiekader door het VEKA (meer

Figuur 7 - Argumenten pro en contra grotere en kleinere energiehuizen

Het team SIGMA van ABB heeft vooral expertise op het vlak van schaalgrootte en bestuurskracht van gemeenten. Uit de gesprekken met dit team werd duidelijk dat er geen algemene uitspraken mogelijk zijn over de 'ideale schaalgrootte' van samenwerkingsverbanden. In sommige gevallen leidt schaalvergroting tot verbetering, in andere niet. Het hangt van heel wat factoren af: over welke dienstverlening gaat het, welke financiering wordt voorzien, enz. Er is **geen consensus in de wetenschappelijke literatuur[45] op basis van empirisch onderzoek over de optimale schaalgrootte van gemeenten**. Empirische studien tonen dat er ook schaalnadelen kunnen optreden bij te grote gemeenten. Een piste die aansluit op de empirische inzichten is **versterkte intergemeentelijke samenwerking**. De literatuur erkent dat er **voor bepaalde taken** (technisch complexe of kapitaalintensieve taken) wel reële schaalvoordelen kunnen zijn, en dat gemeenten expertise kunnen delen en kosten kunnen beperken door dergelijke functies samen te organiseren zonder hun bestuurlijke autonomie volledig op te geven. De werking van de energiehuizen wordt gekenmerkt door een verscheidenheid van taken, waarbij de optimale schaalgrootte varieert tussen deze taken. Het is een doelstelling om burgers in elke gemeente via een laagdrempelig loket te informeren en adviseren; op dat punt is nabijheid cruciaal. Tegelijk moet expertise voldoende gebundeld worden en is met name voor de kredietverstrekking, technische adviezen en renovatiebegeleidingen een voldoende grote schaal noodzakelijk.

Bij de vraag over de schaal (van de gemeente of van de samenwerking) is vooral het concept **minimale capaciteit** belangrijk: bepalen welk niveau van capaciteit/expertise moet bereikt worden. Dit hangt af van zeer veel bepalende factoren: geschoold personeel (opleidingsbeleid), financiering, politiek ambtelijke verhouding, enz. Hierbij moet voor ogen gehouden worden dat nabijheid en kleinschaligheid geen synoniemen zijn. Nabijheid kan perfect in een groter model passen. Uit bovenstaande sterkte-zwakteanalyse en de gesprekken met het team schaal en bestuurskracht van het Agentschap Binnenlands Bestuur wordt geconcludeerd dat we noch het streven naar kleine schaal, noch het streven naar grotere schaal an sich garanties biedt op een optimalisering, maar dat vooral gegarandeerd moet worden dat **een minimale capaciteit** gegarandeerd is. Een **model van energiehuizen met een minimale capaciteit, die voor het front-office loket samenwerken met gemeenten lijkt een goede oplossing om schaalvoordelen te combineren met nabijheid voor de burgers.** Dit model maakt **specialisatie** mogelijk: iedereen doet waar die het beste in is (gemeente het front-office contact met de burger, energiehuis de technische advies- en begeleidingstaken en kredietverstrekking). De inspraak van gemeenten in een intercommunale is geen evidentie. Het is dus goed om **afspraken over inspraak en transparante rapportering** over resultaten en middeleninzet te voorzien in de samenwerkingsakkoorden tussen het energiehuis en de gemeenten in haar werkingsgebied.

Ook het gesprek met **VVSG bevestigt bovenstaande analyse**: er is geen rechtstreekse link tussen schaal en bestuurskracht. Bij het garanderen van minimale capaciteit moet ook de lokale gemeentelijke capaciteit voor de eerstelijnsloketten verzekerd worden (met een systeem voor opvang van tijdelijke afwezigheden). VVSG benadrukt ook het belang van een versterking van de Vlaamse basisfinanciering zodat er in elke gemeente een minimale dienstverlening gegarandeerd is, ook als er geen gemeentelijke cofinanciering gebeurt. VVSG ziet nog mogelijkheden voor efficiëntieverbetering door een betere ondersteuning van de loketwerking op Vlaams niveau door bv. ondersteunende tools of een centraal aangeboden CRM. Ook VVSG benadrukt het belang van transparantie en inspraak en vindt het niet slecht dat een stad de mogelijkheid heeft om van energiehuis te switchen of

[45] Samengevat in De Standaard (19/01/2026) door Kristof De Witte en Wim Moesen.

zelf haar eigen energiehuis op te richten en hierdoor een gezonde concurrentie voor de bestaande energiehuizen te verzekeren. VVSG vindt het ook belangrijk dat in de volgende fase, bij het maken van afspraken over de menukaart, de gemeenten voldoende inspraak hebben.

Op basis van bovenstaande analyses wordt geconcludeerd dat er naast het samenwerkingsmodel met de gemeenten ook sterk moet worden ingezet op het bovenvermelde concept van minimale capaciteit. Er wordt aanbevolen om bij de erkenningsaanvragen van eventuele nieuwe kandidaat- energiehuizen, alsook bij de evaluatie van bestaande energiehuizen, bovenvermelde elementen sterker te verankeren in het afwegingskader, teneinde de minimale capaciteit te garanderen.

Incentieven voor efficiëntie

Aanvullend is het voor de analyse van doelmatigheid ook nuttig om kwalitatief na te gaan welke incentieven energiehuizen krijgen om efficiënt te werken. Deze komen van hun 3 belangrijkste stakeholders: VEKA, de gemeenten in hun werkingsgebied en de inwoners van deze gemeenten.
Deze laatste, de **klanten** krijgen gratis informatie, advies, begeleiding en desgevallend kredietverstrekking. Zij willen zo goed en zo snel mogelijk geholpen worden. Als zij te lange wachttijden of ondermaatse dienstverlening ervaren dan gaan klanten klagen bij gemeenten, ombudsdienst of op sociale media of andere kanalen…. Anderzijds krijgen loketmedewerkers en renovatiecoaches veel appreciatie van hun klanten voor goed geleverd werk. Het energiehuis wordt via hun klantengroep dus **gestimuleerd om haar budget in te zetten voor zoveel mogelijk en zo kwaliteitsvol mogelijk werk**. Vanuit de bestaande klanten wordt echter weinig stimulans gegeven om extra in te zetten op de eerste fase van de klantenreis (interesse opwekking) om méér klanten te bereiken.

De tweede belangrijke stakeholder, de **gemeenten,** kunnen met de energiehuizen samenwerken als een partner voor de uitvoering van hun gemeentelijk beleidsplan (zo bleek o.a. uit de focusgroepen die georganiseerd werden in februari 2026 over de integratie van de woon-en energieloketten). De beleidsprioriteiten verschillen per gemeente, maar de meeste gemeenten willen een groot bereik, zichtbaarheid, geen wachttijden voor loketafspraken, hoge return in de vorm van tevreden klanten en significante resultaten op het vlak van renovaties en broeikasgasreductie. Als gemeenten ontevreden zijn dan kunnen zij hun cofinanciering verminderen of alternatieven zoeken (zelf een energiehuis oprichten of aansluiting zoeken bij het energiehuis van een aanpalende gemeente). Anderzijds zorgen tevreden gemeenten voor een betere samenwerking en in veel gevallen ook in (al dan niet geldelijke) bijdragen van de gemeenten aan de werking. Dus ook vanuit de gemeenten komt er een **sterke incentive naar het energiehuis om maximale output en outcome te genereren**.

Tenslotte is **VEKA** een essentiële stakeholder. Zoals toegelicht in 5.2.1, moesten de energiehuizen in de vorige meerjarenplannen (voorafgaand aan Meerjarenplan 2026-2031) zelf hun streefwaarden en mijlpalen bepalen. VEKA evalueert in de funtionele rapportering of deze doelen bereikt zijn en in de financiële rapportering of het budget verantwoord is. Vanaf werkingsjaar 2025 gebruikt het VEKA bij deze evaluaties ook benchmarking ten op zichte van de prestaties van de andere energiehuizen (weliswaar zonder harde afrekening). Via deze weg was de **incentive tot maximale efficiëntie dus redelijk beperkt**.

Sinds 2022 er een deel van de basisfinanciering conditioneel gemaakt en hangt ze af van de inspanningen en resultaten richting geïntegreerde woon- en energieloketten. Voor de toekenning van de integratiebonus geldt het beoordelingskader met de graadmeters. Dit is een **sterke incentive voor integratie en goede samenwerking met de gemeenten en IGS** (zie deelvraag i onder 5.5)
Tenslotte zijn de **prestatievergoedingen voor de kredietverstrekking en de verschillende begeleidingsinstrumenten ook een sterke stimulans om mee volume te generen, en dus sterk in te zetten op klantenwerving en toeleiding naar renovatie**.

Met het **nieuwe Meerjarenplan 2026-2031** (dit is integraal opgenomen in bijlage 4) is er een **gestandaardiseerd kader met duidelijke kwantitatieve en kwalitatieve streefdoelen voor elke taak en elke fase van de klantenreis**. Deze kwalitatieve en kwantitatieve voorwaarden worden door het VEKA als een beoordelings- en

remediëringskader gehanteerd. De aftoetsing van de jaarlijkse rapportering aan dit kader geldt als de objectieve basis voor het verminderen van de uitbetaling bij het (herhaaldelijk) niet behalen van de referentiewaarden of hoge aantallen klachten van burgers, in lijn met de formulering in het energiebesluit dat de uitbetaling van de vergoeding *"afhankelijk is van het behalen van de vooropgestelde streefwaarden en mijlpalen".* Bij het niet behalen van de referentiewaarden, wordt per indicator die niet behaald wordt een vermindering van de basisvergoeding met 5% toegepast in het eerste werkingsjaar waarin de indicator niet behaald wordt, en telkens 10% in de daaropvolgende werkingsjaren.

5.5 DE DOELTREFFENDHEID/EFFECTIVITEIT

"Doeltreffendheid of effectiviteit verwijst naar de oorzaak-gevolgrelatie tussen de output en het effect (outcome). Heeft het uitgevoerde beleid het beoogde effect gehad (binnen de vooropgestelde termijnen)?[46]"

Alvorens in te gaan op de geselecteerde onderzoeksvragen worden de belangrijkste **beperkingen m.b.t. het vaststellen van de doeltreffendheid** van het subsidiekader toegelicht. Het subsidiekader beoogt onder andere de evolutie naar een energiezuinig en klimaatneutraal gebouwenpark te versnellen, maar het wordt in de literatuur breed erkend dat dit beoogde effect door een enorme hoeveelheid omgevingsfactoren wordt beïnvloed en dat het bijzonder moeilijk is om hier een oorzaak-gevolgrelaties tussen output en effect uit te isoleren. Belangrijke drijfveren voor energierenovaties zijn onder meer lagere exploitatiekosten, een verbeterd binnenklimaat, milieuoverwegingen en een verhoogde esthetische kwaliteit. Huiseigenaren worden echter geconfronteerd met verschillende barrières, zoals financiële, sociale/gedragsmatige en informatiebarrières. Ondanks vele pogingen heeft wetenschappelijk onderzoek naar alle bepalende factoren voor renovatiebeslissingen slechts een beperkte set variabelen in kaart gebracht, waardoor nog geen volledig beeld bestaat van alle beïnvloedende factoren. Uit een systematische review van 306 wetenschappelijke publicaties werden 689 bepalende factoren geïdentificeerd[47]. Besluitvorming rond energierenovatie is complex en wordt dus beïnvloed door een combinatie van technische, economische, psychologische en sociale factoren. Dit maakt een evaluatie van de effectiviteit van de dienstverlening die de energiehuizen aanbieden bijzonder complex.

Hoofdvraag: In welke mate dragen de energiehuizen bij tot de evolutie naar een energiezuinig en klimaatneutraal gebouwenpark?
Deelvragen:

g **Hoeveel burgers werden door het energiehuis ondersteund? Welk aandeel van de gerealiseerde renovatiegraad werd door de gesubsidieerde activiteit van de energiehuizen gestimuleerd? Hoe verhoudt zich dit tot de beoogde renovatiegraad?**

Onderzoeksmethode en dataverzameling:
- Op basis van de beschikbare gegevens wordt een zo volledig mogelijk beeld geschetst van het totaal aantal burgers dat door de energiehuizen werd ondersteund in het kader van een energetische renovatie van de woning. Dit gebeurt onder andere op basis van de data m.b.t. het aantal (fysieke en digitale) contacten, uitgevoerde huisbezoeken, verstrekte leningen, enz. die jaarlijks door de energiehuizen worden gerapporteerd.
- Er zijn geen volledige gegevens beschikbaar m.b.t. het zogenaamde "conversiepercentage" van de energiehuizen in Vlaanderen. Dit wordt in de literatuur gedefinieerd als het percentage "klanten" die van een bepaald stadium van dienstverlening overgaat naar een volgend stadium (bv. eerste contactopname > huisbezoek > advies > renovatie). Er wordt een literatuurstudie uitgevoerd m.b.t. de conversiefactoren die One-Stop-Shops realiseren. Zo werd in het kader van "EU Peers" een studie uitgevoerd bij 57 dienstverleners in de Europese Unie m.b.t. de activatie van huishoudens en de gerealiseerde conversies[48]. Op basis van de benchmark uit deze literatuurstudie wordt een hypothese geformuleerd m.b.t. de ordegrootte van de conversie die de energiehuizen op basis van hun resultaten realiseren. De beperkingen van deze methode worden toegelicht.
- De beschikbare cijfers m.b.t. de renovatiegraad in Vlaanderen in de periode 2023-2025 worden vergeleken met de beoogde renovatiegraad. Daarbij wordt rekening gehouden met eerder studiewerk dat werd verricht m.b.t het aandeel van de bevolking dat ondersteuning nodig heeft[49].

Onderzoek

Conversie klantencontanten energiehuizen

[46] VR 2025 2504 MED.0134/1TER
[47] G. Liu, K. Ye, Y. Tan, Z. Huang, X. Li, 'Factors influencing homeowners' housing renovation decision-making: towards a holistic understanding", Energ. Buildings 254 (2022) 111568, https://doi.org/10.1016/j.enbuild.2021.111568 .
[48] EU Peers (2025). *"Inside the On-Stop-Shop models: Findings from 57 OSS across the EU"* .
[49] Europese Commissie DG Reform (2022). https://build-up.ec.europa.eu/system/files/2024-03/extract-executive-summary.pdf

Zoals reeds beschreven onder 'De vooropgestelde doelstellingen' (cfr. 5.2.1 – onder deelvraag b), zijn de cijfers verkregen uit de rapportage van de Vlaamse energiehuizen over werkingsjaar 2025 het meest betrouwbaar om verder te analyseren. Op basis van de meer gedetailleerd weergegeven informatie over de realisatiegraad onder 'deelvraag b' (cfr. 5.2.2), extraheren we de volgende totaalcijfers van de Vlaamse energiehuizen voor het werkingsjaar 2025:

- 155.977 digitale en fysieke contacten[50] aan het loket waarvan 110.562 unieke contacten[51]
- 17.040 huisbezoeken[52]

De som van de unieke contacten aan het (fysiek en digitaal) loket en de huisbezoeken geeft een goede raming van het totaal aantal mensen dat door het energiehuis geholpen wordt, mits correctie voor overlap. Daarvoor gebruiken we tabel 7 (cfr. deelvraag b – 5.2.2 De realisatiegraad). In het overzicht van de thematische verdeling[53] van de (fysieke en digitale) klantencontacten staat dat gemiddeld 5% van de contacten expliciet een verwijzing naar de begeleiding inhouden. Aangezien er hier en daar wat overlap zal overblijven, rekenen we de helft van de 9% contacten over energetische renovatiewerken (incl. offertes) ook als overlap. Dit leidt tot een geraamd aantal van 100.059 unieke contacten aan het (digitaal en fysiek) loket. Opgeteld met het aantal huisbezoeken, geeft dit een aanname van totaal **117.099 klantencontacten** zonder overlap.

Er bestaan geen – op basis van observaties – berekende conversiecijfers van de Vlaamse energiehuizen. Daarom proberen we hier een inschatting te maken op basis van beschikbare Vlaamse cijfers over premieaanvragen en omgevingsvergunningen.
De premie- en vergunningenaantallen zijn onvolledige bronnen om zicht te krijgen op het aantal doorgevoerde renovaties. Niet voor alle uitgevoerde renovatie-investeringen wordt een premie aangevraagd. Niet voor alle renovatie-investeringen is een omgevingsvergunning nodig. In 2024 waren er 19.027 **Vlaamse renovatievergunningen, waarvan 16.791 voor residentiële gebouwen**[54]. Tussen 1 oktober 2022 en 31 december 2025 werden voor bijna 255.000 unieke woningen 418.000 aanvragen van de MijnVerbouwPremie ingediend (of 1,64 energetische investeringen per woning). Dit komt neer op gemiddeld ongeveer **80.000 woningen per jaar, waar een renovatie-investering heeft plaatsgevonden en waarvoor een premie werd aangevraagd**. Er kan niet aangenomen worden dat de energiehuizen bij alle premieaanvragen voorafgaand advies of begeleiding hebben aangeboden. Moest dit het geval zijn, zouden we kunnen spreken van een conversiepercentage van ongeveer 68%.
Op basis van de ervaringen (burenpremie en MVB in 2025) wordt geraamd dat 50% van de opgestarte trajecten worden stopgezet na het adviesrapport, en in 50% de begeleiding wel wordt verdergezet tot en met de eindfactuur.
Bovenstaande cijfers zouden een erg hoog conversiepercentage weergeven, maar hebben onvoldoende onderbouwing. Daarom onderzochten we andere bronnen naar conversiepercentages die mogelijk gelinkt kunnen worden aan de context waarin energiehuizen werken en de dienstverlening die ze aanbieden.

Origineel werd in het plan van aanpak voorzien het conversiepercentage vanuit het EU Peers onderzoek als benchmark te hergebruiken in deze analyse. In het EU Peers onderzoek duidt men dat elke stap in het klanttraject een bepaalde tijd in beslag neemt, en dat bij elke stap klanten uit het proces vallen. Zo wordt bijvoorbeeld bij de OSS KAW/Reimarkt (NL), betrokken bij het Innovate-project, geschat dat het conversiepercentage van het eerste contact tot aan de daadwerkelijke renovatie tussen 0,5 en 10% ligt. Een ander voorbeeld aangehaald binnen het EU Peers onderzoek is de "Woon WijzerWinkel" OSS in Rotterdam, die in 2021 een conversiepercentage van 25% behaalde. Hun eigen surveyresultaten geven een conversiepercentage 16% van initieel advies naar

[50] De klantencontacten verwijzen naar contacten aan het loket (met of zonder afspraak), alsook contacten via mail, chat, telefoon, online afspraak,…. De registratie van het contact houdt in dat er daadwerkelijk informatie werd verstrekt of advies gegeven, dus exclusief contacten waarbij er louter wordt doorverwezen naar een andere partij, noch opvolgcontacten bij een lopende begeleiding of advies.
[51] Dit cijfer werd bepaald via aannames en gemiddelden (cfr. deelvraag b – '5.2.2 De realisatiegraad').
[52] Het totaal aantal fysieke huisbezoeken in het volledige werkingsgebied (meerdere huisbezoeken per traject mogelijk) zijn inclusief renovatiebegeleidingen in het kader van Mijn VerbouwBegeleiding, het energieconsulentenproject, benovatiecoaches na doorverwijzing energiehuis, type 2 energiescan (=gericht op renovatiebegeleiding), bijwonen VME en overige, en exclusies overige energiescans (=gericht op gedragswijziging), begeleiding PV en verduurzaming verwarming.
[53] Ook de thematische verdeling is geen verplichte rapporteringsrubriek: 16 energiehuizen rapporteerden de thematische verdeling van hun fysieke klantencontacten en 9 konden dit ook rapporteren voor hun digitale klantencontacten.
[54] https://www.vlaanderen.be/statistiek-vlaanderen/bouwen-en-wonen/renovatievergunningen

renovatiecontract. Bij het conversiepercentage tussen projectontwerp en renovatiecontract geven ze zelf grote verschillen in antwoorden tussen respondenten (conversie 0% tgov. 80%). Bij een blik op de volledige groep respondenten valt een grote variatie aan soort one-stop-shop op te merken. Hun conversiepercentage van 16% is gebaseerd op survey resultaten vanuit een beperkte steekproef van 12 one-stop-shops. De 7 best scorende gevallen met het hoogste conversiepercentage zijn private bedrijven of non-profitorganisaties die op basis van een vergoeding werken. Dit geeft dus verschillende beperkingen in hun onderzoeksmethode weer. De door EU-Peers aangehaalde losstaande Nederlandse voorbeelden werden ook deels gebruikt bij het SIARE-rapport (zie volgende alinea) om een benchmark te bepalen.

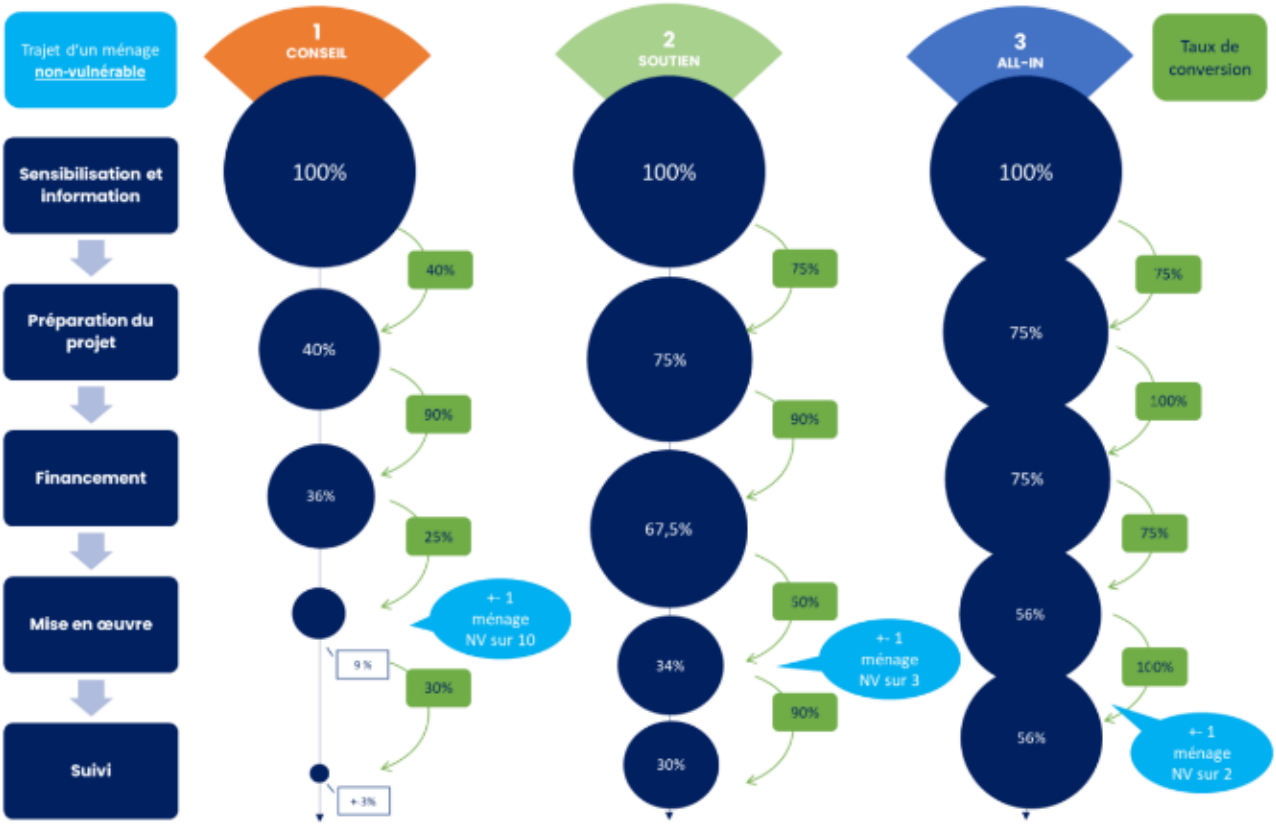
In de onderzoeksvraag werd eveneens aangegeven ons te baseren op het SIARE-rapport[55] voor het aandeel van de bevolking dat ondersteuning nodig heeft. Het (volledige) rapport geeft een sterker onderbouwde basis voor een benchmark in conversiepercentage. Hierbij verwijst men naar drie serviceniveaus die zijn geïdentificeerd tijdens de analyse van Europese initiatieven[56]:

- Niveau 1: Advies – Het eerste niveau is reactief: het gaat om het adviseren en informeren van huishoudens op aanvraag.
- Niveau 2: Coördinatie – Dit niveau ondersteunt de renovator en begeleidt hen bij de interactie met verschillende professionals en bij administratieve procedures.
- Niveau 3: Alles inbegrepen – Dit niveau biedt een volledige projectbegeleiding voor renovatie. De hulp omvat projectmanagement en het aanbieden van (derde) financieringsoplossingen. Huishoudens hebben één vast aanspreekpunt dat het renovatieproject doet vooruitgaan.

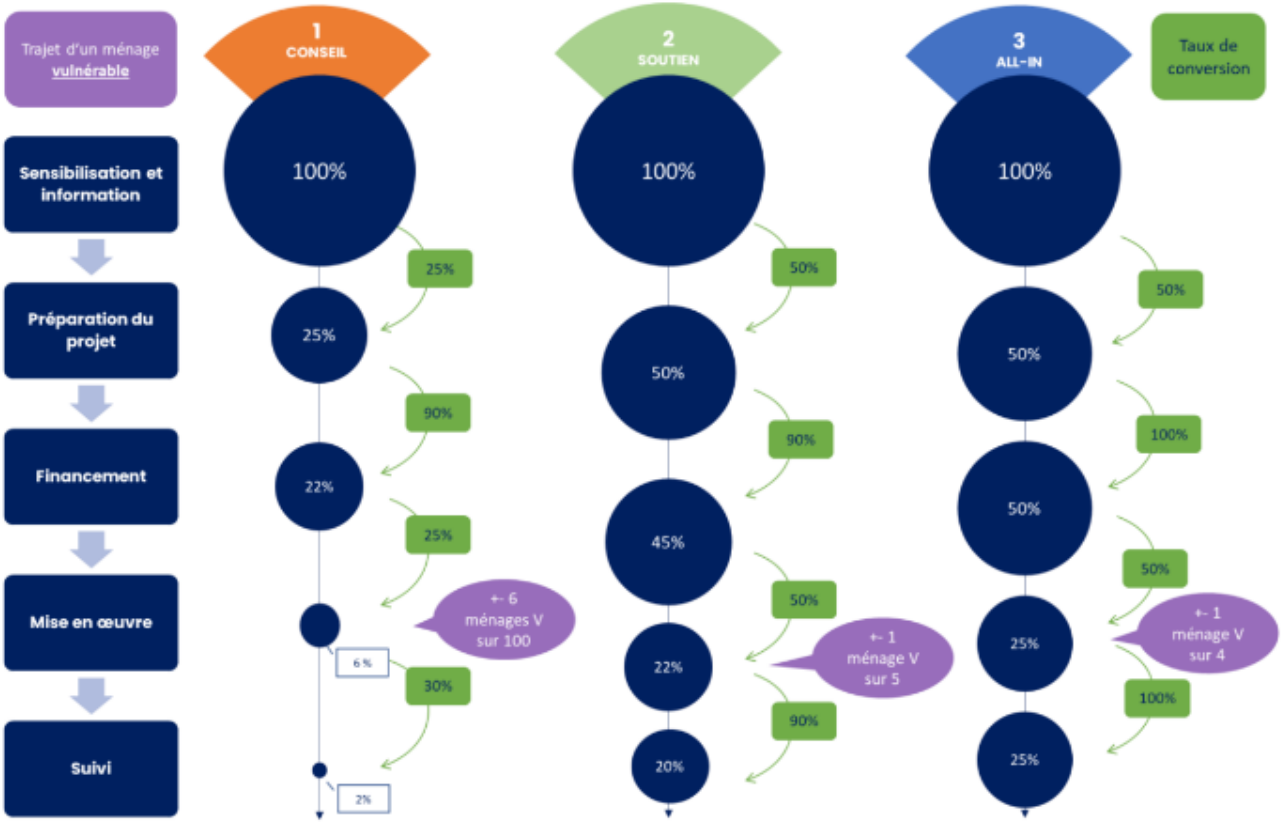
Hierbij zouden we bij de energiehuizen de klantencontacten kunnen aanzien als serviceniveau 1 en de huisbezoeken als serviceniveau 2.

Binnen het SIARE-rapport benoemt men onder andere dat kwetsbare huishoudens zowel hogere begeleidingskosten (hun traject duurt gemiddeld 30% langer), als een hoger uitvalpercentage hebben. De aannames rond engagementpercentages en benodigde tijd per serviceniveau zijn eveneens gebaseerd op ervaringen bij diezelfde Europese initiatieven.

[55] “Soutien à la vague de rénovation – un guichet unique en Wallonie” - IBF, CLIMACT, BPIE, VITO, mei 2023.
[56] Adequate Home en Reimarkt & Innovate



Figuur 8 - Engagementpercentage van niet-kwetsbare huishoudens, per serviceniveau en per projectfase



Figuur 9 - Engagementpercentage van kwetsbare huishoudens, per serviceniveau en per projectfase

Aangezien de energiehuizen zowel kwetsbare als niet-kwetsbare huishoudens bereiken, hebben we voor het overkoepelende conversiepercentage een gemiddelde van beide genomen. De tabel hieronder geeft het aantal contacten per dienstverlening, het gemiddelde conversiepercentage op basis van de aannames uit het SIARE-rapport en de uiteindelijke aantal geschatte bereikte renovaties weer.

Soort dienst	**Aantal contacten**	**Geraamd conversieper-centage (%)**	**Geraamde renovaties**
Advies	100.059	7,5	7.504
Huisbezoek	17.040	28	4.771
Totaal			12.276

Tabel 14 - Geraamde renovaties per dienst o.b.v. Europese benchmark conversiepercentage

Tegenover beoogde renovaties om doelstelling van de Vlaamse renovatiestrategie te behalen

De Vlaamse langetermijnrenovatiestrategie[57] beoogde een gemiddelde renovatiegraad van 3% per jaar. Dit vraagt jaarlijks gemiddeld ongeveer 100.000 woningen die grondig energetisch gerenoveerd moeten worden om tegen 2050 het volledige woningbestand naar EPC-label A te brengen. Dit blijft ook in het nieuwe beleidskader van het Gebouwrenovatieplan 2050 relevant. Ook voor woningen die warmtepompklaar zijn, is vaak nog begeleiding nodig voor de omschakeling naar niet-fossiele verwarmingssystemen, en voor eventuele verdere energiebesparende maatregelen gericht op een hoger rendement van dit verwarmingssysteem.
Uit een enquête uitgevoerd door Leefmilieu Brussel[58] blijkt dat ongeveer 75% van de huishoudens bij hun renovatieprojecten hulp zou zoeken bij een derde partij.

Cijfers geven echter een groter aandeel kwetsbare huishoudens weer in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, tegenover het Vlaams gewest, bijvoorbeeld:

- Ernstige materiële en sociale deprivatie: Vlaams gewest 3,4% tegenover Brussels Hoofdstedelijk Gewest 13,7%[59]
- Risico op monetaire armoede: Vlaams gewest 7,8% tegenover Brussels Hoofdstedelijk Gewest 27,7%[60]
- Werkgelegenheidsgraad in 2025 (20-64-jarigen): Vlaams gewest 77,3% tegenover Brussels Hoofdstedelijk Gewest 63,9%[61]

Dit geeft een verschil van 10,3% à 19,9%.
Daarnaast kan een architect aanzien worden als 'derde partij' – waarvan sprake in de vraagstelling bij de bevraging in opdracht van Leefmilieu Brussel.

Op basis van deze mogelijke verschillen in context, zouden we kunnen rekenen **dat in Vlaanderen beoogd wordt dat 50.000 huishoudens per jaar** (50% in plaats van 75%) **met ondersteuning van het energiehuis renoveren**. Rekening houdend met bovenstaande geraamde renovaties, zou dit 4 à 5 maal het aantal huidige contacten betekenen.
Verscheidene bronnen[62] suggereren echter een versnelling om dezelfde (en hogere[63]) doelstellingen te bereiken tot 2050, aangezien de beoogde renovatiegraad in voorgaande jaren niet is behaald.

Conclusie

[57] Vlaamse langetermijnrenovatiestrategie voor gebouwen 2050 (29 mei 2020). https://assets.vlaanderen.be/image/upload/v1666067048/Vlaamse_langetermijnrenovatiestrategie_gebouwen_2050_asqdbs.pdf
[58] "Zou u ervoor kiezen om een derde partij te laten helpen bij de uitvoering van energiebesparende maatregelen, voor het volledige beheer van het proces?" Bron: Game changers en IPSOS, 2021. Leefmilieu Brussel energiepremies – Onderzoeksrapport.
[59] Statbel kerncijfers 2024 : https://statbel.fgov.be/sites/default/files/files/documents/N_ALL_CENSUS%202024.pdf
[60] Statbel kerncijfers 2024 : https://statbel.fgov.be/sites/default/files/files/documents/N_ALL_CENSUS%202024.pdf
[61] https://statbel.fgov.be/nl/themas/werk-opleiding/arbeidsmarkt/werkgelegenheid-en-werkloosheid
[62] Vb.: kbc.com/nl/economics/publicaties/woningrenovaties-in-belgie-in-het-huidige-tempo-halen-we-het-niet.html
[63] Richtlijn (EU) 2010/31/EU van het Europees Parlement en de Raad van 19 mei 2010 betreffende de energieprestatie van gebouwen

Zoals inleidend geduid, is het erg moeilijk om een effectieve outcome bij de output van de energiehuizen zonder ruis op de data te berekenen. Ongeacht mogelijke ruis, zouden we kunnen inschatten dat het conversiepercentage van de huisbezoeken door energiehuizen voldoende hoog is: 50% onder cijfers MVB/burenpremie tegenover 28% op basis van de benchmark berekend via het SIARE-rapport. Hierbij moet wel vermeld worden dat de basisfinanciering van de energiehuizen – hier ter evaluatie – eerder de huisbezoeken versterkt dan de volledige financiering van deze huisbezoeken voorziet. De analyse bevestigt dat de energiehuizen bijdragen aan de activatie van burgers richting energetische renovaties.
Wetend dat de cijfers op basis van heel wat aannames zijn berekend, gaan we hier eerder uit van een minimaal idee van grootteorde dan een volledige zekerheid bij de correctheid van de cijfers. De berekening geven mogelijks aan dat de huidige schaal van de dienstverlening onvoldoende is om de Vlaamse renovatiedoelstellingen te realiseren. Op basis van benchmark-literatuur en beschikbare data wordt geschat dat energiehuizen momenteel circa 12.000 renovaties per jaar stimuleren, tegenover een benodigde ordegrootte van ongeveer 50.000 per jaar. **Er is dus een verhoging met een factor 4 à 5 nodig ten opzichte van het huidig aantal klanten die geholpen worden aan het loket of via huisbezoeken**.
Er moet ook onderzocht worden hoe meer betrouwbare data voor de opvolging van de effectiviteit kunnen worden opgebouwd.

h **In welke mate ervaren burgers de dienstverlening van energiehuizen als kwalitatief?**

Onderzoeksmethode en dataverzameling:

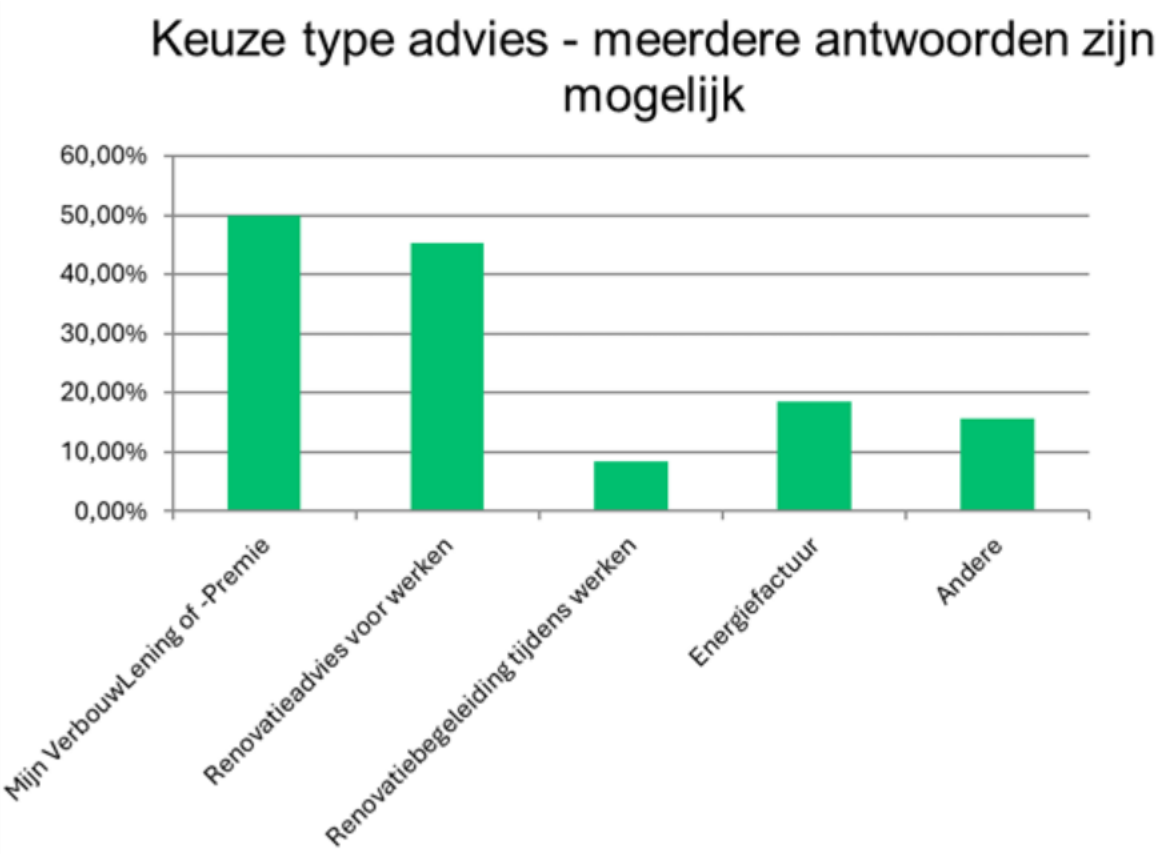
Aangezien het een doelstelling van de subsidiëring is om burgers laagdrempelig en kwalitatief te informeren m.b.t. energie en renoveren en de Vlaamse overheid ook algemene doelstellingen heeft m.b.t. klantgerichtheid, geldt klantentevredenheid als een indicator van doelmatigheid. Bovendien is er een link tussen klantentevredenheid en activatie, en kan de klantentevredenheid dus ook als een indicator van het beoogde effect beschouwd worden. Onder andere in het kader van het Europese project “FOSSTER” werden klantenbevragingen uitgevoerd bij burgers die door de energiehuizen werden geadviseerd of begeleid. Daarnaast is een traject opgestart met de energiehuizen om de klachtenrapportering systematischer aan te pakken. Hoewel dit pas vanaf 2026 een verplichte rapportering omvat, zijn er reeds vanaf 2025 gegevens beschikbaar. De beschikbare gegevens worden geanalyseerd.

Onderzoek

FOSSTER-bevraging

Binnen het EU LIFE FOSSTER project[64] gaven 108 Vlaamse burgers tussen april en juli 2025 feedback, door middel van het beantwoorden van een vragenlijst over hun ervaring met de aangeboden diensten van het Energiehuis[65]. Een groot deel van de antwoorden is afkomstig uit de provincie Antwerpen. Onder de respondenten vulde exact de helft in voor de ondersteuning verkregen bij de aanvraag van een MijnVerbouwLening of – Premie en 45,4% voor het renovatieadvies voorafgaand aan renovatiewerken. Er waren meerdere antwoorden bij deze vraag mogelijk, dus een respondent kon evalueren over een combinatie aan dienstverlening (zie figuur 11).

[64] https://www.vlaanderen.be/veka/energie-en-klimaatbeleid/europees-beleid-en-financiering/fosster-project
[65] “Recommendations for improvement for front- and back offices after first analysis” – EU LIFE FOSSTER-project, juli 2025.

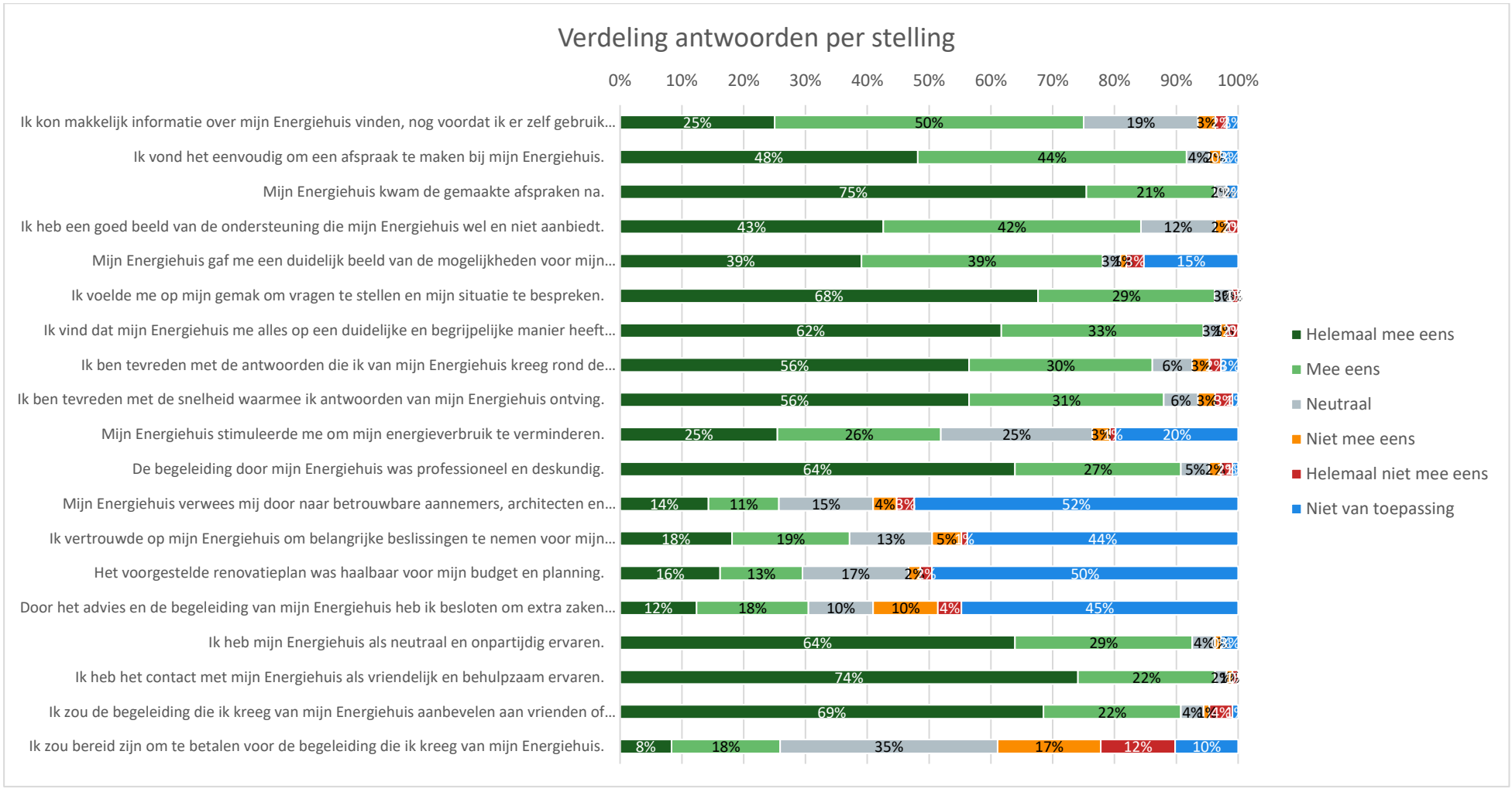


Figuur 10 - FOSSTER bevraging - Keuze type advies

Figuur 12 geeft de antwoorden per stelling weer. Niet elke stelling is volledig terug te vinden op de grafiek. Een overzicht van de stellingen, in dezelfde volgorde, is in bijlage 3 terug te vinden. Het valt op dat alle stellingen overwegend positief werden beantwoord. De meest negatief beoordeelde stelling is *"Ik zou bereid zijn om te betalen voor de begeleiding die ik kreeg van mijn Energiehuis,"* waarmee slechts 26% van de respondenten akkoord gaat[66]. De daaropvolgende vragen met het laagste percentage respondenten die akkoord gaan met de stelling (26-37%), gaan in op dienstverlening waarop de respondent mogelijks geen beroep heeft gedaan bij het invullen van de bevraging[67]. Dit reflecteert zich in een groot aandeel antwoorden 'niet van toepassing', en wordt geduid in het rapport zelf: "De huidige meting evalueert de kwaliteit van de initiële advies- en informatiefase, maar kan geen uitspraken doen over de volledige end-to-end begeleiding." Met de resterende stellingen gaat meer dan de helft van de respondenten akkoord.

[66] Dit weerspiegelt de zgn. public service paradox: de dienstverlening wordt sterk gewaardeerd door de burger, maar niet in monetaire termen, de dienstverlening wordt eerder gezien als een publiek goed of een recht.

[67] Stellingen: "Mijn Energiehuis verwees mij door naar betrouwbare aannemers, architecten en andere partijen."; "Ik vertrouwde op mijn Energiehuis om belangrijke beslissingen te nemen voor mijn renovatie."; "Het voorgestelde renovatieplan was haalbaar voor mijn budget en planning."; "Door het advies en de begeleiding van mijn Energiehuis heb ik besloten om extra zaken te renoveren."



Figuur 11 – FOSSTER bevraging - Verdeling antwoorden per stelling

Door de antwoorden op de 19 beoordelingsvragen te combineren[68], kan voor elk van de acht criteria een prestatiescore worden berekend (met -2 toegekend aan 'helemaal oneens' en +2 toegekend aan 'helemaal eens'). In de analyse weergegeven in tabel 15 valt op dat de Energiehuizen excelleren in de relationele aspecten van de dienstverlening. Het criterium 'Tone of voice'[69] behaalt de hoogste score (1,62). De scores voor criteria die dieper in het proces reiken, zoals 'Stimulerend en inspirerend', zijn mogelijk vertekend door de (beperkte) dienstverlening waarop de respondent op dat moment beroep heeft gedaan (cfr. supra). Deze moeten dus met voorzichtigheid worden geïnterpreteerd. Onder 'Dienstverlening met (meer)waarde' horen de stellingen: (84% akkoord) "Ik heb een goed beeld van de ondersteuning die mijn Energiehuis wel en niet aanbiedt," (91% akkoord) "Ik zou de begeleiding die ik kreeg van mijn Energiehuis aanbevelen aan vrienden of familie," en (26% akkoord) "Ik zou bereid zijn om te betalen voor de begeleiding die ik kreeg van mijn Energiehuis." De laatste stelling kan zo een verkeerd beeld scheppen bij de overkoepelende score van dit criterium.

Kwaliteitscriterium	Belang (Rang Klant)	Prestatiescore (hoger is beter)
Onafhankelijkheid en betrouwbaarheid	1	1,02
Kennis en expertise	2	1,05
Gebruiksgemak, frictieloze processen	3	1,48
Bereikbaarheid	4	1,42
Persoonlijke en snelle opvolging	5	1,30
Stimulerend en inspirerend	6	0,87
Tone of voice	7	1,62
Dienstverlening met waarde	8	0,80

Tabel 15 – FOSSTER bevraging - Kwaliteitscriteria met scores

De 17 open opmerkingen die respondenten achterlieten, bieden een onschatbare kwalitatieve verdieping van de kwantitatieve data. Ze leggen een patroon bloot van een inconsistente klantervaring, wat eerder wijst op een gebrek aan processtandaardisatie dan op een universeel falen of succes. Aan de ene kant van het spectrum is er uitbundige lof, die vaak persoonsgebonden is: *"Super goede verstaanbare uitleg gekregen door... ," "Ik werd (en*

[68] Methodologische onderbouw in het FOSSTER-rapport terug te vinden, inclusief duiding bij mogelijke beperkingen van het bevraagde belang van de criteria: https://assets.vlaanderen.be/image/upload/v1764334448/repositories-prd/6.2_Recommendations_for_improvement_for_front-_and_back_offices_after_first_analysis_zhmfca.pdf

[69] Stellingen: "Ik voelde me op mijn gemak om vragen te stellen en mijn situatie te bespreken.";" Ik vind dat mijn Energiehuis me alles op een duidelijke en begrijpelijke manier heeft uitgelegd.";" Ik heb het contact met mijn Energiehuis als vriendelijk en behulpzaam ervaren.";" Het is eenvoudig om contact op te nemen met het Energiehuis, zowel online, bellen of langsgaan. Het Energiehuis legt alles begrijpelijk uit.";" Ik word vriendelijk geholpen. Het Energiehuis is behulpzaam en luistert echt naar mijn vragen. Het is een persoonlijke begeleiding, op maat van mijn budget, mijn tempo en mijn mogelijkheden."

word nog steeds) door een super vriendelijke medewerker geholpen die met veel kennis van zaken in de begeleiding voorziet." Aan de andere kant staan ervaringen die wijzen op procesmatige tekortkomingen: *"We hebben van januari 2025 tot nu 1 gesprek gehad... Met andere woorden zijn we zes maanden kwijt en lopen we nu zelfs premies mis, omdat we zo dom waren om te vertrouwen op begeleiding via het energiehuis," "Ik vroeg telefonisch informatie ivm premies, maar het antwoord was niet juist. Er is nog veel onduidelijkheid ivm premies. Zelfs het energiehuis wist het niet."* Deze polarisatie suggereert dat de kwaliteit van de dienstverlening momenteel sterk afhankelijk is van de individuele adviseur en de robuustheid van de lokale (en Vlaamse) processen (en beleidsinstrumenten). Waar een klant een deskundige en proactieve adviseur treft, is de ervaring uitstekend. Waar de onderliggende opvolgingsprocessen falen, is de ervaring negatief, ongeacht de vriendelijkheid van de medewerker. Dit duidt op een klassieke uitdaging bij het opschalen van een dienst: de overgang van een persoonsafhankelijk model naar een gestandaardiseerd, systeembetrouwbaar publiek aanbod. Ruimer genomen kwamen ook enkele gekende problematieken rond verbouwen aan bod: *"Het was nogal een confronterend gesprek. Ik heb de werkzaamheden voor onbepaalde tijd uitgesteld om de rust in het gezin te bewaren," "Op dit moment is dus weer een schakelmoment door besparingen vd regering, dus kunnen ze je ook niet voor 100% de correcte tegemoetkoming geven waar je recht op hebt."*

<u>Dienstspecifieke bevragingen 2 energiehuizen</u>

Daarnaast werd aan de energiehuizen gevraagd wie, in het korte tijdsbestek beschikbaar voor de beleidsevaluatie, ruwe (geanonimiseerde) data van hun klantenbevragingen doorgevoerd in 2025 kon aanleveren. Zo konden van IGEMO en 3Wplus, met elk twee bevragingen, de resultaten naast deze van FOSSTER gelegd worden.

De vier bevragingen geven onderstaande gegevens:
Renovatiebegeleiding (84 respondenten)

	Ja	Nee
Heb je nog tips om onze renovatiecoaching te verbeteren?	8	76
Zou je de renovatiecoaching aanraden aan familie, vrienden en kennissen?	78	6

Tabel 16 - Kwantitatieve resultaten klantenbevragingrenovatiebegeleiding in 2025

Onder de acht tips gaan twee in op de financiële onhaalbaarheid van de renovatie, drie op de wachttijd en drie geven suggesties voor extra dienstverlening (diepgaander begeleiden – slimme aansturing/apparatuur – hulp bij premieaanvraag).

Thermoscan (39 respondenten)

Ook hier valt eerder een algemene tevredenheid op, met onder andere een score van 8,65 op 10 voor de infoavond, alsook de volgende reacties (‘niet van toepassing’ niet weergegeven):

	- -	-	0	+	++
Hoe gemakkelijk vond u het om het aanvraagformulier in te vullen en een afspraak te krijgen?[70]	0	0	2	10	20,5
In welke mate ben je tevreden over de bevindingen ter plaatse/ het rapport achteraf/ het advies op het terugkom-moment?[71]	0	3%	8%	35%	53%

[70] Gemiddelde van 2 deelvragen
[71] Procentueel gemiddelde van 6 deelvragen, gezien de variatie in totaal aantal respondenten per vraag (n.v.t. eruit gefilterd).

	Helemaal niet			Een beetje	Veel
Heeft de thermoscan u geïnspireerd om energiebesparende maatregelen te nemen?	7			17	15

Tabel 17 - Kwantitatieve resultaten klantenbevraging thermoscan in 2025

MijnVerbouwLening (54 respondenten)

	Slecht	Onvoldoende	Goed	Zeer goed
Aanmeldprocedure MijnVerbouwLoket	1	4	19	30
Contact met de kredietbeheerder	0	1	10	43
Informatie verkregen duidelijk	0	0	10	44
Voldoende info	0	0	16	38

Tabel 18 - Kwantitatieve resultaten klantenbevraging behandeling MVL in 2025

De vragenlijst bood een vrijwillig invulvak voor eventuele opmerkingen of suggesties aan. Hierin waren negen antwoorden gevuld met lof in termen van behulpzaamheid, efficiëntie, klantgerichtheid en proactiviteit, en een professionele houding. Twee reacties geven aan het MijnVerbouwloket niet gebruikt te hebben en één antwoord gaat in op de ingewikkelde aanmeldprocedure in het loket. Deze drie antwoorden kunnen een inzicht geven in de iets negatievere score in verband met die eerste vraag. Twee antwoorden geven een meer expliciete negatieve reactie weer (té proactieve houding; negatieve ervaring met één van de twee betrokken medewerkers).

Woon- en Energieloket (157 respondenten)

	Slecht	Onvoldoende	Goed	Zeer goed
Beschikbaarheid	0	0	20	136
Voldoende info	0	0	17	140
Duidelijke info	0	0	17	139

Tabel 19 - Kwantitatieve resultaten klantenbevraging Woon- en Energieloket in 2025

Ook deze bevraging bood een vrijwillig invulvak voor eventuele opmerkingen of suggesties aan. 53 antwoorden waren opnieuw vol lof in termen van kennis en expertise, klantgerichtheid, een duidelijke uitleg, een tijdige dienstverlening, een professionele houding, maar ook toegankelijkheid voor personen met een beperking. Ze geven hier en daar ook aan waarbij het loket een grote hulp was:

- "… al het nodige gedaan voor het inzenden van mijn premie."
- "… enorm goed geholpen hebben om door het bos de bomen te zien ivm energie-leveranciers."
- "Ze brengen helderheid en structuur in de chaos."

Drie antwoorden vullen aan dat het spijtig is dat dergelijke dienstverlening niet meer algemeen bekend is. Twee antwoorden gaan in op de wachttijd of eventuele andere moeilijkheden om een afspraak te maken.

<u>Conclusie klantenbevragingen</u>

Overheen de verschillende klantenbevragingen is een duidelijk positief beeld terug te vinden. De energiehuizen waarvan dergelijke data beschikbaar zijn worden grotendeels als behulpzaam, klantgericht, duidelijk en relatief toegankelijk ervaren. De meeste klanten geven aan erg geholpen te zijn door de dienstverlening aangeboden door de energiehuizen. De enkele negatieve reacties lijken te duiden op frustraties bij zaken als:

- eventueel fluctuerend Vlaams beleid en bijhorende instrumenten;

//

- relatieve onbekendheid van de nuttige dienstverlening;
- lange wachttijden en;
- drempels bij een renovatieproces - zoals onvoldoende beschikbare financiën - met daaraan gekoppeld suggesties voor extra dienstverlening.

Kwaliteitsbeheersing, klachtenmanagement en opleidingen

Om een inzicht te geven in de kwaliteitsbewaking die de energiehuizen op dit moment doorvoeren werd in de functionele rapportage - overheen alle Vlaamse energiehuizen voor het werkingsjaar 2025 – gedoken. Binnen de rapportage werden aan de energiehuizen onder andere de volgende vragen gesteld:

- *"Beschrijf welke initiatieven jullie nemen voor kwaliteitsborging (over één of meerdere diensten) en hoe jullie omgaan met klachtenbehandeling."*
- *"Beschrijf welke opleidingen jullie organiseerden voor welke doelgroep of aan welke opleidingen jullie werknemers lieten deelnemen."*

Hierbij werd verder niet expliciet geduid wat we als minimale investering/proces beogen. De antwoorden konden dus variëren op basis waaraan bij het invullen van de rapportage wordt gedacht. Zo kan het bv. zijn dat een energiehuis wel hun procedure rond klachtenbehandeling transparant op hun website heeft weergegeven, maar dit enkel niet zo uitgebreid heeft gerapporteerd. Het waren eveneens geen verplicht in te vullen vragen. Dus niet elk energiehuis heeft op de vraag geantwoord.

Kwaliteitsborging

Onder dit deel van de vraag gaven drie energiehuizen expliciet aan een klantenbevraging uit te sturen; twee na een specifieke dienst te leveren, één automatisch via hun back office opvolging van het klanttraject binnen het CRM-systeem. Twee energiehuizen geven aan te putten uit de doorgevoerde FOSSTER-klantenbevraging (cfr. supra). Een energiehuis antwoordt dat de medewerkers werken aan de hand van beslisbomen, een ander voert eerder steekproefgewijs een intern opgevolgde kwaliteitscontrole uit per soort proces. Een energiehuis vermeldt dat het kwaliteitsbeleid (incl. generieke kwaliteitsprocedures) een duidelijke taakstelling is van de hiervoor gemandateerde medewerker, waarop dat eveneens geauditeerd wordt door een externe. Een energiehuis vertelt te beschikken over een certificaat als bewijs dat de organisatie beantwoordt aan de minimale kwaliteitsvoorwaarden van het departement werk en sociale economie. Twee à drie energiehuizen geven aan dat de front office personeelsleden veel autonomie krijgen en dat moeilijke kwesties in team worden besproken. Drie energiehuizen benoemen de organisatie van regelmatige bijscholing, waarvan twee specifiëren dat een aantal interne opleidingen expliciet ingaan op optimalisatie van de werking en één dat gevolgde opleidingen in team teruggekoppeld worden. Eén energiehuis benoemt ook feedback via contacten met de gemeenten waarmee ze samenwerken.

Klachtenbehandeling

Bij deze deelvraag geven zes energiehuizen expliciet aan een vaste procedure te volgen bij de klachtenbehandeling, waarvan één de automatische doorstroming van de negatieve evaluaties bij de bovenstaande klantenbevraging benoemt. Niet per se dezelfde, maar ook zes energiehuizen vermelden dat de klachten centraal opgevolgd worden door de directeur (en eventueel andere medewerkers, maar in mindere mate), waarvan één de centrale landingplaats van de opvolging van de klachten benoemt. Drie energiehuizen vermelden het gebruik van een centraal e-mailadres, verschillende andere beschrijven dat dit eerder verloopt via een interne doorstroming/escalatie door de ontvanger van de klacht. Vijf energiehuizen geven aan de klachten eerder op maat te behandelen.

Eén energiehuis geeft weer dat de procedure bij de klachtenbehandeling duidelijk wordt beschreven op de website en één energiehuis duidt op de beschikbaarheid van een eigen klachtenformulier. Twee energiehuizen doen beroep op het klachtenformulier op de website van het Antwerps provinciaal steunpunt Duurzaam Wonen, één verwijst door naar het klachtenformulier van Vlaanderen. Zes energiehuizen gelinkt aan een grotere stad volgen de procedure van de stad, waarbij de klachtenbehandelaar/ombudspersoon de klachten opvolgt. Twee van deze zes zien deze procedure als een tweedelijnsprocedure (en de eigen behandeling als eerstelijn). Eén energiehuis zegt gebruik te maken van de klachtenprocedure en -opvolging van de gemeenten aangesloten bij het energiehuis. Drie energiehuizen geven aan, indien nodig, door te verwijzen of zelf door te geven naar VEKA, de Vlaamse ombudsdienst of de beroepsprocedure. Vijf benoemen hun aanzet tot klachtenprocedure vanaf eind 2025.

Als er iets wordt meegegeven over de verkregen klachten of feedback bij klantenbevraging, wordt aangegeven dat er respectievelijk geen of ze voornamelijk positief zijn.
Inmiddels heeft een werkgroep energiehuizen samen met het VEKA - en ondersteund door de Vlaamse Ombudsdienst - richtsnoeren uitgewerkt voor het klachtenbeleid in elk energiehuis. Vanaf werkingsjaar 2026 zal er ook gerapporteerd worden aan de Vlaamse Ombudsdienst over de ontvangen klachten en hun opvolging.

Opleidingen
Overheen de rapportage valt op dat de energiehuizen en hun personeel een breedheid aan opleidingen volgen en geven. Om deze breedheid te duiden, wordt er een klein, niet-exhaustief overzicht (zonder specifieke aantallen) gegeven.

Zo is er een grote variatie aan **doelgroepen waaraan vorming wordt gegeven**: loketmedewerkers (incl. woonwinkels en gemeenten), renovatiebegeleiders, energieke of maatschappelijk medewerkers van de OCMW's, energiescanners, de (verantwoordelijke voor de distributie) VVD- en (persoon in contact met het publiek) PCP-functies (zoals bepaald door het FSMA) en woningcontroleurs. Gelinkt aan de burgers die ze bedienen, zijn er ook infomomenten voor syndici en makelaars bijvoorbeeld. De energiehuizen geven zelf opleidingen aan medewerkers en partners, maar in de rapportage vallen initiatieven op om zoveel mogelijk binnen het netwerk elkaar te versterken. Zo sluiten medewerkers bijvoorbeeld aan bij vormingen vanuit expertorganisaties en worden provinciaal en Vlaams door de energiehuizen gezamenlijk vormingen georganiseerd.

Ook de **thema's gaan erg breed**. Opleidingen gaan meestal over:
- de interne werking (zoals CRM, intern dossierbeheersysteem, klachtenprocedure, overheidsopdrachten);
- FSMA- en kredietgerelateerde kennis (zo ook bv. MVL, MVP, kredietverzekering VME);
- andere Vlaamse beleidsproducten (zoals MVB, Woningpas);
- domein-specifieke technische kennis (bv. verduurzaming appartementsgebouwen, warmtepompen, warmteverliesberekening opmaken, ventilatie, hernieuwbare energie, slimme energie, energiegemeenschappen, thermografie, EPC, V-test, zonnekaart, energiescan);
- 'soft skills' (bv. omgaan met verbale agressie/moeilijke klanten, omgaan met bias, correct taalgebruik, maar even goed de digitale balie met burgers, Vlaamse Gebarentaal of EHBO).

Maar ook volgende opleidingen komen voor:
- de werking versterken door efficiënt gebruik van informatie (bv. AI, Provincies in Cijfers, slim databeheer, OSLO Energiehuizen);
- de psychologie achter maatschappelijke thema's (bv. smartphones en gedragsbeïnvloeding, effectmeting van gedragsverandering, politiek-ambtenarij in tijden van populisme en polarisatie);
- bredere technische kennis (bv. groendaken, meerwaarde van stadsvergroening, waterwijs bouwen, woningkwaliteit, vochtproblemen/gebouwschade, asbestveilige omgeving, duurzame mobiliteit, circulaire bouwmaterialen);
- collectief werken (bv. aannemerscollectieven, groepsaankoop);
- gerelateerde wetgeving (bv. wet op mede-eigendom, witwasregelgeving).

Om dit overkoepelend te versterken geven energiehuizen in hun rapportage aan kennisoverdracht en -deling te faciliteren via werkgroepen. Een energiehuis sprak over een eigen gecreëerd intern kennisplatform. Op Vlaams niveau hebben de energiehuizen een werkgroep opleidingen.

<u>Conclusie kwaliteitsbeheersing, klachtenmanagement en opleidingen</u>
De opleidingen binnen de energiehuizen zijn breed en divers. Deze veelzijdigheid toont de breedte van het takenpakket van de energiehuizen. De energiehuizen zetten bovendien in op kennisoverdracht en -deling, en beogen zoveel mogelijk efficiëntie via slimme samenwerkingen. Qua kwaliteitsbeheersing en klachtenbehandeling is er nog een grote variatie aan aanpak, maar valt overheen de energiehuizen – ook in de analyse van de bevragingen – op dat de tevredenheid van de klanten hoog is. Vanaf 2026 volgen de energiehuizen de opgestelde

richtlijnen voor klachtenbehandeling, en rapporteren ze klachten en hun opvolging aan de Vlaamse ombudsdienst.

Hoofdvraag: In welke mate heeft de "integratiebonus", het deel van de subsidie dat wordt toegekend i.f.v. de integratie van de woon- en energieloketten, het beoogde effect gehad, namelijk een evolutie richting een betere lokale samenwerking en meer geïntegreerde woon- en energieloketten?

Deelvragen:

- **In welke mate zijn de woon- en energieloketten vandaag meer geïntegreerd dan in 2022 en in welke mate hebben de energiehuizen hier toe bijgedragen?**

Onderzoeksmethode en dataverzameling:
Het beoogde effect, integratie van de woon- en energieloketten, werd bij de start van deze bonusvergoeding geoperationaliseerd in 8 "graadmeters van integratie", die onder andere meten in welke mate de woon- en energieloketten geïntegreerd zijn op vlak van gegevensuitwisseling, fysieke organisatie van het loket, communicatie, enz. Er wordt door de energiehuizen jaarlijks gerapporteerd over de inspanningen die zij leveren en de resultaten die dit traject oplevert. De evolutie die de woon- en energieloketten sinds de nulmeting tot en met het werkingsjaar 2025 doormaakten wordt aan de hand van deze indicatorenset in kaart gebracht.

Analyse
Het is geen zwart-wit verhaal of een loket beschouwd kan worden als een geïntegreerd woon- en energieloket. 'Geïntegreerd zijn' omvat verschillende dimensies: het fysiek loket, het digitaal loket, de kennis van de loketmedewerkers, de procesflow, de data-uitwisseling, enz. Toen in 2022 beslist werd om een bonus toe te kennen aan de energiehuizen voor de stappen die ze zetten richting integratie, heeft VEKA een monitoringssysteem opgezet om 'integratie' op te splitsen in **8 "graadmeters van integratie".** De energiehuizen bezorgen op basis van die graadmeters jaarlijks een nulmeting, via een sjabloon met vaste antwoordopties dat ze voor elk van de gemeenten in hun werkingsgebied invullen. De resultaten (voor werkingsjaar 2025) zijn samengevat in de tweede kolom van tabel 12 hieronder, waarbij de percentages het aandeel van de gemeenten weergeven. De situatie varieert immers niet enkel tussen de energiehuizen onderling, maar ook binnen het werkingsgebied van het energiehuis, in functie van hoe de woon- en energieloketten daar georganiseerd worden.

- Graadmeter 1 geeft het institutionele kader waarbinnen het energiehuis werkt. Ruim de helft van de gemeenten (55%) zit in een energiehuis dat onder dezelfde koepel/intercommunale werkt als het IGS Lokaal Woonbeleid waar de gemeente bij aangesloten is. 43% werkt samen met een energiehuis dat niet onder dezelfde intercommunale valt als de gemeente (die al dan niet meedoet aan een IGS). Daarnaast zijn er een 5-tal geïntegreerde stadsloketten[72]:
- Graadmeter 2: in 97% (in 2022 was dit 76%) van de gemeenten wordt het woon- en energieloket op dezelfde locatie aangeboden, waarbij dit voor 69% ook op hetzelfde tijdstip is. Steeds meer energiehuizen werken maximaal op afspraak, waardoor die gelijktijdigheid minder relevant is.
- Graadmeter 3: in 49% (in 2022 was dit 52%) van de gemeenten wordt informatie over energie en wonen op 1 website aangeboden (dit is bv. de website van de overkoepelende intercommunale die zowel energiehuis als IGS Lokaal Woonbeleid uitvoert). In bijna alle andere gemeenten (op 3 na) wordt informatie over wonen en energie op afzonderlijke websites aangeboden, maar vindt de burger vlot informatie over energie en wonen via een heldere navigatie en onderlinge doorverwijzing (bv. van gemeentelijke website naar website energiehuis en omgekeerd).
- Graadmeter 4: eveneens in 49% (in 2022 was dit 27%) van de gemeenten kunnen inwoners met hun vragen over wonen en energie terecht via dezelfde communicatiekanalen (mailadres, telefoonnummer of contactformulier, chatfunctie, enz.). In bijna alle andere gevallen (op 1 na) zijn het afzonderlijke communicatiekanalen voor wonen en energie, maar worden vragen van burgers rechtstreeks onderling doorgegeven.

[72] Gent, Hasselt, Leuven, Mechelen en Brugge. In feite zijn Antwerpen en Oostende ook stadsloketten, maar nog niet volledig geïntegreerd (en kwalificeerden zichzelf dus niet als geïntegreerd stadsloket).

- Graadmeter 5: voor 41% van de gemeenten rapporteert het energiehuis dat er gebruik gemaakt wordt van een geïntegreerd CRM-systeem in 2022 was dit ook 41%). Bij hen is er één databank met gezamenlijke toegang of geautomatiseerde gegevensuitwisseling. In 58% (in 2022 41%) wordt geen gebruik gemaakt van een geïntegreerd CRM-systeem maar vindt er een systematische gegevensuitwisseling plaats. In 2022 was er geen systematische gegevensuitwisseling in 49 gemeenten, nu is dit in nog slechts 3 gemeenten het geval.
- Graadmeter 6: in 80% (in 2022 was dit 34%) van de gemeenten zijn er duidelijke afspraken in een heldere procesflow uitgewerkt. Er is een duidelijke taakverdeling waardoor de loketmedewerker (in frontoffice) steeds weet naar waar door te verwijzen (backoffice). En deze procesflow wordt jaarlijks geëvalueerd en geoptimaliseerd. In de andere gevallen zijn er algemene afspraken over taakverdeling zonder een gedetailleerde procesflow en in enkele gemeenten zijn er wel afspraken uitgewerkt in een procesflow, maar wordt hier in praktijk van afgeweken.
- Graadmeter 7 over basiskennis van de loketmedewerkers en aanbodgerichte dienstverlening: in 91% (in 2022 was dit 86%) van de gemeenten kunnen inwoners terecht bij het loket voor hun belangrijkste (basis)vragen m.b.t. wonen én energie. Het loket helpt ook bij sociale woon- en energievragen (of zorgt voor gerichte en warme doorverwijzing naar de partners hiervoor: CAW, Woonmaatschappij, …). In de andere loketten kunnen inwoners terecht bij het loket voor hun belangrijkste (basis)vragen m.b.t. wonen, maar voor basisvragen m.b.t. energie wordt men doorverwezen.
- Graadmeter 8 over billijke en duurzame financiering van de betrokken partners en transparante financiële stromen: in 78% (in 2022 was dit 60%) van de gemeenten kan de financiering van woon- en energietaken als billijk (in verhouding tot het verzette werk) en transparant beschouwd worden. Hiervan heeft 31% een gezamenlijke financiering van het aanbod energie en wonen, en bij 47% zijn er duidelijke en transparante afspraken m.b.t. de financiële stromen die als evenwichtig ervaren worden door alle betrokken partijen. Er zijn dus nog veel situaties (53 gemeenten) waar één of meerdere partijen de financiering als onevenwichtig (niet in relatie tot het verzette werk) ervaart. (Voor 11 gemeenten werd 'overige' geantwoord, bv omdat vorig jaar nog afspraken gemaakt moesten worden over de cofinanciering door de gemeente).

Deze graadmeter-rapportering geeft een goed beeld, maar vraagt een beetje **nuancering**. Het is de situatie zoals ingeschat door het energiehuis zelf. VEKA controleert de rapportering, maar heeft niet de capaciteit om alles te verifiëren en beseft dat er ruimte voor interpretatie is in de definitie van de antwoordopties. Ook zijn er nog **kwaliteitsverschillen**. Een geïntegreerd kanaal voor contact kan de vorm aannemen van eenzelfde telefoonnummer en mailadres, maar het kan ook de vorm aannemen van een geïntegreerd online boekingssysteem, waarbij klanten op voorhand hun vraag stellen en dus een afspraak krijgen met de meest aangewezen expert. De monitoring via graadmeters van integratie maakt deze verschillen in kwaliteit niet zichtbaar.

In de jaarlijkse rapportering over de graadmeters moet niet alleen de status van de graadmeter ingevuld worden maar moet ook aangegeven worden welke inspanningen het energiehuis plant en geleverd heeft. Hieruit kunnen we opmaken dat **de energiehuizen de afgelopen jaren inspanningen geleverd hebben voor het intensiveren van hun structureel overleg met de woonloketten van gemeenten en IGS, betere afspraken over taken, websites en financiering, meer opleidingen en het implementeren en verbeteren van hun systemen voor de opvolging van klanten en taken**. Het aandeel van de energiehuizen in deze inspanningen is aanzienlijk maar kunnen we niet kwantificeren.

j **Hoe ervaren de gemeenten en de Intergemeentelijke Samenwerkingsverbanden m.b.t. het lokaal woonbeleid de samenwerking en het integratietraject met de energiehuizen?**

Onderzoeksmethode en dataverzameling:

In de periode september-oktober 2025 werd een uitgebreide bevraging afgenomen bij gemeenten en de Intergemeentelijke Samenwerkingsverbanden m.b.t. het lokaal woonbeleid over hun samenwerking met de energiehuizen. Dit geeft een uitgebreid beeld van hoe de gemeenten de dienstverlening van de energiehuizen ervaren. Aangezien de energiehuizen samenwerken met deze stakeholders voor de organisatie van de woon- en

energieloketten geeft dit tevens een beeld over de procesflow die een burger ervaart aan het loket en dit geldt dus ook als een indicator van een goede dienstverlening.

Analyse bevraging gemeenten (in vergelijking met de energiehuizen)

De bevraging van de gemeenten had een responsgraad van 62%: 177 gemeenten hebben ze beantwoord (de helft door een medewerker van een gemeente, de helft door een medewerker van een IGS). Deze peiling hanteert dezelfde vragen als de graadmeters van integratie en vraagt hierbij ook telkens hoe de samenwerking voor elk aspect van de integratie loopt (met 5 antwoordopties gaande van niet goed tot heel goed). De resultaten worden weergegeven in de derde kolom in de onderstaande tabel.

Graadmeter 2: In welke mate is de fysieke loketwerking energie/wonen georganiseerd?	**Bevraging VEKA**	**Bevraging WiV**
A. Hetzelfde fysieke loket en gelijktijdig aangeboden	69%	57%
B. Hetzelfde fysieke loket, op andere tijdstippen aangeboden	27%	8%
C. Afzonderlijk aangeboden	2%	23%
D. Overige	1%	12%
Graadmeter 3: In welke mate is er een digitale integratie d.m.v. website tussen wonen en energie?		
A. Informatie over wonen en energie wordt op één gezamenlijke website aangeboden (bv. website intercommunale of ingebed in gemeentelijke website)	49%	39%
B. Informatie over wonen en energie wordt op afzonderlijke websites aangeboden, maar via een heldere navigatie en onderlinge doorverwijzing vindt de burger vlot informatie over energie en wonen (bv. van gemeentelijke website naar website energiehuis en omgekeerd).	50%	45%
C. Informatie over wonen en energie wordt op afzonderlijke websites aangeboden. Onderlinge doorverwijzing tussen beiden is onvoldoende duidelijk.	1%	14%
D. Overige	-	2%
Graadmeter 4: In welke mate is er een integratie van digitale communicatiekanalen wat betreft wonen en energie?		
A. Inwoners kunnen met hun vragen over wonen en energie terecht via dezelfde communicatiekanalen (hetzelfde mailadres, contactformulier, chatfunctie, telefoonnummer, etc.)	49%	42%
B. Er zijn afzonderlijke communicatiekanalen voor wonen en energie, maar vragen van burgers worden rechtstreeks onderling doorgegeven.	51%	50%
C. Er zijn afzonderlijke communicatiekanalen voor wonen en energie Vragen van burgers worden niet onderling doorgegeven.	0%	6%
D. Overige (toe te lichten)	0%	2%
Graadmeter 5: In welke mate is er een geïntegreerd CRM-systeem en is er automatische gegevensuitwisseling tussen wonen en energie?		
A. Er wordt gebruik gemaakt van een geïntegreerd CRM-systeem: er is één databank met gezamenlijke toegang of geautomatiseerde gegevensuitwisseling.	41%	22%
B. Er wordt geen gebruik gemaakt van een geïntegreerd CRM-systeem, maar er vindt systematische gegevensuitwisseling plaats op basis van een verwerkingsovereenkomst.	58%	24%
C. Er worden geen persoonsgegevens uitgewisseld, maar wel geanonimiseerde gegevens.	0%	10%
D. Er vindt geen systematische gegevensuitwisseling plaats.	1%	44%
Graadmeter 6: In welke mate zijn er afspraken gemaakt m.b.t. taakverdeling (frontoffice – backoffice)?		
A. Er zijn duidelijke afspraken in een heldere procesflow uitgewerkt. Er is een duidelijke taakverdeling, waardoor de loketmedewerker (frontoffice) steeds weet naar waar door te verwijzen (backoffice). Deze procesflow wordt jaarlijks geëvalueerd en	80%	38%
B. Er werden afspraken uitgewerkt in een procesflow, maar in de praktijk wordt er van afgeweken. De procesflow wordt niet op regelmatige basis geëvalueerd en geoptimaliseerd.	1%	20%

C. Er zijn algemene afspraken rond taakverdeling, maar een gedetailleerde procesflow ontbreekt.	19%	38%
D. Overige (toe te lichten)	-	4%
Graadmeter 7: Is er voldoende basiskennis bij loketmedewerkers over zowel wonen als energie, en is de dienstverlening 'aanbodgericht'?		
A. Inwoners kunnen terecht bij het loket voor hun belangrijkste (basis)vragen m.b.t. wonen én energie. Het loket helpt ook bij sociale woon-en energievragen (of zorgt voor gerichte en warme doorverwijzing naar de partners hiervoor: CAW, Woonmaatschappijen…)	91%	75%
B. Inwoners kunnen terecht bij het loket voor hun belangrijkste (basis)vragen m.b.t. wonen, maar voor basisvragen m.b.t. energie wordt men doorverwezen.	9%	18%
C. Overige (toe te lichten)	-	6%
Graadmeter 8: Is de financiering van elke betrokken partner uit de procesflow billijk en duurzaam? Zijn de financiële stromen transparant?		
A. Het aanbod energie-wonen wordt gezamenlijk gefinancierd. Er is een co-financieringsmechanisme overeengekomen i.f.v. de verhouding wonen-energie.	31%	13%
B. Er zijn duidelijke en transparante afspraken m.b.t. de financiële stromen en die worden als evenwichtig ervaren door al de betrokken partijen. Dit wordt op regelmatige basis geëvalueerd en waar nodig bijgestuurd.	47%	38%
C. Eén of meerdere partijen ervaren de financiering als onevenwichtig (niet in relatie tot het verzette werk). Evaluatie en bijsturing zijn noodzakelijk.	19%	30%
D. Overige (toe te lichten)	4%	19%

Tabel 20 - Resultaten van de rapportering van de energiehuizen aan VEKA en de ad hoc bevraging van de gemeenten door WiV over de integratie van de woon-en energieloketten in 2025

Gezien de beide bevragingen (van VEKA in het kader van de jl. rapportering en de ad hoc bevraging van WiV) door verschillende personen (met verschillende betrokkenheid bij de loketwerking) beantwoord werden is het niet abnormaal dat de antwoorden verschillen. Vaststellingen:

- In 56% van de gemeenten worden het energiehuis en het IGS door eenzelfde organisatie uitgevoerd (veelal intercommunales voor streekontwikkeling, zoals Veneco, Solva, Interwaas, enz.).
- In minstens 65% van de gemeenten wordt het loket op eenzelfde locatie aangeboden. Dit omvat zowel "open" loketten, als loketten op afspraak.
- In 92% van de gemeenten kunnen burgers via dezelfde digitale communicatiekanalen terecht met vragen over wonen en energie, al dan niet met achterliggende doorverwijzing.
- In minstens 75% van de gemeenten kunnen inwoners terecht bij één loket met hun basisvragen over wonen én energie.

Voor graadmeters 5 (gegevensuitwisseling), 6 (procesflow) en 8 (financiering) lopen de resultaten wel sterk uit elkaar. De tevredenheid van de gemeenten en IGS over de samenwerking is het laagst voor gegevensuitwisseling (slechts 34 antwoordde goed of heel goed). Bij de vraag over hoe de financiering verloopt heeft een aanzienlijk deel van de lokale besturen en IGS-projecten "geen antwoord" of "overige" aangeduid. Ze geven hierbij aan dat er vaak geen of onvoldoende zicht is op de financiering. De financiering is volgens hen onvoldoende transparant of er zijn geen afspraken gemaakt.
Op de **algemene vraag 'hoe verloopt de samenwerking' waren de antwoorden van de medewerkers van gemeenten en IGS positief** (24% neutraal, 44% eerder goed en 32% heel goed).

We kunnen hieruit besluiten dat de gemeenten de samenwerking met de energiehuizen als positief ervaren maar dat er vooral **nog marge voor verbetering is m.b.t. de gegevensuitwisseling (CRM), de afspraken over de taakverdeling en de afspraken over de financiering**.

Analyse stakeholderconsultatie[73] voor het gebouwrenovatieplan m.b.t. OSS

De stakeholdersconsultatie van eind 2025 – begin 2026 had tot doel de ontwikkeling van het beleidsportfolio voor het renovatieplan te ondersteunen. In totaal namen 55 stakeholders deel aan de consultatie, wat een brede waaier aan expertise vertegenwoordigt uit zowel de publieke als de private sector.

Het pakket 'Geïntegreerde One-Stop-Shops' kreeg erg veel aandacht van de stakeholders en **wordt beschouwd als een operationele randvoorwaarde voor het renovatieplan**. Stakeholders zijn het vooral eens over het feit dat dit pakket **een sterk potentieel heeft om renovatietrajecten te vereenvoudigen en de stap te zetten van gefragmenteerd advies naar end-to-end begeleiding**. Maatregelen die zich richten op complexe segmenten zoals appartementsgebouwen (VME's), kwetsbare huishoudens en sociale-energiecases worden over het algemeen gezien als noodzakelijk en goed afgestemd op de doelstelling om renovatie te versnellen.
Tegelijkertijd benadrukken stakeholders herhaaldelijk dat dit potentieel enkel gerealiseerd zal worden indien het OSS-model wordt ondersteund door **structurele middelen** en betrouwbare, kwalitatieve begeleiding levert in alle regio's.
Een terugkerende gedeelde **bezorgdheid betreft de kwaliteit van implementatie en capaciteit.** Stakeholders wijzen op aanzienlijke **verschillen in maturiteit, expertise en werkwijzen tussen energiehuizen** en waarschuwen dat, **zonder duidelijke kwaliteitscriteria, gestandaardiseerde procedures en voldoende opleiding, het systeem het risico loopt op ongelijke resultaten en verlies van vertrouwen**.

De eensgezindheid gaat vooral over het betrouwbaarder maken van de bestaande Energiehuizen/OSS-logica. Stakeholders benadrukken ongelijke maturiteit en capaciteit en de noodzaak van kwaliteitskaders en structurele ondersteuning. Tegelijk onderschrijven zij begeleiding voor VME's als een doorbraakhefboom en zien zij sociale-energiehelpdesks als impactvol in de strijd tegen energiearmoede.

[73] Zie pakket 8 in de stakeholdersconsultatie analyse door Climact die gepubliceerd zal worden als bijlage bij het GBRP.

6. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

Deze beleidsevaluatie had tot doel na te gaan in welke mate het huidige subsidiekader voor de Vlaamse energiehuizen relevant, doeltreffend en doelmatig is, zoals voorgeschreven in artikel 76/1 van de Vlaamse Codex Overheidsfinanciën. In deze beleidsevaluatie werden 5 hoofdcriteria gehanteerd: relevantie, doelbereik, spaarzaamheid, doelmatigheid (=efficiëntie) en doeltreffendheid (=effectiviteit). Op basis van verschillende onderzoeksmethoden en datasets is hier een antwoord gegeven via 10 deelvragen die deze criteria analyseren.
Op basis van de analyses in hoofdstuk 5 worden hieronder per evaluatiecriterium de belangrijkste conclusies en aanbevelingen samengevat.

6.1 RELEVANTIE

Conclusies
De evaluatie bevestigt ondubbelzinnig dat de doelstellingen van het subsidiekader voor de energiehuizen ook vandaag nog relevant zijn. **One Stop Shops (OSS) die burgers begeleiden bij energetische renovaties zijn verplicht volgens de nieuwe Europese richtlijnen EED en EPBD**. Ook in andere EU landen worden steeds meer OSS opgericht, meestal publiek georganiseerd en gefinancierd en meestal met focus op residentiële gebouwen. De energiehuizen zijn als essentieel instrument benoemd in Vlaamse beleidsteksten, waaronder het Regeerakkoord en het Vlaamse Energie- en Klimaatplan (VEKP). De energiehuizen geven in Vlaanderen in ruime mate invulling aan deze verplichtingen en beleidsambities, in het bijzonder voor de residentiële sector en kwetsbare doelgroepen. De energiehuizen zijn uitgegroeid tot een kerninstrument in de uitvoering van het Vlaams energie- en klimaatbeleid en vervullen een duidelijke brugfunctie tussen Vlaamse beleidsdoelstellingen en concrete ondersteuning van burgers op lokaal niveau. Er zijn geen alternatieve actoren die deze rol op gelijke schaal, met dezelfde neutraliteit en met een vergelijkbare territoriale dekking kunnen opnemen.

Aanbevelingen
Het is aangewezen om het beleidsinstrument ‘energiehuizen’ ook na 2026 expliciet te blijven verankeren als publiek gefinancierde one-stop-shop voor residentiële energierenovaties. De verdere uitbouw van de energiehuizen moet blijven aansluiten bij de Europese verplichtingen inzake éénloketsystemen, met blijvende aandacht voor kwetsbare huishoudens. In lijn met de leidraden horend bij de Europese regelgeving en de beleidsaanbevelingen die in het kader van het Europese project FOSSTER werden geformuleerd, is het met het oog op het realiseren van de renovatiedoelstellingen aangewezen de energiehuizen verder te laten evolueren naar volwaardige one-stop-shops, die burgers doorheen de hele klantenreis ondersteunen, en waar de matching van de vraag naar renovatie en de uitvoering door lokale aannemers wordt gefaciliteerd.

6.2 DOELBEREIK

Conclusies
De evaluatie toont aan dat de energiehuizen hun vooropgestelde operationele doelstellingen in de evaluatieperiode grotendeels hebben gerealiseerd. In de periode 2022-2025 voldeden alle energiehuizen in voldoende mate aan de streefwaarden en mijlpalen die in hun meerjarenplannen waren vastgelegd, rekening houdend met contextuele schokken zoals de energiecrisis.
Tegelijk wordt vastgesteld dat het globale bereik van de dienstverlening, uitgedrukt als aandeel van de Vlaamse huishoudens dat effectief in contact komt met een energiehuis, momenteel beperkt blijft tot ongeveer 4% per jaar. Hoewel dit resultaat verklaarbaar is door latente vraag, beperkte middelen en hoge complexiteit van dossiers, volstaat dit bereik niet om de langetermijndoelstellingen van de Vlaamse renovatiestrategie te realiseren. De recente vooruitgang in standaardisering van rapportering en het OSLO-traject vormt een belangrijke stap om het doelbereik de komende jaren objectiever, consistenter en vergelijkbaarder te monitoren.

Aanbevelingen
Het traject naar verdere standaardisering van indicatoren, definities en rapportering moet worden voortgezet en verdiept. Het is aanbevolen het doelbereik van de energiehuizen stelselmatig te vergroten, onder meer door gerichte toeleiding, samenwerking met gemeenten en wijkgerichte aanpakken. Daarbij is het wenselijk om in toekomstige meerjarenplannen explicieter te sturen op bereik en toegankelijkheid, zonder de lokale context en draagkracht van energiehuizen uit het oog te verliezen.

6.3 SPAARZAAMHEID

Conclusies
Op basis van de financiële rapporteringen kan worden geconcludeerd dat de energiehuizen de beschikbare middelen over het algemeen spaarzaam inzetten. De gemiddelde loonkost per VTE ligt in lijn met, en in sommige gevallen onder, vergelijkbare profielen bij lokale besturen. Ook de gehanteerde methodiek met bewezen reële kosten en forfaitaire werkingskosten sluit aan bij gangbare praktijken in andere publieke subsidiekaders.
Tegelijk blijkt uit de analyse dat het huidige aandeel structurele basisfinanciering onvoldoende is om een stabiele personeelsbezetting te garanderen. Minder dan de helft van de VTE wordt vandaag gefinancierd via de basisvergoeding, wat leidt tot een sterke afhankelijkheid van prestatievergoedingen en tijdelijke of externe financiering. Dit zet de continuïteit en aantrekkelijkheid van functies onder druk en bemoeilijkt het aantrekken van gekwalificeerd personeel.

Aanbevelingen
Om de spaarzaamheid op langere termijn te waarborgen, is het aangewezen om het aandeel structurele basisfinanciering te verhogen. Hierdoor kunnen energiehuizen duurzame contracten aanbieden en wordt vermeden dat kennisverlies, personeelsverloop en inefficiënte tijdelijke oplossingen de doelmatigheid en kwaliteit van de dienstverlening aantasten. Transparante financiële rapportering en toezicht blijven daarbij essentieel.

6.4 DOELMATIGHEID (EFFICIËNTIE)

Conclusies
De evaluatie toont aan dat er geen eenduidige optimale schaalgrootte voor energiehuizen kan worden vastgesteld op basis van de beschikbare data. Efficiëntie blijkt sterk contextafhankelijk en wordt beïnvloed door lokale keuzes inzake taakverdeling, organisatievorm, gemeentelijke ondersteuning en beschikbare expertise. Zowel kleinere als grotere energiehuizen kunnen efficiënt functioneren, mits voldoende minimale capaciteit aanwezig is.
Wel wordt duidelijk dat de berekeningswijze van de basisvergoeding onvoldoende garandeert dat alle energiehuizen over deze minimale capaciteit beschikken. De analyse wijst op een structureel tekort van de basisfinanciering ten opzichte van de minimaal vereiste personeelsinzet voor de huidige en bijkomende taken. De huidige werking steunt in belangrijke mate op niet-gegarandeerde gemeentelijke cofinanciering en inzet van gemeentelijk personeel.

Aanbevelingen
Het subsidiekader moet gericht zijn op het garanderen van minimale capaciteit en expertise per energiehuis. Een model waarin energiehuizen voor gespecialiseerde taken samenwerken met gemeenten voor de front-office loketwerking, combineert schaalvoordelen met nabijheid en verdient verdere uitwerking. Heldere afspraken over taakverdeling, inspraak en transparante rapportering zijn daarbij cruciaal. Met het oog op het garanderen van de minimale capaciteit voor de taken in back-office wordt aanbevolen om via een verhoging van het minimaal aantal huishoudens in het werkingsgebied een hogere basisfinanciering te garanderen en om de minimale capaciteit in het afwegingskader voor de erkenning van nieuwe energiehuizen te expliciteren als objectieve voorwaarde.

6.5 DOELTREFFENDHEID (EFFECTIVITEIT)

Conclusies

De analyse bevestigt dat de energiehuizen bijdragen aan de activatie van burgers richting energetische renovaties, maar dat de huidige schaal van de dienstverlening onvoldoende is om de Vlaamse renovatiedoelstellingen te realiseren. Op basis van benchmark-literatuur en beschikbare data wordt geschat dat energiehuizen momenteel circa 12.000 renovaties per jaar stimuleren, tegenover een benodigde ordegrootte van ongeveer 50.000 per jaar.

Dit impliceert dat een significante opschaling van de dienstverlening nodig is. De evaluatie toont aan dat vooral intensieve begeleiding (huisbezoeken, renovatiebegeleiding) een relatief hoge conversie kent, maar dat deze begeleiding onvoldoende kan worden opgeschaald binnen het huidige financieringskader. Klantentevredenheid is hoog, wat wijst op kwalitatieve dienstverlening, maar vormt op zich geen hefboom voor voldoende opschaling. De opleidingen binnen de energiehuizen zijn breed en divers. Deze veelzijdigheid toont de breedte van het takenpakket van de energiehuizen. De energiehuizen zetten bovendien in op kennisoverdracht en -deling, en beogen zoveel mogelijk efficiëntie via slimme samenwerkingen. Qua kwaliteitsbeheersing en klachtenbehandeling is er nog een grote variatie aan aanpak. Vanaf 2026 volgen de energiehuizen de opgestelde richtlijnen voor klachtenbehandeling.

Aanbevelingen

Om de effectiviteit van het subsidiekader te verhogen, is een gerichte opschaling van zowel bereik als intensiteit van begeleiding noodzakelijk. Dit vergt bijkomende structurele middelen, verdere processtandaardisatie en investeringen in capaciteit. Tegelijk is het aangewezen om outcome-indicatoren en conversie beter te monitoren, binnen de grenzen van wat methodologisch haalbaar is, zodat de impact van energiehuizen op lange termijn beter kan worden opgevolgd en bijgestuurd. Er moet onderzocht worden hoe meer betrouwbare data kunnen worden opgebouwd.

7. VERDER TRAJECT

De resultaten van de evaluatie werden opgenomen in het evaluatierapport en van de nodige duiding en kwantificering voorzien. Het evaluatierapport werd ondertekend door de leidend ambtenaar van het VEKA en tegelijkertijd bezorgd aan de bevoegde minister en aan de bevoegde Inspecteur van Financiën[74]. De energiehuizen ontvangen eveneens tegelijkertijd het evaluatierapport en krijgen hierbij de mogelijkheid een reactie uit te schrijven.

Een voorstel van beslissing m.b.t. de toekomst van het subsidiekader wordt aan de Vlaamse Regering voorgelegd. Het ondertekende evaluatierapport maakt integraal deel uit van het dossier dat daartoe voorafgaand zal worden voorgelegd aan de Inspectie van Financiën en aan de Vlaamse Regering. Op basis van de conclusies en aanbevelingen uit het evaluatierapport aan de Vlaamse Regering worden aanpassingen aan het subsidiekader voorgesteld.

De administrateur-generaal van het Vlaams Energie- en Klimaatagentschap,

Samir LOUENCHI

[74] VR 2025 2504 MED.0134/1TER

8. LIJST FIGUREN

FIGUUR 1 - WERKINGSGEBIEDEN ENERGIEHUIZEN (2026) 6
FIGUUR 2 - COMPONENTEN EN EVALUATIECRITERIA VERBONDEN AAN HET OPEN SYSTEEMMODEL VAN DE BELEIDS- EN BEHEERSCYCLUS. BRON: DE PEUTER, DE SMEDT EN BOUCKAERT (2007) 10
FIGUUR 3 - VERDELING OSS RESPONDENTEN OVERHEEN EU 32
FIGUUR 4 - VERDELING RESPONDENTEN ONDERSTEUNENDE ENTITEITEN OVERHEEN EU 32
FIGUUR 5 - TIJDLIJN VAN DE OPRICHTING VAN ONE-STOP SHOPS (OSS)(JAARLIJKS EN CUMULATIEF) 33
FIGUUR 6 - VERDELING INKOMSTENBRONNEN BIJ DE VERSCHEIDENE LEGALE STRUCTUREN VAN DE OSS 34
FIGUUR 7 - ARGUMENTEN PRO EN CONTRA GROTERE LOKALE BESTUREN UIT DE LITERATUUR (VERKREGEN UIT GESPREK MET EXPERTEN BIJ ABB) 52
FIGUUR 8 - ENGAGEMENTPERCENTAGE VAN NIET-KWETSBARE HUISHOUDENS, PER SERVICENIVEAU EN PER PROJECTFASE 58
FIGUUR 9 - ENGAGEMENTPERCENTAGE VAN KWETSBARE HUISHOUDENS, PER SERVICENIVEAU EN PER PROJECTFASE 58
FIGUUR 10 - FOSSTER BEVRAGING - KEUZE TYPE ADVIES 61
FIGUUR 11 – FOSSTER BEVRAGING - VERDELING ANTWOORDEN PER STELLING 62

9. LIJST TABELLEN

TABEL 1 - OVERZICHT VAN DE EVALUATIEVRAGEN PER CRITERIUM EN DE TOEGEPASTE ONDERZOEKSMETHODEN EN DATAVERZAMELING 14
TABEL 2 - BUDGET BASISVERGOEDINGEN ENERGIEHUIZEN SINDS 2021 16
TABEL 3 - PRESTATIEVERGOEDINGEN VOOR KREDIETVERSTREKKING DOOR DE ENERGIEHUIZEN SINDS 2022 17
TABEL 4 - INDICATOREN INTEGRATIEBONUS 25
TABEL 5 - INSPANNINGEN VOOR INTERESSE OPWEKKING IN 2025 37
TABEL 6 - THEMATISCHE VERDELING VAN DE (FYSIEKE EN DIGITALE) KLANTENCONTACTEN IN 2025 39
TABEL 7 - LOKETUREN, KLANTENCONTACTEN EN HUISBEZOEKEN PER ENERGIEHUIS IN 2025 40
TABEL 8 - TOTAAL AANTAL AANGEVRAAGDE EN TOEGEKENDE MVL EN RENTEVOET 40
TABEL 9 - AANGEVRAAGDE EN TOEGEKENDE MIJN VERBOUWLENINGEN IN WERKINGSJAAR 2025 41
TABEL 10 - DOORLOOPTIJD TUSSEN AANVRAAG EN TOEKENNING MVL PER ENERGIEHUIS (DE ENERGIEHUIZEN LEUVEN EN IZEGEM ZIJN PAS OPGESTART IN RESPECTIEVELIJK 2023 EN 2024) 42
TABEL 11 - INDICATIEVE MINIMALE PERSONEELSNORM VOOR EEN ENERGIEHUIS 47
TABEL 12 - AANTAL IN 2025 AANGEBODEN LOKETUREN PER GEMIDDELDE MAAND, BEMAND DOOR GEMEENTELIJK EN DOOR ENERGIEHUIS PERSONEEL 48
TABEL 13 - VERBAND TUSSEN GROOTTE ENERGIEHUIS EN DOORLOOPTIJD VOOR VEWERKING MVL AANVRAAG 50
TABEL 14 - GERAAMDE RENOVATIES PER DIENST O.B.V. EUROPESE BENCHMARK CONVERSIEPERCENTAGE 59
TABEL 15 – FOSSTER BEVRAGING - KWALITEITSCRITERIA MET SCORES 63
TABEL 16 - KWANTITATIEVE RESULTATEN KLANTENBEVRAGINGRENOVATIEBEGELEIDING IN 2025 64
TABEL 17 - KWANTITATIEVE RESULTATEN KLANTENBEVRAGING THERMOSCAN IN 2025 65
TABEL 18 - KWANTITATIEVE RESULTATEN KLANTENBEVRAGING BEHANDELING MVL IN 2025 65
TABEL 19 - KWANTITATIEVE RESULTATEN KLANTENBEVRAGING WOON- EN ENERGIELOKET IN 2025 65
TABEL 20 - RESULTATEN VAN DE RAPPORTERING VAN DE ENERGIEHUIZEN AAN VEKA EN DE AD HOC BEVRAGING VAN DE GEMEENTEN DOOR WIV OVER DE INTEGRATIE VAN DE WOON-EN ENERGIELOKETTEN IN 2025 71

10. BIJLAGEN

10.1 BIJLAGE 1: OVERZICHT BASISVERGOEDINGEN 2021-2025

Zoals vermeld in de beleidsevaluatie zijn dit de totale bedragen voor de basisvergoeding:

Jaar	Begrotingsartikel - allocatie	Vastgelegd	Uitbetaald	Niet uitbetaald of te-ruggevorderd
2021	1QEE2KB-WT – 1QE420	€ 2.420.765	€ 2.359.620	€ 61.145
2022	1QEE2KB-WT – 1QE420	€ 2.488.944	€ 2.488.944	€ 0
2022	1QEE2KB-WT – 1QE420	€ 622.236	€ 622.236	€ 0
2023	1QEE2KB-WT – 1QE420 en QE0-1QEEE2KB-WT (Energiefonds)	€ 8.559.375	€ 8.163.478	€ 395.897
2024	1QEE2KB-WT – 1QE420	€ 8.925.507	€ 8.863.713	€ 61.794
2025	1QEB2KB-WT – 1QE42000	€ 9.077.673	-[75]	-

Hieronder worden deze per jaar en per energiehuis weergegeven, met verklaring van de eventuele niet of niet volledig uitbetaalde bedragen.

Basisvergoeding 2021

De subsidiebedragen voor de basisvergoedingen voor het werkingsjaar 2021 werden als volgt berekend en vastgelegd op begrotingsartikel **1QEE2KB-WT – 1QE420** van de algemene uitgavenbegroting van de Vlaamse Gemeenschap:

Energiehuis	Bedrag (euro)
3w+	229 994
Antwerpen	121 583
Energiepunt Mechelen	40 528
De Schakelaar	60 791
Duwolim	294 838
Eos	40 528
Igean	194 532
Igemo	72 950
Igo	197 572
Interwaas	93 213
IOK	162 110
DVV Westhoek	97 266
SOLVA	126 649
stadsregio Turnhout	40 528
Veneco	143 873
VZW BEA (Aalst)	96 253
vzw Regent	81 055
W13	105 372
WVI	203 651

[75] Op het moment van de publicatie van deze beleidsevaluatie zijn nog niet alle controles en evaluaties uitgevoerd op de door de energiehuizen ingediende financiële rapporteringen voor het werkingsjaar 2025. Daarom is de afrekening van de saldo's nog niet gebeurd en kunnen eventuele niet-uitbetaalde bedragen nog niet geduid worden.

Totaal	**2 403 287**
correctie WVI	17 748
Totaal (incl. correctie WVI)	**2.420.765**

Opmerkingen:
- Het berekende bedrag voor energiehuis De Schakelaar (stad Brugge) werd verminderd tot 1/4e nadat dit energiehuis werd ontbonden en de stad Brugge bij energiehuis WVI aansloot. Het energiehuis was echter ontbonden voor het een schuldvordering indiende voor dit restbedrag. Hier werd geen oplossing voor gevonden, dus dit bedrag werd niet uitbetaald.
- Van het berekende bedrag voor energiehuis IOK werd 17.832 euro niet uitbetaald omdat het energiehuis IOK bepaalde streefwaarden niet had behaald.
- Het bedrag voor energiehuis WVI werd met 17.478 euro verhoogd (zie "correctie WVI"), nadat het werkingsgebied na de ontbinding van bovenvermeld energiehuis De Schakelaar, werd uitgebreid met de stad Brugge. Dit werd op hetzelfde begrotingsartikel vastgelegd, op basis van de bepalingen in het Energiebesluit.

Van het totaal voor werkingsjaar 2021 vastgelegde bedrag werd zodoende netto 2.359.620 euro uitbetaald.

Basisvergoeding 2022

De subsidiebedragen voor de basisvergoedingen voor het jaar 2022 werden als volgt berekend en vastgelegd op begrotingsartikel **1QEE2KB-WT – 1QE420** van de algemene uitgavenbegroting van de Vlaamse Gemeenschap:

Energiehuis	**Bedrag (euro)**
3w+	€ 241.966
Antwerpen	€ 127.911
Energiepunt Mechelen	€ 101.263
Duwolim	€ 85.274
Eos	€ 102.329
Igean	€ 310.185
Igemo	€ 42.637
Igo	€ 110.857
Interwaas	€ 42.637
IOK	€ 204.658
DVV Westhoek	€ 76.747
SOLVA	€ 207.856
Stadsregio Turnhout	€ 170.549
Veneco	€ 133.241
VZW BEA (Aalst)	€ 42.637
Energiecentrale Gent	€ 151.362
W13	€ 98.065
WVI	€ 238.768
Totaal	**€ 2.488.944**

Op basis van een beslissing van de Vlaamse Regering werd een bijkomende vergoeding ("integratiebonus" – zie toelichting in de evaluatie) voorzien in het Energiebesluit: Conform artikel 7.9.3/1 van het Energiebesluit werd de jaarlijkse vergoeding in de periode van 1 juli 2022 tot en met 31 december 2024 met 50 procent verhoogd. Omdat dit in 2022 neerkwam op een half jaar werd dit de facto een verhoging van 25 procent ten opzichte van de bovenvermelde 'reguliere' basisvergoeding.

De subsidiebedragen voor de bijkomende vergoeding voor het jaar 2022 werden als volgt berekend en vastgelegd op begrotingsartikel **1QEE2KB-WT – 1QE420** van de algemene uitgavenbegroting van de Vlaamse Gemeenschap:

Energiehuis	**Bedrag (euro)**	
3w+	€	60.491
Antwerpen	€	31.978
Energiepunt Mechelen	€	10.659
Duwolim	€	77.546
Eos	€	10.659
Igean	€	51.165
Igemo	€	19.187
Igo	€	51.964
Interwaas	€	24.516
IOK	€	42.637
DVV Westhoek	€	25.582
SOLVA	€	33.310
Stadsregio Turnhout	€	10.659
Veneco	€	32.511
VZW BEA (Aalst)	€	25.316
Energiecentrale Gent	€	21.319
W13	€	27.714
WVI	€	65.022
Totaal	**€**	**622.236**

In 2022 werden alle vastgelegde bedragen uitbetaald.

Basisvergoeding 2023

Begin 2023 werden naar jaarlijks gewoonte de bedragen voor de vergoedingen aan de energiehuizen berekend, en werden hier de voorschotten van 70% voor uitbetaald. Op 16 juni 2023 besliste de Vlaamse Regering in het kader van de toenmalige energiecrisis echter om de beide subsidies (de reguliere en de bijkomende) aan de energiehuizen vanaf werkingsjaar 2023 sterk te verhogen, waarvoor dus een wijziging van het Energiebesluit werd doorgevoerd. Aangezien op dat moment reeds voorschotten waren uitbetaald, gebeurde een verrekening. De subsidiebedragen voor de reguliere basisvergoedingen voor het jaar 2023 werden als volgt berekend en vastgelegd op begrotingsartikel **1QEE2KB-WT – 1QE420** van de algemene uitgavenbegroting van de Vlaamse Gemeenschap:

ENERGIEHUIS	**Eerder toegekende subsidie**	**Bedrag verhoging (euro)**	**Totale subsidie na verhoging (euro)**
3Wplus	271.227	388.773	660.000
AG EBF Antwerpen	141.510	218.490	360.000
Beheer Energie Aalst	112.029	142.971	255.000
Energiecentrale Gent	94.340	115.660	210.000
Energiehuis DVV Westhoek	113.208	174.792	288.000

Klimaathuis Leuven	53.066	59.434	112.500
Energiehuis Limburg	343.162	529.838	873.000
Energiehuis Oostende	47.170	72.830	120.000
Energiehuis Warmer Wonen (W13)	122.642	189.358	312.000
Energiepunt Mechelen	47.170	72.830	120.000
IGEAN	226.416	319.584	546.000
IGEMO	84.906	131.094	216.000
IGO	202.831	283.169	486.000
IOK	188.680	291.320	480.000
SOLVA	147.406	227.594	375.000
Stadsregio Turnhout	47.170	72.830	120.000
Veneco	167.454	228.547	396.000
Woonwijzer Waasland	108.491	137.509	246.000
WVI	264.152	407.848	672.000
Totaal	**2.783.030**	**4.064.470**	**6.847.500**

Ook de subsidiebedragen voor de bijkomende vergoeding (+50%) voor het jaar 2023 werden gewijzigd: de bonus werd in relatieve termen verlaagd van +50% naar +25%, maar omdat het basisbedrag verhoogd werd kwam dit in absolute termen toch neer op een verhoging. Dit werd als volgt berekend en vastgelegd op begrotingsartikel artikel **QE0-1QEEE2KB-WT** van het Energiefonds.

ENERGIEHUIS	**Eerder toegekende bijkomende**	**Bedrag verhoging (euro)**	**Totale subsidie na verhoging (euro)**
3Wplus	135.614	29.386	165.000
AG Energiebesparingsfonds Antwerpen	70.755	19.245	90.000
Beheer Energie Aalst	56.014	7.736	63.750
Energiecentrale Gent	47.170	5.330	52.500
Energiehuis DVV Westhoek	56.604	15.396	72.000
Klimaathuis Leuven	26.533	1.592	28.125

Energiehuis Limburg	171.581	46.669	218.250
Energiehuis Oostende	23.585	6.415	30.000
Energiehuis Warmer Wonen (W13)	61.321	16.679	78.000
Energiepunt Mechelen	23.585	6.415	30.000
IGEAN	113.208	23.292	136.500
IGEMO	42.453	11.547	54.000
IGO	101.416	20.085	121.500
IOK	94.340	25.660	120.000
SOLVA	73.703	20.047	93.750
Stadsregio Turnhout	23.585	6.415	30.000
Veneco	83.727	15.273	99.000
Woonwijzer Waasland	54.246	7.255	61.500
WVI	132.076	35.924	168.000
Totaal	**1.391.515**	**320.360**	**1.711.875**

Door de enorme druk op de loketten wisten de energiehuizen de verhoogde verwachtingen weliswaar waar te maken, maar doordat sommige energiehuizen minder kosten konden verantwoorden dan de verhoogde vergoedingen werd in totaal voor € 395.897 aan vergoedingen niet uitbetaald. Dit is vooral te verklaren doordat de verhogingen van de vergoedingen vertaald moesten worden in extra personeel, maar niet alle energiehuizen erin slaagden om tijdig het geschikte personeel te vinden.

Naam energiehuis	**Totaal vastgelegd (regulier + bonus)**	**Totaal uitbetaald**
3Wplus	€ 825.000	€ **671.686**
AG Energiebesparingsfonds Antwerpen	€ 450.000	€ 450.000
Beheer Energie Aalst	€ 318.750	€ 318.750
Energiecentrale Gent	€ 262.500	€ 262.500
Energiehuis DVV Westhoek	€ 360.000	€ 360.000
Klimaathuis Leuven	€ 140.625	€ 140.625
Energiehuis Limburg	€ 1.091.250	€ 1.091.250
Energiehuis Oostende	€ 150.000	€ 150.000
Energiehuis Warmer Wonen (W13)	€ 390.000	€ 390.000
Energiepunt Mechelen	€ 150.000	€ 150.000

IGEAN	€ 682.500	€ 682.500
IGEMO	€ 270.000	**€ 257.702**
IGO	€ 607.500	€ **425.000**
IOK	€ 600.000	€ 600.000
SOLVA	€ 468.750	€ 468.750
Stadsregio Turnhout	€ 150.000	€ 150.000
Veneco	€ 495.000	€ 495.000
Woonwijzer Waasland	€ 307.500	€ 307.500
WVI	€ 840.000	€ **792.215**
Totaal	**€ 8.559.375**	**€ 8.163.478**

Basisvergoeding 2024

Vanaf 2024 werden de reguliere vergoeding en de bonusvergoeding opnieuw op hetzelfde eenzelfde begrotingsartikel 1QEE2KB-WT – 1QE420 van de algemene uitgavenbegroting van de Vlaamse Gemeenschap aangerekend:

ENERGIEHUIS	Basis	Integratiebonus	Totaal
3Wplus	€ 668.464	€ 167.116	€ 835.579
AG EBF Antwerpen	€ 364.616	€ 91.154	€ 455.771
Beheer Energie Aalst	€ 258.270	€ 64.567	€ 322.837
Energiecentrale Gent	€ 243.078	€ 60.769	€ 303.847
Energiehuis DVV Westhoek	€ 291.693	€ 72.923	€ 364.616
Klimaathuis Leuven	€ 151.924	€ 37.981	€ 189.904
Energiehuis Limburg	€ 884.195	€ 221.049	€ 1.105.244
Energiehuis Oostende	€ 121.539	€ 30.385	€ 151.924
Energiehuis Warmer Wonen	€ 316.001	€ 79.000	€ 395.001
Energiepunt Mechelen	€ 121.539	€ 30.385	€ 151.924
IGEAN	€ 583.386	€ 145.847	€ 729.233
IGEMO	€ 218.770	€ 54.692	€ 273.462
IGO	€ 522.617	€ 130.654	€ 653.271
IOK	€ 486.155	€ 121.539	€ 607.694
SOLVA	€ 410.194	€ 102.548	€ 512.742
Stadsregio Turnhout	€ 121.539	€ 30.385	€ 151.924
Veneco	€ 401.078	€ 100.270	€ 501.348
Woondienst Regio Izegem	€ 121.539	€ 30.385	€ 151.924
Woonwijzer Waasland	€ 249.155	€ 62.289	€ 311.443
WVI	€ 604.656	€ 151.164	€ 755.820
Totaal	**€ 7.140.406**	**€ 1.785.101**	**€ 8.925.507**

Tussen de vastgelegde en uitbetaalde bedragen zaten in dit werkingsjaar in totaal een verschil van 61.794 euro. Dit wordt verklaard doordat de energiehuizen 3Wplus, W13, Veneco, Woonwijzer Waasland en IGO niet aan alle

voorwaarden voldeden voor de volledige uitbetaling van de integratiebonus en daarom een (beperkte) vermindering van de vergoeding kregen. Daarnaast rapporteerde het energiehuis IGO onvoldoende subsidiabele kosten, waardoor het verschil met het vastgelegde bedrag niet kon worden uitbetaald.

ENERGIEHUIS	Totaal regulier + integratiebonus	Uitbetaald
3Wplus	€ 835.579	€ 832.504
AG Energiebesparingsfonds Antwer-	€ 455.771	€ 455.771
Beheer Energie Aalst	€ 322.837	€ 322.837
Energiecentrale Gent	€ 303.847	€ 303.847
Energiehuis DVV Westhoek	€ 364.616	€ 364.616
Klimaathuis Leuven	€ 189.904	€ 189.904
Energiehuis Limburg	€ 1.105.244	€ 1.105.244
Energiehuis Oostende	€ 151.924	€ 151.924
Energiehuis Warmer Wonen (W13)	€ 395.001	€ 392.094
Energiepunt Mechelen	€ 151.924	€ 151.924
IGEAN	€ 729.233	€ 729.233
IGEMO	€ 273.462	€ 273.462
IGO	€ 653.271	€ 604.127
IOK	€ 607.694	€ 607.694
SOLVA	€ 512.742	€ 512.742
Stadsregio Turnhout	€ 151.924	€ 151.924
Veneco	€ 501.348	€ 499.663
Woondienst Regio Izegem	€ 151.924	€ 151.924
Woonwijzer Waasland	€ 311.443	€ 306.460
WVI	€ 755.820	€ 755.820
Totaal	**€ 8.925.507**	**€ 8.863.713**

Basisvergoeding 2025

De bedragen voor 2025 werden vastgelegd op de begrotingsartikelen **1QEB2KB-WT – 1QE42000** van de algemene uitgavenbegroting van de Vlaamse Gemeenschap binnen de beschikbare contouren van 6.576.000 euro (BO 2025), aangevuld met **1QEB4KE-WT – 1QE46201** van het Energiefonds. Door de verdere integratie van de procesflow inzake de toekenning, evaluatie en uitbetaling van de reguliere vergoeding en de bonusvergoeding worden deze vanaf 2025 als 1 geheel voorgesteld.

ENERGIEHUIS	VERGOEDING
3WPLUS ENERGIE	€ 839.146
AGB EBF ANTWERPEN	€ 470.549
BEHEER ENERGIE AALST	€ 372.518
REGENT	€ 313.699
DVV WESTHOEK	€ 376.439
STAD LEUVEN	€ 196.062
DUWOLIM	€ 1.094.026
AGB ENERGIEBESPARING OOSTENDE	€ 156.850
W13	€ 407.809

ENERGIEPUNT MECHELEN	€	156.850
IGEAN DIENSTVERLENING	€	690.138
IGEMO MECHELEN	€	282.329
IGO	€	674.453
IOK	€	627.399
SOLVA	€	529.368
KORDIA	€	156.850
VENECO	€	482.313
WOONDIENST REGIO IZEGEM	€	156.850
INTERWAAS	€	337.227
WVI	€	756.799
TOTAAL	€	**9.077.673**

Op het moment van de publicatie van deze beleidsevaluatie zijn nog niet alle controles en evaluaties uitgevoerd op de door de energiehuizen ingediende financiële rapporteringen voor het werkingsjaar 2025. Daarom is de afrekening van de saldo's nog niet gebeurd en kunnen eventuele niet-uitbetaalde bedragen nog niet geduid worden.

Basisvergoeding 2026

Hoewel het werkingsjaar 2026 zoals toegelicht niet in de scope van deze beleidsevaluatie zit, worden voor de volledigheid ook de vastgelegde bedragen voor 2026 weergegeven in dit overzicht. voor een totaal van 9.418.880 euro. Dit bedrag werd vastgelegd op begrotingsartikel 1QEB2KB-WT – 1QE42001 van de algemene uitgavenbegroting van de Vlaamse Gemeenschap:

ENERGIEHUIS	**VERGOEDING**	
3WPLUS ENERGIE	€	717.438
AGB ENERGIEBESPARINGSFONDS ANTWERPEN	€	480.964
BEHEER ENERGIE AALST	€	160.321
REGENT	€	320.643
DIENSTVERLENENDE VERENIGING WESTHOEK	€	384.771
STAD LEUVEN	€	200.402
DUWOLIM	€	1.118.242
AUTONOME GEMEENTEBEDRIJF ENERGIEBESPARING OOSTENDE	€	160.321
W13	€	416.836
AGB ENERGIEPUNT MECHELEN	€	160.321
IGEAN DIENSTVERLENING	€	705.414
IGEMO MECHELEN	€	288.578
IGO	€	713.430
INTERKOMMUNALE ONTWIKKELINGSMAATSCHAPPIJ VOOR DE KEMPEN	€	617.237
SOLVA	€	541.085
SAMENWERKINGSVERBAND KORDIA	€	212.426
VENECO	€	505.012
WOONDIENST REGIO IZEGEM	€	160.321
INTERWAAS	€	344.691
WEST-VLAAMSE INTERCOMMUNALE	€	773.551
STAD HALLE	€	160.321

DDS	€	276.554
	€	**9.418.880**

10.2 BIJLAGE 2: OVERZICHT PRESTATIEVERGOEDINGEN MVL 2022-2025

Zoals vermeld is de "prestatievergoeding MVL" de vergoeding die krachtens artikel 7.9.3 van het Energiebesluit per kwartaal aan de energiehuizen worden toegekend met het oog op het beheer en de opvolging van de Mijn VerbouwLening**.** Ingevolge artikel 7.9.3. §2 van het Energiebesluit van 19 november 2010 wordt een berekeningswijze toegepast waarbij de door de energiehuizen geïnde interesten op de uitstaande kredieten eerst in rekening worden gebracht als onderdeel van de vergoeding (cfr. infra). Deze wordt rechtstreeks naar de rekening van het energiehuis overgeschreven. Enkel het resterende bedrag wordt vastgelegd op de bovenvermelde begrotingsartikels. Deze stijgt stelselmatig richting 2025 omwille van de hogere rentes sinds 2023, maar wordt verwacht terug af te nemen vanaf 2026.

Totaal vastgelegd

Kwartaal	Begrotingsartikel - allocatie	Vastgelegd = uitbetaald[76]	
q4-2022	QE0-1QEB2KB-WT - 1QE42000	€	523.542
q1-2023	QE0-1QEB2KB-WT - 1QE42000	€	914.508
q2-2023	QE0-1QEB2KB-WT - 1QE42000	€	1.403.724
q3-2023	QE0-1QEB2KB-WT - 1QE42000	€	1.261.026
q4-2023	QE0-1QEB2KB-WT - 1QE42000	€	1.131.554
q1-2024	QE0-1QEB4KE-WT - 1QE46202	€	748.153
q2-2024	QE0-1QEB4KE-WT - 1QE46202	€	424.918
q3-2024	QE0-1QEB4KE-WT - 1QE46202	€	337.736
q4-2024	QE0-1QEB2KB-WT - 1QE42000	€	181.480
q1-2025	QE0-1QEB4KE-WT - 1QE46202	€	16.686
q2-2025	QE0-1QEB2KB-WT - 1QE42000	€	3.440
q3-2025	QE0-1QEB2KB-WT - 1QE42000	€	8.384
q4-2025	QE0-1QEB2KB-WT - 1QE42000	€	4.220

Prestatievergoeding MVL 2022

ENERGIEHUIS	Via intrest	Vastgelegd/uitbetaald
3WPLUS ENERGIE	4.523,28	65.946,32
AGB ENERGIEBESPARINGSFONDS ANTWERPEN	2.691,34	15.701,16
AGB ENERGIEPUNT MECHELEN	1.560,45	9.271,29
DUWOLIM	5.861,60	112.793,30
DVV Westhoek	3.642,69	31.928,23
EOS Oostende	986,40	5.690,60
I.G.E.A.N.-dienstverlening	3.770,67	13.256,83
IGEMO Mechelen	1.375,70	17.114,80
IGO	4.815,16	44.072,50
INTERWAAS	28.064,37	-
IOK	1.900,65	19.175,35
SOLVA	1.495,30	44.493,69
STADSREGIO TURNHOUT	645,31	38.658,69
VENECO	27.424,10	-
VZW BEHEER ENERGIE AALST	47.965,80	-
vzw REGent	3.386,12	23.640,85
W13	4.014,27	28.528,30

[76] Het betreft een prestatievergoeding waarbij het uitbetaalde bedrag steeds overeenkomt met het vastgelegde bedrag.

West-Vlaamse Intercommunale	6.976,85	53.270,36
TOTAAL	**151.100,06**	**523.542,27**

Prestatievergoeding MVL 2023 -Q1

ENERGIEHUIS	Via intrest	Vastgelegd/uitbetaald
3WPLUS ENERGIE	4.176,34	83.775,51
AGB ENERGIEBESPARINGSFONDS ANTWERPEN	2.430,96	14.242,04
AGB ENERGIEPUNT MECHELEN	1.454,14	12.706,01
DUWOLIM	5.239,20	234.709,67
DVV Westhoek	3.310,21	78.263,71
EOS Oostende	864,70	14.066,30
I.G.E.A.N.-dienstverlening	3.466,58	35.089,92
IGEMO Mechelen	1.207,84	23.324,66
IGO	4.489,88	61.181,07
INTERWAAS	49.077,68	-
IOK	1.712,68	27.615,32
SOLVA	1.379,43	62.241,15
STADSREGIO TURNHOUT	566,32	48.093,18
VENECO	58.565,72	-
VZW BEHEER ENERGIE AALST	61.752,58	32.322,65
vzw REGent	3.158,22	40.660,87
W13	3.876,38	45.156,53
West-Vlaamse Intercommunale	6.370,30	101.059,78
TOTAAL	**213.099,16**	**914.508,37**

Prestatievergoeding MVL 2023 -Q2

ENERGIEHUIS	Via intrest	Vastgelegd/uitbetaald
3WPLUS	3.933,05	84.359,11
AGBEF ANTWERPEN	2.149,23	119.887,27
AGB ENERGIEPUNT MECHELEN	1.331,44	22.333,13
DUWOLIM	5.023,63	318.206,59
DVV WESTHOEK	2.984,13	66.200,96
EOS OOSTENDE	756,54	15.343,46
IGEAN	3.196,74	50.892,26
IGEMO	1.110,19	24.034,31
IGO	4.026,66	126.098,21
INTERWAAS	38.646,65	33.309,28
IOK	1.547,96	66.770,54
STAD LEUVEN	-	400,00
SOLVA	1.157,54	83.849,64
STADSREGIO TURNHOUT	522,57	37.269,43
VENECO	52.778,46	28.815,63
BEHEER ENERGIE AALST	1.600,22	84.381,12
REGENT	2.913,72	67.301,61
W13	3.409,08	83.375,17

WEST-VLAAMSE INTERCOMMUNALE	5.767,13	90.896,45
TOTAAL	**132.854,94**	**1.403.724,17**

Prestatievergoeding MVL 2023 – Q3

ENERGIEHUIS	Via intrest	Vastgelegd/uitbetaald
3WPLUS ENERGIE	4.363,49	68.808,31
AGB ENERGIEBESPARINGSFONDS ANTWERPEN	1.890,90	116.868,60
AGB ENERGIEPUNT MECHELEN	1.247,81	44.633,30
DUWOLIM	6.816,51	223.811,80
DVV Westhoek	3.865,63	44.249,48
EOS Oostende	870,26	11.802,74
I.G.E.A.N.-dienstverlening	3.176,53	80.075,97
IGEMO Mechelen	971,84	23.699,66
IGO	3.846,31	128.685,62
INTERWAAS	1.421,70	38.335,83
IOK	1.408,33	69.937,17
Klimaathuis Leuven	130,22	10.269,78
SOLVA	1.170,22	48.438,81
STADSREGIO TURNHOUT	1.334,73	21.151,77
VENECO	2.912,10	53.543,86
VZW BEHEER ENERGIE AALST	5.741,35	49.986,23
vzw REGent	2.698,41	32.162,53
W13	3.160,25	113.366,84
West-Vlaamse Intercommunale	5.220,86	81.198,10
TOTAAL	**52.247,45**	**1.261.026,40**

Prestatievergoeding MVL 2023 – Q4

ENERGIEHUIS	Via intrest	Vastgelegd/uitbetaald
3WPLUS	9.291,18	72.549,65
AGBEF ANTWERPEN	4.945,13	73.011,37
AGB ENERGIEPUNT MECHELEN	2.819,15	10.164,64
DUWOLIM	13.857,00	183.571,64
DVV WESTHOEK	6.706,99	39.339,62
EOS OOSTENDE	1.269,56	6.116,94
IGEAN	3.151,36	97.996,64
IGEMO	1.203,62	28.296,38
IGO	8.199,22	68.662,66
INTERWAAS	5.384,61	29.248,41
IOK	2.077,31	81.622,69
STAD LEUVEN	1.089,32	8.810,68
SOLVA	2.613,41	80.911,83
STADSREGIO TURNHOUT	3.592,37	19.394,13
VENECO	8.342,49	36.419,87
BEHEER ENERGIE AALST	12.567,20	46.018,75
REGENT	2.811,35	75.487,07
W13	3.534,48	89.951,78

WEST-VLAAMSE INTERCOMMUNALE	5.219,87	83.979,21
TOTAAL	**98.675,62**	**1.131.553,96**

Prestatievergoeding MVL 2024 – Q1

ENERGIEHUIZEN	Via intrest	Vastgelegd/uitbetaald
3WPLUS ENERGIE	20.654,74	43.103,05
AGB ENERGIEBESPARINGSFONDS ANTWERPEN	13.527,55	47.552,45
AGB ENERGIEPUNT MECHELEN	5.047,88	7.617,00
DUWOLIM	31.786,28	123.766,71
DVV Westhoek	11.755,82	17.039,81
EOS Oostende	2.264,58	12.722,42
I.G.E.A.N.-dienstverlening	8.468,38	52.892,12
IGEMO Mechelen	2.546,80	18.925,20
IGO	15.524,37	29.588,07
INTERWAAS	12.698,38	7.333,99
IOK	8.620,67	53.464,33
Klimaathuis Leuven	4.028,17	10.350,83
SOLVA	8.439,38	30.061,57
STADSREGIO TURNHOUT	6.322,19	10.896,81
VENECO	16.294,22	16.653,94
VZW BEHEER ENERGIE AALST	23.336,22	29.496,61
vzw REGent	4.191,05	53.540,33
W13	10.463,16	59.083,86
West-Vlaamse Intercommunale	5.935,76	122.443,65
Woondienst Regio Izegem	-	1.620,00
TOTAAL	**211.905,60**	**748.152,75**

Prestatievergoeding MVL 2024 – Q2

ENERGIEHUIZEN	Via intrest	Vastgelegd/uitbetaald
3WPLUS ENERGIE	33.450,79	19.809,51
AGB ENERGIEBESPARINGSFONDS ANTWERPEN	23.794,91	17.398,59
AGB ENERGIEPUNT MECHELEN	6.840,50	10.302,01
DUWOLIM	48.974,55	61.665,55
DVV Westhoek	18.408,65	14.137,99
EOS Oostende	3.681,33	8.267,67
I.G.E.A.N.-dienstverlening	17.262,17	34.477,83
IGEMO Mechelen	4.267,96	15.785,04
IGO	25.581,00	28.892,38
INTERWAAS	17.450,52	4.875,27
IOK	16.414,74	23.034,26
Klimaathuis Leuven	7.372,11	4.476,89
SOLVA	16.135,80	21.178,73

STADSREGIO TURNHOUT	8.730,01	9.701,99
VENECO	22.421,26	814,56
VZW BEHEER ENERGIE AALST	32.425,03	-
vzw REGent	10.422,31	48.528,36
W13	17.023,69	29.140,29
West-Vlaamse Intercommunale	15.597,41	65.768,29
Woondienst Regio Izegem	224,49	6.662,51
TOTAAL	**346.479,23**	**424.917,72**

Prestatievergoeding MVL 2024 – Q3

ENERGIEHUIZEN	Via intrest	Vastgelegd/uitbetaald
3WPLUS ENERGIE	47.188,65	8.440,19
AGB ENERGIEBESPARINGSFONDS ANTWERPEN	34.260,02	33.740,98
AGB ENERGIEPUNT MECHELEN	9.259,94	2.408,00
DUWOLIM	70.152,45	84.918,15
DVV Westhoek	24.527,20	5.548,46
AGO	6.062,51	1.431,49
I.G.E.A.N.-dienstverlening	26.300,16	34.458,84
IGEMO Mechelen	5.424,23	11.876,77
IGO	34.815,33	23.631,10
INTERWAAS	24.231,19	1.894,42
IOK	24.731,68	6.928,32
Klimaathuis Leuven	10.022,00	-
SOLVA	24.040,32	24.443,30
Kordia	11.033,85	7.990,15
VENECO	25.465,09	-
VZW BEHEER ENERGIE AALST	42.393,35	354,73
vzw REGent	19.428,56	40.110,86
W13	28.382,63	24.915,29
West-Vlaamse Intercommunale	30.489,55	21.949,98
Woondienst Regio Izegem	1.153,44	2.694,56
TOTAAL	**499.362,15**	**337.735,59**

Prestatievergoeding MVL 2024 – Q4

ENERGIEHUIZEN	Via intrest	Vastgelegd/uitbetaald
3WPLUS ENERGIE	63.655,45	9.830,42
AGB ENERGIEBESPARINGSFONDS ANTWERPEN	45.267,00	-
AGB ENERGIEPUNT MECHELEN	11.609,07	2.993,48
DUWOLIM	95.656,01	42.021,82
DVV Westhoek	30.407,94	6.613,72
AGO	6.988,00	-
I.G.E.A.N.-dienstverlening	33.682,12	18.250,88
IGEMO Mechelen	7.837,24	14.543,76

IGO	45.615,26	9.953,21
INTERWAAS	12.544,41	-
IOK	31.747,37	2.240,63
Klimaathuis Leuven	11.445,00	-
SOLVA	31.901,02	14.374,95
Kordia	14.613,26	5.337,74
VENECO	23.411,31	-
VZW BEHEER ENERGIE AALST	44.353,70	-
vzw REGent	29.639,58	18.277,01
W13	38.186,52	18.588,68
West-Vlaamse Intercommunale	44.550,27	15.466,41
Woondienst Regio Izegem	2.379,67	2.987,33
TOTAAL	**625.490,20**	**181.480,04**

Prestatievergoeding MVL 2025 – Q1

ENERGIEHUIZEN	Via intrest	Vastgelegd/uitbetaald
3WPLUS ENERGIE	50.259,26	-
AGB ENERGIEBESPARINGSFONDS ANTWERPEN	61.235,61	1.445,89
AGB ENERGIEPUNT MECHELEN	13.956,23	-
AGO	8.405,13	21,37
DUWOLIM	88.556,49	-
DVV Westhoek	26.517,68	-
I.G.E.A.N.-dienstverlening	43.488,79	6.927,71
IGEMO Mechelen	11.462,27	7.154,23
IGO	40.388,90	-
INTERWAAS	10.127,45	-
IOK	27.405,00	-
Klimaathuis Leuven	5.437,50	-
Kordia	16.508,50	-
SOLVA	32.616,71	-
VENECO	24.839,58	-
VZW BEHEER ENERGIE AALST	18.579,32	-
vzw REGent	34.720,76	-
W13	51.468,86	348,80
West-Vlaamse Intercommunale	50.422,49	-
Woondienst Regio Izegem	4.337,80	787,70
TOTAAL	**620.734,33**	**16.685,70**

Prestatievergoeding MVL 2025 – Q2

ENERGIEHUIZEN	Via intrest	Vastgelegd/uitbetaald
3WPLUS ENERGIE	55.640,26	-
AGB EBF ANTWERPEN	66.111,00	-

AGB ENERGIEPUNT MECHELEN	10.393,49	-
DUWOLIM	98.866,65	-
DVV Westhoek	30.612,69	-
AGO	8.055,00	-
I.G.E.A.N.-dienstverlening	44.767,50	-
IGEMO Mechelen	13.020,82	51,68
IGO	49.914,05	-
INTERWAAS	16.192,61	-
IOK	29.565,00	-
Klimaathuis Leuven	11.191,50	-
SOLVA	46.608,10	-
Kordia	22.491,00	-
VENECO	15.028,26	-
VZW BEHEER ENERGIE AALST	56.238,91	-
vzw REGent	42.390,80	-
W13	54.685,44	-
West-Vlaamse Intercommunale	54.329,97	-
Woondienst Regio Izegem	4.875,28	3.388,22
TOTAAL	**730.978,33**	**3.439,90**

Prestatievergoeding MVL 2025 – Q3

ENERGIEHUIZEN	Via intrest	Vastgelegd/uitbetaald
3WPLUS ENERGIE	61.186,89	-
AGB EBF ANTWERPEN	59.835,00	-
AGB ENERGIEPUNT MECHELEN	20.841,91	-
DUWOLIM	132.115,62	-
DVV Westhoek	24.233,20	-
AGO	6.276,00	-
I.G.E.A.N.-dienstverlening	48.327,00	-
IGEMO Mechelen	15.562,52	5.983,48
IGO	49.391,11	-
INTERWAAS	36.989,48	-
IOK	38.283,00	-
Klimaathuis Leuven	9.099,00	-
SOLVA	35.188,52	-
Kordia	15.344,50	-
VENECO	17.279,19	-
VZW BEHEER ENERGIE AALST	29.470,44	-
vzw REGent	33.999,10	-
W13	62.325,78	-
West-Vlaamse Intercommunale	45.583,87	-

Woondienst Regio Izegem	6.175,40	2.400,10
TOTAAL	**747.507,53**	**8.383,58**

Prestatievergoeding MVL 2025 – Q4

ENERGIEHUIZEN	Via intrest	Vastgelegd/uitbetaald
3WPLUS ENERGIE	54.978,43	-
AGB EBF ANTWERPEN	67.996,50	-
AGB ENERGIEPUNT MECHELEN	15.907,55	-
DUWOLIM	156.594,12	-
DVV Westhoek	36.686,21	-
AGO	4.183,50	-
I.G.E.A.N.-dienstverlening	57.004,50	-
IGEMO Mechelen	16.734,00	-
IGO	67.389,49	-
INTERWAAS	24.537,91	-
IOK	46.338,00	-
Klimaathuis Leuven	11.713,50	-
SOLVA	45.400,42	-
Kordia	26.254,50	-
VENECO	36.272,05	-
VZW BEHEER ENERGIE AALST	52.699,94	-
vzw REGent	42.344,34	-
W13	62.947,18	-
West-Vlaamse Intercommunale	68.530,00	-
Woondienst Regio Izegem	7.805,88	4.219,62
TOTAAL	**902.318,02**	**4.219,62**

10.3 BIJLAGE 3: OVERZICHT STELLINGEN FOSSTER KLANTENBEVRAGING

- Ik kon makkelijk informatie over het Energiehuis vinden, nog voordat ik er zelf gebruik van maakte.
- Ik vond het eenvoudig om een afspraak te maken bij mijn Energiehuis.
- Mijn Energiehuis kwam de gemaakte afspraken na.
- Ik heb een goed beeld van de ondersteuning die mijn Energiehuis wel en niet aanbiedt.
- Mijn Energiehuis gaf me een duidelijk beeld van de mogelijkheden voor mijn renovatieproject.
- Ik voelde me op mijn gemak om vragen te stellen en mijn situatie te bespreken.
- Ik vind dat mijn Energiehuis me alles op een duidelijke en begrijpelijke manier heeft uitgelegd.
- Ik ben tevreden met de antwoorden die ik van mijn Energiehuis kreeg rond de problemen die ik voorlegde.
- Ik ben tevreden met de snelheid waarmee ik antwoorden van mijn Energiehuis ontving.
- Mijn Energiehuis stimuleerde me om mijn energieverbruik te verminderen.
- De begeleiding door mijn Energiehuis was professioneel en deskundig.
- Mijn Energiehuis verwees mij door naar betrouwbare aannemers, architecten en andere partijen.
- Ik vertrouwde op mijn Energiehuis om belangrijke beslissingen te nemen voor mijn renovatie.
- Het voorgestelde renovatieplan was haalbaar voor mijn budget en planning.
- Door het advies en de begeleiding van mijn Energiehuis heb ik besloten om extra zaken te renoveren.
- Ik heb mijn Energiehuis als neutraal en onpartijdig ervaren.
- Ik heb het contact met mijn Energiehuis als vriendelijk en behulpzaam ervaren.
- Ik zou de begeleiding die ik kreeg van mijn Energiehuis aanbevelen aan vrienden of familie.
- Ik zou bereid zijn om te betalen voor de begeleiding die ik kreeg van mijn Energiehuis.

10.4 BIJLAGE 4: MEERJARENPLAN 2026-2031

Pijler 1: algemene werking en kwaliteitsbewaking

In deze pijler worden de **minimale kwalitatieve voorwaarden** en indicatoren opgelijst waaraan een energiehuis permanent moet voldoen. Het gaat hier enerzijds om de juridische vereisten om als energiehuis te mogen optreden, en anderzijds om het garanderen van een kwalitatieve werking, o.a. door voldoende gekwalificeerd personeel in dienst te hebben, opleidingen te voorzien, de eigen werking te evalueren, enz.

1. Erkenningsvoorwaarden

Het energiehuis voldoet aan de voorwaarden die in het energiebesluit en het energiedecreet bepaald zijn om als energiehuis te kunnen optreden. Het beschikt over rechtspersoonlijkheid, is erkend door de FSMA, is aangeduid door de gemeenten in het werkingsgebied en het werkingsgebied is regioconform (of een afwijking werd goedgekeurd door de Vlaamse Regering). Het energiehuis is erkend door het Vlaams Gewest en heeft de nodige overeenkomsten ondertekend. Het energiehuis erkent het belang van het Nederlands bij de uitvoering van de dienstverlening.

Indicatoren:

- *vergunning FSMA*
- *gemeenteraadsbeslissingen van elke gemeente in het werkingsgebied tot aanduiding van het energiehuis*
- *Regioconformiteit werkingsgebied of goedkeuring afwijking*
- *Ondertekende samenwerkingsovereenkomst en de vereiste addenda*

2. Capaciteit

Energiedecreet art. 9.1.2. bepaalt *"het energiehuis beschikt over de nodige expertise en kritische capaciteit op technisch, juridisch, financieel en boekhoudkundig vlak".* Het energiehuis voorziet de nodige personeelsinzet om op hieraan te voldoen. Zoals bepaald in artikel 7.9.2/1 kan het energiehuis een beroep doen op, of samenwerkingsverbanden aangaan met partners. Het energiehuis is in staat om eventuele afwezigheden binnen de verplichte taakstellingen op te vangen en continuïteit in de dienstverlening te voorzien. Het energiehuis toont dit aan door het VEKA de nodige informatie te verstrekken over de interne en externe personeelsinzet in het kader van een kwalitatieve financiële rapportering.

Indicator:

- *overzicht personeelsinzet – kwalitatieve beoordeling VEKA op basis van jaarlijkse rapportering of toelichting in bijlage (bv. bij nieuwe energiehuizen)*

2. Opleiding

Het energiehuis voorziet in voldoende opleidingen voor het personeel, zowel voor het eigen personeel als voor de uitvoerende partners waarmee wordt samengewerkt voor de uitvoering van de basistaken.

Indicatoren:

- *deelname aan opleidingen V.O. en FSMA*
- *rapportering intern vormingsbeleid & (globaal) overzicht gevolgde opleidingen - kwalitatieve beoordeling VEKA*

//

3. Klachtenbehandeling

Het energiehuis biedt burgers de kans om klachten over de dienstverlening te uiten. Het behandelt deze kwalitatief en rapporteert hier jaarlijks over.

Indicatoren:

- *Laagdrempelige en transparante klachtenprocedure via website energiehuis*
- *Klachtenbehandelaar aangeduid (ingebed in een ondersteunend kader)*
- *Jaarlijkse rapportering over de eerstelijnsklachtenbehandeling (o.a. doorlooptijd klachtenbehandeling, etc.)*

4. Kwaliteitsborging

Het energiehuis monitort de kwaliteit van de eigen werking, en zorgt voor systematische evaluatie en bijsturing waar nodig.

Indicatoren:

- *Aanwezigheid systematische kwaliteitsmeting en interne evaluatieprocessen (kwalitatieve beoordeling VEKA o.b.v. jaarlijkse rapportering)*

5. Monitoring, klantenbeheer en rapportering

Het energiehuis monitort de eigen werking op een kwalitatieve manier en beheert de klantenregistratie op een professionele manier. Het voorziet in een kwalitatieve functionele en financiële rapportering aan het VEKA.

Indicatoren:

- *Aanwezigheid kwalitatief systeem voor klantenregistratie- en beheer (kwalitatieve beoordeling VEKA o.b.v. jaarlijkse rapportering)*
- *Kwalitatieve jaarlijkse financiële en functionele rapportering*

6. Coördinatie, partnerschappen en integratie woon- en energieloketten

Het energiehuis maakt afspraken met de belangrijkste partners m.b.t. taakverdeling, procesflow en financiering. Het energiehuis geeft bij de jaarlijkse rapportering inzicht in hoe de samenwerking met de gemeenten of intergemeentelijkse samenwerkingsprojecten lokaal woonbeleid georganiseerd wordt en welke aanvullende financiering voorzien wordt. De beschikbare dienstverlening wordt billijk verdeeld in het werkingsgebied.

Indicatoren:

- *2026: Het energiehuis rapporteert over de mate van integratie van de woon- en energieloketten. Dit wordt door het VEKA beoordeeld aan de hand van het "beoordelingskader integratiebonus", dat ook in 2024 en 2025 werd toegepast en hier als bijlage wordt toegevoegd.* ***De toekenning van de integratiebonus gebeurt in functie van deze beoordeling****.*
- *2027: tenzij anders bepaald in het kader van de integratieroadmap (cfr. supra) is er tegen 30/06/2027 een principiële overeenkomst met de gemeenten of IGS Wonen m.b.t. organisatie van de loketwerking vanaf 1/1/2028, en is er tegen 31/12/2027 een samenwerkingsovereenkomst die voldoet aan wat hieromtrent in het kader van de integratieroadmap vooropgesteld wordt. In het geval van energiehuizen met slechts 1 gemeente in het werkingsgebied volstaat een toelichting in de rapportering.*

- *<u>Vanaf 2028</u>: Er is een samenwerkingsovereenkomst met de gemeenten of IGS Wonen m.b.t. organisatie loketwerking. In het geval van energiehuizen met slechts 1 gemeente in het werkingsgebied volstaat een toelichting in de rapportering.*
- *Het energiehuis rapporteert jaarlijks over de samenwerking met de overige relevante partners (o.a. provinciale steunpunten, sociale organisaties, energiecoöperaties, enz.) - kwalitatieve beoordeling VEKA op basis van toelichting in bijlage en jaarlijkse rapportering.*

Pijler 2: uitvoering van de basistaken

In deze pijler worden minimale referentiewaarden bepaald m.b.t. de uitvoering van de in het energiebesluit opgenomen basistaken, zowel kwantitatief (beschikbaarheid, output,…) als kwalitatief (kwaliteit dienstverlening,…).

7. Basistaak "Interesse opwekking"[77]

Het energiehuis beschikt over een kwalitatieve website en online aanwezigheid, en communiceert actief naar een breed publiek via publicaties en infomomenten. Het energiehuis spant zich in om daarbij de kwetsbare doelgroepen in het bijzonder te bereiken.

<u>Indicatoren</u>:
- *De website van het energiehuis vermeldt duidelijk contactgegevens, uren waarop het energiehuis telefonisch bereikbaar is, en de nodige info en contactgegevens rond wonen/woonloketten. - kwalitatieve beoordeling VEKA*
- *De website verwijst duidelijk en actueel door naar de belangrijkste instrumenten van de Vlaamse overheid (MVL, MVP, MVB,…) - kwalitatieve beoordeling VEKA*
- *Aantal bezoeken website per 1000 huishoudens per jaar. - beoordeling a.d.h.v. vergelijking met andere energiehuizen*
- *Minstens 0,5 publicaties per 1000 huishoudens per jaar, waaronder even veel artikels in gemeentelijke infomagazines als het aantal gemeenten in het werkingsgebied[78].*
- *Minstens 0,15 infomomenten per 1000 huishoudens per jaar[79].*
- *Inspanningen om kwetsbare doelgroepen te bereiken. – kwalitatieve beoordeling VEKA o.b.v. rapportering*

8. Basistaak Informatievoorziening en adviesverlening [80]

[77] OSLO definitie: "**<u>interesse opwekking</u>**" = "Het verstrekken van algemene, laagdrempelige kennis en richtlijnen via diverse middelen zoals websites, video's, brochures op grote schaal. Interesse opwekken is gericht op het creëren van bewustwording en het trekken van de aandacht van een breed publiek, zodat zij op de hoogte zijn van iets. Dit kan bijvoorbeeld gaan over het verspreiden van flyers, deelnemen aan informatiemarkten en het onderhouden van een informatieve website om een breed publiek te informeren over de diensten van een energiehuis".

[78] Met "**<u>publicaties</u>**" wordt bedoeld: het totaal aantal uitgebrachte folders, nieuwsbrieven, sociale media posts, artikels in gemeentelijk infoblad, enz. waarin de algemene dienstverlening van het energiehuis of een aan de basistaken gerelateerd onderwerp wordt toegelicht. Omvangrijke publicaties kunnen op basis van een redelijke motivering als meer dan 1 geteld worden.

[79] Met "**<u>infomomenten</u>**" wordt bedoeld: het totaal aantal webinars, infoavonden, aanwezigheid op beurzen, gemeentelijke events, … in het volledige werkingsgebied, waarin de dienstverlening van het energiehuis of een aan de basistaken gerelateerd onderwerp wordt toegelicht. Het infomoment moet niet per se door het energiehuis zelf georganiseerd worden, de actieve betrokkenheid van het energiehuis volstaat. Grootschalige infomomenten kunnen op basis van een redelijke motivering als meer dan 1 geteld worden.

[80] OSLO definitie – "**<u>Informatievoorziening</u>**": 'Een eerste persoonlijk contact met een burger waarbij basis- of generieke informatie wordt gedeeld, met als doel burgers te informeren over de beschikbare diensten en mogelijkheden, en hen toe te leiden naar de juiste

Het energiehuis zorgt, in samenwerking met de gemeenten en intergemeentelijke samenwerkingsprojecten lokaal woonbeleid in haar werkingsgebied, voor bereikbare woon- en energieloketten met voldoende capaciteit voor (doorgedreven/gespecialiseerde) informatievoorziening, adviesverlening en begeleiding (technisch, financieel,…) m.b.t. energie. Deze informatievoorziening en adviesverlening kan zowel aan burgers gericht zijn als aan de eerstelijnsloketmedewerkers, in de vorm van respectievelijk een tweedelijnsloket of een tweedelijnshelpdesk.

Vanaf 1/1/2028 wordt de loketwerking formeel een gedeelde verantwoordelijkheid met de gemeenten. Hieromtrent worden in een latere fase verdere afspraken gemaakt (cfr. punt 6. coördinatie en partnerschappen).

Indicatoren:

- *Onderbouwde kwantitatieve en volledige rapportering m.b.t. het aantal beschikbaar gestelde loketuren[81] per 1000 huishoudens per maand in elke gemeente, en de mate waarin de gemeenten of de intergemeentelijke samenwerkingsprojecten lokaal woonbeleid hier toe bijdragen – kwantitatief/kwalitatieve beoordeling VEKA*
- *Minstens 44 uur telefonische bereikbaarheid per maand – beoordeling o.b.v. gegevens op website (telefoonnummer en uren bereikbaar[82])*
- *Onderbouwde kwantitatieve en volledige rapportering m.b.t. het aantal digitale contacten per 1000 huishoudens per maand in elke gemeente (opgesplitst per thema) [83]. Beoordeling a.d.h.v. rapportering en vergelijking andere energiehuizen.*
- *Onderbouwde kwantitatieve en volledige rapportering m.b.t. het aantal digitale contacten per 1000 huishoudens per maand in elke gemeente (opgesplitst per thema) [84]. Beoordeling a.d.h.v. rapportering en vergelijking andere energiehuizen.*
- *Aantal adviezen m.b.t. energiefactuur en energieleverancier per jaar. Beoordeling a.d.h.v. vergelijking andere energiehuizen.*

---

vervolgstappen. Deze fase kent bij een Energiehuis doorgaans de volgende activiteiten: Medewerkers luisteren naar wat de burger te vertellen heeft, om een beter begrip te krijgen van hun situatie. Soms worden de wensen en noden van de burger in kaart gebracht, mogelijk via een intakegesprek, hoewel dit niet altijd noodzakelijk is. Er wordt generieke informatie verstrekt, zoals uitleg over beschikbare energieleningen en premies voor bepaalde doelgroepen. De burger wordt naar de juiste dienst of dienstverlener verwezen voor verdere ondersteuning en specifieke hulp." OSLO definitie "**adviesverlening**": "Dienstverlening op maat. Dit kan in de vorm van een uitgebreide intake, advies op afspraak aan het loket, uitgebreide antwoorden op mail, etc." OSLO gebruik: "Advies kan verleend worden aan alle burgers in het werkingsgebied van het energiehuis, ongeacht de inkomenscategorie." Omdat informatievoorziening en adviesverlening in de praktijk in elkaar overvloeien en dus ook qua registratie nauw aan elkaar verbonden zijn wordt dit in deze gebundeld.

[81] OSLO-definitie **loketuren**: "Het totaal aantal loketuren, berekend door het aantal loketten te vermenigvuldigen met het aantal openingsuren van de respectievelijke loketten en het aantal medewerkers beschikbaar als aanspreekpunt". Uitgedrukt in totaal aantal uur per maand. Dit omvat zowel de uren 'open loket' als de uren 'op afspraak'. Inclusief de inzet van medewerkers van gemeente of IGS-personeel die mee het woon-en energieloket bemannen, althans indien burgers effectief bij hen terecht kunnen voor (grondige) informatie, advies, begeleiding m.b.t. het thema energie (m.a.w. medewerkers die louter doorverwijzen worden niet meegeteld). Omdat dit cijfer bij uitstek afhankelijk is van de samenwerking met de gemeenten, kan dit enkel op basis van een grondige analyse beoordeeld worden. Een kwalitatieve rapportering hieromtrent is hiervoor noodzakelijk en wordt daarom als indicator vooropgesteld. Ook waar de medewerking van de gemeenten erg beperkt is biedt het energiehuis binnen de mogelijkheden die de basisvergoeding biedt een minimaal aantal loketuren aan. Het VEKA zal op basis van verdere analyse van de rapportering over de werkingsjaren 2024 en 2025 een richtinggevende ondergrens bepalen en aan de energiehuizen toelichten.

[82] 44 uur **telefonische bereikbaarheid** komt overeen met 2 uur per dag bij een gemiddelde maandduur van 22 dagen.

[83] **Digitale contacten** = Totaal aantal geregistreerde contacten in het hele werkingsgebied die via mail, chat, telefoon, online afspraak… werden geholpen. Uitgedrukt in totaal aantal. Met geregistreerde contacten wordt bedoeld (cfr. OSLO): contacten waarbij daadwerkelijk informatie wordt verstrekt of advies gegeven wordt, dus niet alle contacten waarbij er louter wordt doorverwezen naar een andere partij, noch de mails/telefoons aan een klant in een lopende renovatiebegeleiding of ook niet een opvolgmail of opvolggesprek […]". Omdat deze indicator afhankelijk is van heel wat factoren, wordt dit relatief t.o.v. de andere energiehuizen beoordeeld, rekening houdend met relevante verschillen tussen de energiehuizen.

[84] **Fysieke contacten** = Totaal aantal fysieke contacten (aan het loket, met of zonder afspraak) in het hele werkingsgebied met burgers met energiegerelateerde vragen. Uitgedrukt in totaal aantal. Het gaat om contacten waarbij daadwerkelijk informatie wordt verstrekt of advies gegeven wordt, dus exclusief contacten waarbij er louter wordt doorverwezen naar een andere partij. Omdat deze indicator afhankelijk is van heel wat factoren, wordt dit relatief t.o.v. de andere energiehuizen beoordeeld, rekening houdend met relevante verschillen tussen de energiehuizen.

9. Basistaken renovatiebegeleiding[85]

Er zijn verschillende vormen van renovatiebegeleiding/Mijn Verbouwbegeleiding waarvoor een prestatiefinanciering voorzien wordt. Hiervoor gelden aparte inhoudelijke voorwaarden en afspraken m.b.t. rapportering. Desalniettemin zijn deze begeleidingsvormen ook basistaken van het energiehuis en moeten er door het energiehuis voldoende renovatiebegeleidingen in het werkingsgebied worden aangeboden. Omdat dit afhankelijk is van de conjunctuur wordt dit beoordeeld aan de hand van vergelijking met andere energiehuizen.

Indicatoren:
- *Aantallen van de opgestarte begeleidingsvormen met prestatievergoeding Vlaamse overheid per jaar – beoordeling a.d.h.v. vergelijking andere energiehuizen.*

10. Basistaak financiering[86]

Het energiehuis verstrekt Mijn VerbouwLening, zoals bepaald in het energiebesluit en de samenwerkingsovereenkomst. Het energiehuis verstrekt voldoende van deze kredieten in het werkingsgebied.

Indicatoren:
- *Aantal verstrekte Mijn Verbouwleningen (als proxy voor verstrekte financiële adviezen) - beoordeling a.d.h.v. vergelijking andere energiehuizen o.b.v. beschikbare gegevens VEKA*
- *Proxy: doorlooptijd behandeling MVL-aanvraag (tijd tussen moment van aanvraag in Loket en definitieve beslissing– beoordeling a.d.h.v. vergelijking andere energiehuizen o.b.v. beschikbare gegevens VEKA*

11. Beoordelings- en remediëringskader veka

De bovenvermelde kwalitatieve en kwantitatieve voorwaarden worden door het VEKA als een beoordelings- en remediëringskader gehanteerd. De aftoetsing van de jaarlijkse rapportering aan dit kader geldt als de objectieve basis voor het verminderen van de uitbetaling bij het (herhaaldelijk) niet behalen van de referentiewaarden of hoge aantallen klachten van burgers, in lijn met de formulering in het energiebesluit dat de uitbetaling van de vergoeding *"afhankelijk is van het behalen van de vooropgestelde streefwaarden en mijlpalen".*

Bij het niet behalen van de bovenstaande kwalitatieve en/of kwantitatieve referentiewaarden wordt per indicator die niet behaald wordt een vermindering van de basisvergoeding met 5% toegepast in het eerste werkingsjaar waarin de indicator niet behaald wordt, en telkens 10% in de daaropvolgende werkingsjaren. Voor de toekenning van de integratiebonus geldt het bijgevoegde beoordelingskader. Indien het niet behalen van een indicator voldoende gemotiveerd wordt kan het VEKA als alternatief voor de vermindering van de vergoeding een remediëringstraject opstarten, waartoe het energiehuis zich vervolgens kan engageren.

Het VEKA zal steeds inzetten op dialoog en constructieve opvolging om samen met een energiehuis eventuele problemen tijdig te remediëren. Bij de beoordeling van de indicatoren waar een vergelijking met de andere

[85] OSLO definitie - Begeleiding = Het ondersteunen van een Agent door stapsgewijs te helpen bij het ondernemen van acties of het doorlopen van langdurige trajecten, al dan niet met regelmatige contactmomenten. OSLO gebruik: " De informatieoverdracht in deze fase is strikt persoonlijk, als ook pandgebonden, en niet vrij beschikbaar voor alle burgers. Deze fase is de overkoepelende fase voor 3 subfases: projectontwerp, uitvoering en nazorg." "**Renovatiebegeleiding**" = Meer gespecialiseerde vorm van Begeleiding waarbij een Renovatieproject wordt begeleid.

[86] OSLO definitie – **Financiering** = "Verstrekking van geldmiddelen voor de ondersteuning of uitvoering van een project". OSLO gebruik: "In de context van Energiehuizen verwijst Financiering naar het verstrekken van leningen, subsidies, of andere financiële ondersteuning om energiebesparende maatregelen, duurzame energieprojecten, of renovaties te bekostigen."

energiehuizen wordt gemaakt neemt het VEKA relevante objectieve factoren in beschouwing (bv. de mate van gemeentelijke cofinanciering).

12. Publicatie resultaten

Het VEKA compileert de resultaten uit de jaarlijkse rapporteringen van de energiehuizen in de vorm van een jaarrapport en publiceert dit op haar website.

13. Beoordelingskader integratiebonus (2026)[87]

Volgens het Energiebesluit bedraagt de integratiebonus maximaal +25%, t.o.v. de maximale reguliere vergoeding. Voor de toekenning van de integratiebonus wordt daarom gewerkt met een **quotering op in totaal 25 punten**, zodat het bonuspercentage overeenstemt met de score op 25. **Een energiehuis dat een quotering van** 20 op 25 behaalt krijgt dus een intergatiebonus van 20% bovenop de maximale 'reguliere' vergoeding voor de basistaken.

De scores worden afgerond tot op 2 cijfers na de komma, zodat het bonuspercentage zo correct mogelijk aansluit bij de resultaten en inspanningen die geleverd werden.

- **Overzicht maximum scores:**

	Beoordeling resultaat	**Beoordeling inspanning**
Graadmeter 1: Hoe is de samenwerking tussen het Energiehuis en het Woonloket/IGS-project georganiseerd?	-	-
Graadmeter 2: Mate van integratie fysieke loketwerking energie/wonen (antw. A of B)	**4**	-
Graadmeter 3: Mate van integratie digitale loketwerking: website (antw. A of B)	**4**	-
Graadmeter 4: Mate van integratie digitale loketwerking: contact burger (antw. A of B)	**4**	-
Graadmeter 5: Mate van integratie klantenrelatiebeheer ("CRM") en gegevensuitwisseling tussen de woon- en energieloketten.	-	**2**
Graadmeter 6: Afstemming "procesflow" energiehuizen/woonloketten (front-toffice -backoffice)	**6**	-
Graadmeter 7: Is er voldoende basiskennis bij de loketmedewerkers over zowel wonen als energie en is de dienstverlening 'aanbodgericht'	-	**3**
Graadmeter 8: is de financiering van elke betrokken partner uit de procesflow billijk en duurzaam? Zijn de financiële stromen transparant?	-	**2**
Totaal (25)	**18**	**7**

[87] Aanpak ongewijzigd t.o.v. 2024 en 2025

7/25 punten kunnen behaald worden door inspanningen, 18/25 punten kunnen behaald worden door resultaten. Van de 18 punten voor resultaten kunnen er 6 behaald worden door werk te maken van een goede processflow en 8 door minstens goed digitaal door te verwijzen website/digitaal contact.

- **Overzicht quotering per graadmeter:**

Graadmeter 1 – Hoe is de <u>samenwerking</u> tussen het Energiehuis en het Woonloket/IGS-project georganiseerd? *A. Gealigneerd IGS-project[88]. De loketwerking wordt onderling afgestemd, al dan niet d.m.v. een samenwerkingsovereenkomst .* *B. Niet-gealigneerd IGS-project. De loketwerking wordt d.m.v. een samenwerkingsovereenkomst geregeld.* *C. Gemeente zonder IGS-project. De loketwerking wordt d.m.v. een samenwerkingsovereenkomst geregeld.* *D. Geïntegreerd stadsloket.* *E. Overige (toe te lichten)* **Beoordeling: geen oordeel/quotering, louter ter informatie.**
Graadmeter 2 - Mate van integratie <u>fysieke loketwerking</u> energie/wonen *A. Het energieloket en het woonloket worden in hetzelfde fysieke loket en gelijktijdig aangeboden* *B. Het energieloket en het woonloket worden in hetzelfde fysieke loket, maar op andere tijdstippen aangeboden* *C. Het energieloket en het woonloket worden afzonderlijk aangeboden* *D. Overige (toe te lichten)* Beoordeling: **<u>resultaat</u>** **aandeel gemeenten waarvoor antwoord <u>A of B</u> geldt = omgezet naar score op <u>4 punten</u>**
Graadmeter 3: Mate van integratie <u>digitale loketwerking</u>: website *A. Informatie over wonen en energie wordt op één gezamenlijke website aangeboden (bv. website intercommunale of ingebed in gemeentelijke website).* *B. Informatie over wonen en energie wordt op afzonderlijke websites aangeboden, maar via een heldere navigatie en onderlinge doorverwijzing vindt de burger vlot informatie over energie en wonen (bv. van gemeentelijke website naar website energiehuis en omgekeerd).* *C. Informatie over wonen en energie wordt op afzonderlijke websites aangeboden. Onderlinge doorverwijzing tussen beiden is onvoldoende duidelijk.* *D. Overige (toe te lichten)* Beoordeling: **<u>resultaat</u>** **aandeel gemeenten waarvoor antwoord <u>A of B</u> geldt = omgezet naar score op <u>4 punten</u>**
Graadmeter 4 - Mate van integratie <u>digitale loketwerking</u>: contact burger *A. Inwoners kunnen met hun vragen over wonen en energie terecht via dezelfde communicatiekanalen (hetzelfde mailadres, contactformulier, chatfunctie, telefoonnummer, etc.)* *B. Er zijn afzonderlijke communicatiekanalen voor wonen en energie, maar vragen van burgers worden rechtstreeks onderling doorgegeven.* *C. Er zijn afzonderlijke communicatiekanalen voor wonen en energie. Vragen van burgers worden niet onderling doorgegeven.* *D. Overige (toe te lichten)*

[88] Met 'gealigneerd' wordt hier bedoeld dat het energiehuis en het IGS-project onder eenzelfde structuur worden georganiseerd (bv. een intercommunale voor streekontwikkeling die zowel het IGS-project als het energiehuis beheert).

Beoordeling: **resultaat**

aandeel gemeenten waarvoor antwoord A of B geldt = omgezet naar score op 4 punten (bv. 11 op 14 gemeenten = 3,14 op 4)

Graadmeter 5 - Mate van integratie klantenrelatiebeheer ("CRM"[89]) en gegevensuitwisseling tussen de woon- en energieloketten.

A. Er wordt gebruik gemaakt van een geïntegreerd CRM-systeem: er is één databank met gezamenlijke toegang of geautomatiseerde gegevensuitwisseling.
B. Er wordt geen gebruik gemaakt van een geïntegreerd CRM-systeem, maar er vindt systematische gegevensuitwisseling plaats op basis van een verwerkingsovereenkomst.
C. Er worden geen persoonsgegevens uitgewisseld, maar wel geanonimiseerde gegevens.
D. Er vindt geen systematische gegevensuitwisseling plaats.

Beoordeling: inspanning

Voldoende inspanningen = score op 2 punten - *("voldoende" hangt af van wat vooraf vooropgesteld werd)*

Graadmeter 6- Afstemming "procesflow" energiehuizen/woonloketten (frontoffice -backoffice)

A. Er zijn duidelijke afspraken in een heldere procesflow uitgewerkt. Er is een duidelijke taakverdeling, waardoor de loketmedewerker (frontoffice) steeds weet naar waar door te verwijzen (backoffice). Deze procesflow wordt jaarlijks geëvalueerd en geoptimaliseerd.
B. Er werden afspraken uitgewerkt in een procesflow, maar in de praktijk wordt er van afgeweken. De procesflow wordt niet op regelmatige basis geëvalueerd en geoptimaliseerd.
C. Er zijn algemene afspraken rond taakverdeling, maar een gedetailleerde procesflow ontbreekt.
D. Overige (toe te lichten)

Beoordeling: resultaat

aandeel gemeenten waarvoor antwoord A geldt = omgezet naar score op 6 punten (bv. 11 op 14 gemeenten = 4,71 op 6)

Graadmeter 7 - Is er voldoende basiskennis bij de loketmedewerkers over zowel wonen als energie en is de dienstverlening 'aanbodgericht'

A. Inwoners kunnen terecht bij het loket voor hun belangrijkste (basis)vragen m.b.t. wonen én energie. Het loket helpt ook bij sociale woon-en energievragen (of zorgt voor gerichte en warme doorverwijzing naar de partners hiervoor: CAW, Woonmaatschappijen…)
B. Inwoners kunnen terecht bij het loket voor hun belangrijkste (basis)vragen m.b.t. wonen, maar voor basisvragen m.b.t. energie wordt men doorverwezen.
C. Overige (licht toe)

Beoordeling: **inspanning**

Voldoende inspanningen (bv. opleidingen) = score op 3 punten - *("voldoende" hangt af van wat vooraf vooropgesteld werd)*

Graadmeter 8- is de financiering van elke betrokken partner uit de procesflow billijk en duurzaam? Zijn de financiële stromen transparant?

A. Het aanbod energie-wonen wordt gezamenlijk gefinancierd. Er is een cofinancieringsmechanisme overeengekomen i.f.v. de verhouding wonen-energie.

[89] Customer relationship management (CRM)-software.

B. *Er zijn duidelijke en transparante afspraken m.b.t. de financiële stromen en die worden als evenwichtig ervaren door al de betrokken partijen. Dit wordt op regelmatige basis geëvalueerd en waar nodig bijgestuurd.*
C. *Eén of meerdere partijen ervaren de financiering als onevenwichtig (niet in relatie tot het verzette werk). Evaluatie en bijsturing zijn noodzakelijk.*
D. *Overige (toe te lichten)*

Beoordeling: <u>inspanning</u>

Voldoende inspanningen (bv. evaluatie & overleg,…) = score op <u>2 punten</u> - *("voldoende" hangt af van wat vooraf vooropgesteld werd)*

10.5 BIJLAGE 5: OVERZICHT AANTALLEN MVL

Overzicht van het aantal aangevraagde en toegekende MVL en het bedrag van toegekende MVL per energiehuis vanaf september 2022 tot en 2024 (bron: energiekaart)

	2024			2023			2022		
	#aan-vragen	# toege-kende lenin-gen	bedrag toege-kende lenin-gen	#aan-vragen	# toe-ge-kende lenin-gen	bedrag toe-gekende le-ningen	#aan-vragen	# toege-kende lenin-gen	bedrag toe-gekende leningen
3WPlus	304	280	10.042.309	413	544	20.302.327	458	178	5.243.688
Antwerpen	256	287	10.534.255	368	607	26.254.488	404	8	306.707
BEA	231	213	7.272.322	439	541	18.805.732	316	125	3.708.020
Gent	164	345	13.341.518	348	423	15.129.948	407	29	901.471
Westhoek	143	146	6.105.521	251	416	13.220.686	273	42	1.071.163
Leuven	59	60	2.323.744	73	41	€ 1.550.007	0	0	0
Limburg	439	650	21.379.091	1236	1610	51.364.838	949	199	5.490.564
Oostende	45	47	1.870.033	66	87	2.497.584	70	4	111.111
W13	244	272	8.940.011	369	585	19.441.890	413	29	799.714
Mechelen	71	63	2.574.365	128	191	5.835.050	120	19	275.014
IGEAN	199	276	9.732.408	377	474	16.266.694	334	4	111.111
IGEMO	78	91	3.691.116	124	177	6.824.377	212	44	1.261.492
IGO	227	228	8.536.140	451	717	25.882.696	533	92	3.100.707
IOK	169	191	6.214.773	238	412	12.029.127	298	23	613.272
SOLVA	178	211	7.320.636	376	494	16.167.219	410	99	2.966.688
Kordia	97	90	2.445.691	128	185	5.008.827	151	75	1.646.215
Veneco	159	105	3.558.766	338	466	14.889.819	315	60	1.767.188
Izegem	41	31	1.016.269	0	0	0	0	0	0
Waasland	126	97	3.223.034	240	403	13.196.117	260	57	1.467.167
WVI	197	433	14.823.706	478	624	20.178.626	629	86	2.653.619
Totaal	**3427**	**4116**	**144.945.708**	**6441**	**8997**	**304.846.052**	**6552**	**1173**	**33.494.911**