

RAPPORTERING

AUTONOOM GEMEENTEBEDRIJF
ENERGIEPUNT MECHELEN

JAARVERSLAG 2023

Het autonome gemeentebedrijf (AGB) Energiepunt Mechelen werd op 20 december 2011 opgericht door de gemeenteraad van stad Mechelen. Ten gevolge van de oprichtingsbeslissing werd er een beheersovereenkomst afgesloten tussen stad Mechelen en AGB Energiepunt Mechelen. In de vergadering van 27 mei 2019 van de gemeenteraad werd deze beheersovereenkomst hernieuwd. Op 7 september 2020 werd addendum nr.1 van deze beheersovereenkomst 2019-2025 goedgekeurd. De beheersovereenkomst stelt dat het AGB een jaarverslag en financieel verslag dient op te stellen met betrekking tot elk werkingsjaar.

Het jaarverslag en het financieel verslag omvatten:

- Een rapportering over de uitvoering van de beheersovereenkomst.
- Een overzicht van de acties.
- Een financieel verslag.

1 Rapportering over de uitvoering van de beheersovereenkomst:

1.1 De Doelstelling

Het AGB heeft tot doel lokale initiatieven te nemen en te ontwikkelen die erop gericht zijn om op een duurzame wijze het energiegebruik van de Stad en haar bewoners te reduceren door middel van een wijziging in het gedrag en door energievriendelijke technologieën te promoten en te implementeren in het onroerende patrimonium op het grondgebied van Mechelen. Ook bestaande en toekomstige projecten van de hogere overheden, zowel federaal, gewestelijk of provinciaal, waarvan het doel overeenstemt met de doelstellingen van het AGB kunnen ondersteund, bevorderd en uitgevoerd worden.

De partijen werken samen met het oog op de verwezenlijking van de beleidsdoelstellingen van de Stad, rekening houdend met de beleidsindicatoren en van het doel van het AGB, zoals omschreven in de oprichtingsbeslissing van de gemeenteraad van de Stad van 20 december 2011.

1.2 Taken

- AGB Energiepunt Mechelen zal optreden als Energiehuis van het Vlaams gewest:
 - Het AGB zal inwoners informeren, adviseren en begeleiden via het Energieloket
 - Het AGB zal gestructureerde basisinformatie aanbieden over
 - relevante gemeentelijke, provinciale, gewestelijke en federale beleidsmaatregelen;
 - energiepremies en -leningen; inclusief leningen bij de financiële sector;
 - energetische renovaties.
 - Het AGB zal inwoners begeleiden en ondersteunen bij
 - het aanvragen van energiepremies en -leningen;
 - Minimaal door op te treden als Energiehuis van het Vlaams Gewest en hierdoor de Vlaamse Energielening te kunnen aanbieden aan de inwoners van Mechelen. Ook zullen andere financieringsmechanismen via prefinanciering onderzocht worden.
 - het uitvoeren van een leveranciersvergelijking en bij wijziging van energieleverancier;
 - het aanvragen van offertes inzake energetische renovatiewerken;
 - de uitvoering van energetische renovatiewerken, evenals het bieden van ontzorging.
 - Het AGB zal een coördinerende rol opnemen. Het AGB zal nagaan hoe alle relevante dienstverleningen kunnen worden:
 - geoptimaliseerd
 - samengebracht
 - uitgebreid
- Het AGB zal hiertoe de nodige samenwerkingsovereenkomsten afsluiten.
- Het AGB zal het aanbod van relevante groepsaankopen waar het AGB kan op intekenen opvolgen.

Daarnaast zal het AGB de Mechelse noden en de haalbaarheid m.b.t. het organiseren van groepsaankopen onderzoeken.

- Het AGB zal gerichte en langdurige campagnes voeren.
- Het AGB zal een (deel)regierol opnemen o.b.v. klimaatacties van de Stad en andere overheden (o.a. Vlaamse beleidsprioriteiten en Europese oproepen).

Bij het uitvoeren van al deze taken wordt er steeds gezocht naar een evenwicht tussen CO₂-reductie, rationeel energieverbruik, economische haalbaarheid en sociale impact.

Bij het uitvoeren van al deze taken wordt er steeds gestreefd naar een overleg tussen het AGB en de bevoegde stadsdiensten, ten einde de efficiëntie van de werking te bevorderen.

1.3 Evaluatie

Activiteitenluik 1: Het informeren, adviseren en begeleiden van inwoners via het Energieloket

AGB Energiepunt Mechelen biedt de Mechelaar gestructureerde basisinformatie aan via het Energieloket. Dit energieloket wordt georganiseerd op volgende manieren:

Op regelmatige basis:

- Een digitaal energieloket via:
 - de deelwebsite van stad Mechelen, Mechelen Klimaatneutraal (<https://klimaatneutraal.mechelen.be>).
 - de webpagina Woon- en Energieloket op de website van stad Mechelen (<https://www.mechelen.be/wonenenenergie>).
 - Telefonisch: T 015/29 80 15
 - Per mail:
 - Rechtstreeks: energiepunt@mechelen.be
 - Via Team Klimaat: klimaatneutraal@mechelen.be
 - Fysiek loket: Huis van de Mechelaar (Reuzenstraat 1, 2800 Mechelen)
 - Maandag:
 - Tussen 9u30 en 12u30 op afspraak
 - Donderdag:
 - Tussen 13u30 en 16u vrij loket zonder afspraak
 - Tussen 16u en 19u op afspraak
 - Vrijdag:
 - Tussen 9u30 en 12u30 op afspraak
 - Enkel ingeboekt door Energiepunt Mechelen zelf of vrijgegeven.
- Afspraken kunnen telefonisch, per mail of online ingeboekt worden.

Actie gebonden:

- Energiedagen/infodagen
- Verwelkomingsmomenten nieuwe inwoners
- Renovatiemobiel (mobiel loket)

Streefwaarden en resultaat 2023

AGB Energiepunt Mechelen streeft er naar om minimaal 400 inwoners per jaar verder te helpen via het Energieloket:

- 2023: 425 inwoners
 - **R2023 (287% - 240% excl. afspraken ondertekening kredietovereenkomsten)**
 - **1221 inwoners verder geholpen via loket.**
 - **1020 informatie- en ondersteuningsvragen**

- **201 loket afspraken voor ondertekening van kredietovereenkomsten.**

- 2024: 450 inwoners
- 2025: 475 inwoners

verdeeld over onderstaande kanalen:

1.1. Website

- AGB Energiepunt Mechelen levert input aan m.b.t. de organisatie/structuur van de website van stad Mechelen m.b.t. de webpagina Woon- en Energieloket en de deelwebsite van stad Mechelen, Mechelen Klimaatneutraal:
 - de webpagina Woon- en Energieloket op de website van stad Mechelen:
 - Hierbij werden de linken met verschillende diensten bekeken (Bouwdienst, dienst Wonen, ID-team). Hiervoor werd het Woon-en Energieloket opgestart met als doel back-office vragen vlotter door te geven tussen diensten en burgers beter te kunnen begeleiden. Deze webpagina begeleidt de burger digitaal vlot naar de juiste dienstverlening en contactgegevens.
 - Deelwebsite Mechelen Klimaatneutraal:
 - AGB Energiepunt Mechelen is verantwoordelijk voor de teksten waarvoor het gestructureerde basisinformatie dient aan te bieden aan de burger. Dit voor zover deze informatie niet al beschikbaar is op de website van stad Mechelen onder de verantwoordelijkheid van een andere dienst.

2022-2025: AGB Energiepunt Mechelen zal volgende acties ondernemen:

- minimaal 2 keer per jaar de teksten evalueren:
 - inhoud correct
 - bijwerken o.b.v. FAQ
- wijzigingen toebrengen na berichtgeving wetgevende overheid
- o.b.v. frequente vragen van inwoners
 - eigen teksten uitbreiden
 - melden aan betrokken dienst

R2023: 100%

- **De teksten vanuit het Energieloket werden in 2023 minimaal 2 keer bijgewerkt.**
- **Er werd een nieuwe medewerker aangenomen binnen Team Klimaat die alle teksten van de deelwebsite Mechelen Klimaatneutraal herbekijkt en hierdoor ook deze van Energiepunt Mechelen. Er werd hierbij vertrokken vanuit het Woon-en Energieloket.**

1.2. Telefonisch

AGB Energiepunt Mechelen is elke werkdag telefonisch bereikbaar (T 015 29 80 15). Bij uitzonderlijke afwezigheid van het Team van AGB Energiepunt Mechelen wordt er doorgeschakeld naar een collega van Team Klimaat. Afhankelijk van de vraag, wordt de inwoner onmiddellijk verder geholpen of wordt de vraag doorgegeven. Indien er bij uitzondering niemand bereikbaar is, komt men terecht bij de M-bassadeurs. Deze bezorgen dan de contactgegevens aan AGB Energiepunt Mechelen.

Inwoners kunnen voor hun vragen contact opnemen met stad Mechelen (T 0800 20 800). Indien van toepassing worden deze telefoongesprekken doorgeschakeld naar AGB Energiepunt Mechelen.

Informatievragen worden geregistreerd in CRM-opvolgsysteem, wat de onderlinge opvolging vergemakkelijkt en de medewerkers van AGB Energiepunt Mechelen in staat stelt om de vragen van burgers ook bij afwezigheid van de betrokken collega te beantwoorden. Daarnaast kan hieruit afgeleid worden aan welke informatie de inwoner nood heeft of welke informatie moeilijk terug te vinden is via de website.

AGB Energiepunt Mechelen werkte een beslissingsboom uit. Deze beslissingsboom werd toegelicht aan de verschillende collega's, in het bijzonder de M-bassadeurs en andere relevante diensten. De dienst FrontOffice van stad Mechelen heeft deze beslissingsboom opgenomen in een kennisportaal waar alle M-bassadeurs beroep op kunnen doen bij vragen van inwoners.

Hierdoor kunnen inwoners zo efficiënt en correct mogelijk worden doorgestuurd naar AGB Energiepunt Mechelen of een andere dienstverlening waarmee AGB Energiepunt Mechelen een overeenkomst heeft. Hiermee wordt het aantal telefoongesprekken voor de burger tot het minimum beperkt.

2022-2025: Alle aanpassingen worden onmiddellijk doorgegeven aan de M-bassadeurs via Klantinzicht (dienst FrontOffice), waarna het Kennisportaal aangepast wordt. Jaarlijks wordt er bij de relevante diensten nagevraagd of er bijkomende uitleg vereist is (bijvoorbeeld omwille van personeelwissels).

R2023: 100%: Aantal: 94 eerste contacten via telefoon, waarvan 60 rechtstreeks en 34 doorgeschakeld door de M-bassadeurs of collega's Team Klimaat.

1.3. Mail

2022-2025:

- AGB Energiepunt Mechelen maakt gebruik van een gemeenschappelijke inbox: energiepunt@mechelen.be. Deze mails worden automatisch in een CRM-opvolgsysteem opgeladen en daar ook verder opgevolgd en afgehandeld. Per adres wordt er op deze manier een dossier opgemaakt, wat toelaat om na te gaan van welke ondersteuning gebruik gemaakt werd en in welk stadium een dossier zich bevindt. Hier hebben alle medewerkers van AGB Energiepunt Mechelen toegang tot. Dit zorgt voor een permanente opvolging, ook bij verwachte of onverwachte afwezigheden. Indien bij uitzondering AGB Energiepunt Mechelen niet bereikbaar is, wordt dit via een out-of-office melding bekend gemaakt. Inwoners die gebruik maken van de (Energie)leningen, worden steeds per mail op de hoogte gebracht van eventuele sluitingsdagen (vb tijdens de Eindejaarsperiode.).
- Ook de gemeenschappelijke inbox van Mechelen Klimaatneutraal wordt opgeladen in het CRM-systeem, waardoor de medewerkers van Team Klimaat en Team Energiepunt Mechelen onderling dossiers kunnen aanvullen. De dossiers m.b.t. kredieten zijn echter enkel zichtbaar voor de medewerkers van AGB Energiepunt Mechelen.
- De gemeenschappelijk inbox van Woon-en Energieloket (woon-en-energieloket@mechelen.be) wordt momenteel opgevolgd in outlook. Deze wordt opgevolgd

door de dienst Wonen en AGB Energiepunt Mechelen. Vragen die bedoeld zijn voor AGB Energiepunt Mechelen worden wel verder afgehandeld via het CRM-opvolgsysteem.

- AGB Energiepunt Mechelen tracht zijn mails binnen de 5 werkdagen af te handelen (Er wordt gestreefd naar maximaal 2 werkdagen). Indien er bijkomende inlichtingen vereist zijn, wordt de inwoner hiervan op de hoogte gebracht.

R2023: Bereikbaarheid 100% - Afhandeling 100%

- **Aantal: 402 eerste contacten per mail**
 - **213 rechtstreeks**
 - **127 via team Klimaat**
 - **42 via onthaal**
 - **20 via het Woon-en Energieloket**

1.4. Contactformulier

Inwoners kunnen Energiepunt Mechelen en Mechelen Klimaatneutraal ook contacteren via 2 contactformulieren:

- <https://klimaatneutraal.mechelen.be/contactformulier-energiepunt>
- <https://klimaatneutraal.mechelen.be/contactformulier-mechelen-klimaatneutraal>

Wanneer inwoners via de website mijnenergiehuis.be contact wensen opnemen met het energiehuis Energiepunt Mechelen komen ze automatisch op het rechtstreekse contactformulier van Energiepunt Mechelen uit.

R2023: Bereikbaarheid 100%.- Afhandeling 100%

- **Aantal: 205 eerste contacten via contactformulier**
 - **185 rechtstreeks**
 - **20 via MKN**

1.5. Fysiek loket

Dit loket is toegankelijk voor iedere Mechelaar. Dit loket wordt intern georganiseerd.

Op maandagvoormiddag (tussen 9u30 en 12u30) en donderdagnamiddag (tussen 13u30 en 16u) kan men bij AGB Energiepunt Mechelen terecht op afspraak. Men kan deze afspraak op verschillende manieren inboeken, telefonisch, per mail of online.

Daarnaast wordt er een bijkomende loketdienst georganiseerd op vrijdagvoormiddag (9u30-12u30) voor de ondertekening van de kredietcontracten. Hier kunnen ook hoogdringende afspraken ingepland worden.

Maandelijks wordt er bijkomend ook een switchloket georganiseerd waar inwoners een afspraak kunnen maken voor de VREG-vergelijking en de eventuele overstap van energieleverancier. Deze gaan doorgaans door op de laatste maandag van de maand en gaan door in het Sociaal Huis.

Voor het inplannen van afspraken, maakt AGB Energiepunt Mechelen gebruik van de afsprakenplanner van stad Mechelen: <https://afspraken.mechelen.be/afspraken>:

- Energiepunt Mechelen verzorgt het Energieloket van het Woon- en Energieloket. De uren van het fysieke loket van het Woonloket werden afgestemd op deze van AGB Energiepunt Mechelen, dit op maandagvoormiddag en donderdagnamiddag. Hierdoor kan er frontoffice maximaal als 1 dienstverlening opgetreden worden naar de inwoner. Dienst Wonen en AGB Energiepunt Mechelen kunnen elkaars afspraken zien in de afsprakenplanner, waardoor het verzetten of doorschuiven van een afspraak tussen beide dienstverleningen vlot verloopt. Er werden in 2023 bijkomende afspraken gemaakt tussen Energiepunt Mechelen en de dienst Wonen om deze afspraken nog meer op elkaar af te stemmen.
- Alle producten die intern door AGB Energiepunt Mechelen zullen aangeboden worden, werden eenduidig opgenomen. Hierdoor moeten burgers vlot de correcte afspraak kunnen inboeken en eenduidig terugvinden welke documenten men dient mee te brengen. Het is belangrijk dat de verwachtingen van de inwoners rond de afspraak nauw aansluiten bij de realiteit. Dezelfde werkwijze werd toegepast door het Woonloket, naar voorbeeld van het Energieloket.
- Afspraken van het Energieloket worden verder opgevolgd via het eerder genoemde CRM-systeem. Stad Mechelen voorziet de uitrol van een nieuw CRM-systeem, waarop ook het Woonloket zou aansluiten, er moet nog bekeken worden of de afspraken voor het Switchloket hier dan ook in kunnen opgevolgd worden.

2022-2025: Minimaal 1 keer per jaar dient deze werking van het Energieloket geëvalueerd te worden;

- Het werken op afspraak met bijhorende bijsturing.
- De openingsuren van het loket.
- De wijze van doorverwijzing naar andere diensten.
- De rapporteringsmogelijkheden via de CRM.

Hierbij wordt geëvalueerd op basis van de gemaakte afspraken en het aantal loketbezoeken of het aanbod aan loketmomenten voldoende uitgebreid is (verhouding aanbod vs loketbezoeken). Ook wordt nagegaan of inwoners snel terecht kunnen bij de andere dienstverlening, bijvoorbeeld doordat de loketdiensten op elkaar afgestemd zijn.

R2023: 100%

- **De online-afsprakenplanner werd verder in de tijd opengezet.**
- **In drukke periodes kan er een dubbel loket voorzien worden.**
- **Er is ruimte om hoogdringende afspraken in te plannen.**
- **Er werden bijkomende afspraken gemaakt met de Dienst Wonen om de dienstverlening van het Woon- en Energieloket te verbeteren.**

1.6. CRM

Energiepunt Mechelen maakt gebruik van het CRM-systeem van stad Mechelen.

Zowel de inbox van Team Klimaat (klimaatneutraal@mechelen.be) en deze van AGB Energiepunt Mechelen (energiepunt@mechelen.be) worden via dit CRM-systeem opgevolgd. Binnen AGB Energiepunt Mechelen geldt de regel dat vragen binnen de 5 werkdagen afgehandeld moeten worden, maar wordt er steeds gestreefd naar een doorlooptijd van maximaal 2 werkdagen.

R2023: 100%

Activiteitenluik 2: Het aanbieden van gestructureerde basisinformatie:

Via het energieloket (website, telefoon, mailbox en loketdienst) biedt AGB Energiepunt Mechelen minimaal basisinformatie aan rond:

- Relevante gemeentelijke, provinciale, gewestelijke en federale beleidsmaatregelen
- Energiepremies en -leningen; inclusief leningen bij de financiële sector
- Energetische renovaties

Daarnaast en met als doel dit aanbod bekend te maken, organiseert en ondersteunt AGB Energiepunt Mechelen bijkomende infomomenten en acties.

Streefwaarden:

2.1. Bekendmaking werking loket en aanbod energiehuis

- **R 2023**
 - **Website: herwerking website vanuit 'Woon-en Energieloket'**
 - **Facebook: 5 posts**
 - **Digitale nieuwsbrief Mechelen Klimaatneutraal (minimaal 3 keer per jaar – 5204 mailadressen) – zie 2.4**
 - **Tijdens infomomenten (minimaal 2 infosessies per jaar) – zie 2.3.**
 - **Ivaremkran najaar 2023**

2.2. Renovatiemobiel

R2023: De renovatiemobiel werd ingezet tijdens de beurs Wonen als onbemande stand (100%) – zie ook 2.3.

2.3. Energiedagen/infomomenten

Energiepunt Mechelen organiseert twee keer per jaar een sensibiliseringscampagne rond energiebesparing of hernieuwbare energie.

Volgende activiteiten werden in het verleden georganiseerd:

- Lezingen rond energiebesparende investeringen of hernieuwbare energie (vb. lezing rond warmtepompen) met infostanden van lokale aannemers
- Actieve infosessies (dakisolatie voor doe-het-zelvers)
- Plaatsbezoeken (o.a. aan een passiefwoning)
- Duurzaam Bouwadvies in samenwerking met Kamp C

De doelstelling van deze infomomenten bestaat enerzijds uit het informeren en sensibiliseren van de inwoner, anderzijds uit de bekendmaking van het aanbod van AGB Energiepunt Mechelen en andere relevante dienstverleningen. Indien relevant wordt de werking van AGB Energiepunt Mechelen kort toegelicht.

2022-2025

- AGB Energiepunt Mechelen zal minimaal 2 keer per jaar een infosessie organiseren rond energiebesparing of hernieuwbare energie.
- AGB Energiepunt Mechelen tracht de onderwerpen en momenten van de infosessies te koppelen aan andere campagnes binnen Mechelen Klimaatneutraal.
- AGB Energiepunt Mechelen evalueert jaarlijks de georganiseerde activiteiten.
- De infomomenten worden minimaal via volgende communicatiekanalen gecommuniceerd:
 - Website
 - Persberichten
 - Facebookpagina Mechelen Klimaatneutraal
 - Digitale nieuwsbrief Mechelen Klimaatneutraal
 - Brief Nieuwe Mechelaars (indien van toepassing)

2023: AGB Energiepunt Mechelen streeft er naar om minimaal 2 keer per jaar inwoners te bereiken via infosessies/evenementen.

R 2023:

- Infosessies beurs Wonen 2023:
 - Onbemande stand
 - Infosessie PV-panelen door Klimaan
 - Infosessie aanbod Energiehuis
- Buurtbabbels
 - 't Hofke
 - Hanswijkdries
- Infosessie SVK
- Infosessie Zorgeloos Verhuren
 - 't Hofke
 - Nekkerspoel
 - Battelsesteenweg
- Info-avond met burgemeester en schepenen
 - 't Hofke: infostand
 - Nekkerspoel: aanwezigheid
- Wijkfeest: folderstand
- Info- en overlegmomenten VME's
 - Tijdens 14 verschillende overlegmomenten werden 4 verschillende VME's ingelicht over de mogelijkheden bij renovatie.
 - Er werden 11 infosessie georganiseerd.

2.4. Nieuwsbrief nieuwe inwoners

In de vergadering van 25 april 2014 besloot het college van burgemeester en schepenen van stad Mechelen dat het aanbod van AGB Energiepunt Mechelen per brief bekend gemaakt kan worden aan de nieuwe inwoners. Hiertoe ontvangt AGB Energiepunt Mechelen 4 keer per jaar het adressenbestand van de recentste nieuwe inwoners. Op 22 maart 2021 werd deze beslissing herbevestigd.

Het betreft ongeveer 2000 adressen per jaar.

2022-2025: AGB Energiepunt Mechelen verzendt ieder jaar ongeveer 2000 brieven naar de nieuwe inwoners van stad Mechelen om het aanbod bekend te maken.

R2023: In 2023 werden er geen nieuwe brieven verzonden, hierdoor werden er in maart 2024 3500 brieven verzonden naar aanleiding van het Knal Energiefestival 2024 om nieuwe inwoners in te lichten voor het aanbod van Energiepunt Mechelen.

2.5. Mechelen Klimaatneutraalkrant

In september 2017 bracht de dienst Duurzame ontwikkeling en energie eenmalig een krant uit onder de noemer Mechelen Klimaatneutraalkrant. Hierin werd het aanbod van de toenmalige dienst Duurzame ontwikkeling en energie voor het najaar van 2017 bekend gemaakt, inclusief de werking van AGB Energiepunt Mechelen.

Door het succes hiervan werd er in 2019 en in 2021 opnieuw een Mechelen Klimaatneutraalkrant uitgebracht waarin o.a. het aanbod van AGB Energiepunt Mechelen bekend gemaakt wordt. Deze krant wordt verzonden naar alle Mechelse gezinnen. Daarnaast wordt deze verspreid via relevante evenementen zoals Uit zonder Uitlaat. AGB Energiepunt Mechelen draagt procentueel bij in de ontwerp-, druk- en verzendingskosten.

2022-2025: Wanneer Team Klimaat een Mechelen Klimaatneutraalkrant uitbrengt (vermoedelijk om de 2 jaar), zal het aanbod van AGB Energiepunt Mechelen hierin meegenomen worden.

R2023 NVT: er werd in 2022 geen MKN-krant uitgebracht.

2.8. Digitale nieuwsbrief Mechelen Klimaatneutraal

Vanuit Team Klimaat vertrekt er met een frequentie van ongeveer eenmaal per maand een digitale nieuwsbrief naar momenteel 5204 mailadressen.

2022-2025: AGB Energiepunt Mechelen zal minimaal 3 keer per jaar een bericht in de digitale nieuwsbrief laten opnemen.

R2023 NVT: Vanuit Team Klimaat vertrekt er ongeveer maandelijks een digitale nieuwsbrief. In 2023 werden er zo 10 nieuwsbrieven verzonden (goed voor 10 artikels m.b.t. de dienstverlening van het Energiehuis), daarnaast werden er ook nog 2 nieuwsbrieven rond verzonden gericht op appartementseigenaars, VME's en syndici.

Activiteitenluik 3: Het begeleiden en ondersteunen van particulieren:

3.1. **Het aanvragen van energiepremies en –leningen.**

3.1.1. *Energiepremies*

De inwoner kan via het energieloket terecht bij AGB Energiepunt Mechelen voor informatie en ondersteuning rond de Mijn Verbouwpremie en andere relevante premies van hogere overheden en van stad Mechelen.

Tijdens de uren van het fysieke loket kan men terecht bij AGB Energiepunt Mechelen voor ondersteuning bij het invullen van de aanvraag.

- Maandagvoormiddag: van 9u tot 12u30
- Donderdagnamiddag: van 13u30 tot 16u
- Vrijdagnamiddag (bij uitbreiding): van u tot 12u30
- Informatievragen worden eveneens telefonisch en per mail beantwoord, indien nodig wordt de nodige informatie per post aangeleverd.

In kader van de Mijn Verbouwlening vraagt AGB Energiepunt Mechelen, indien gewenst door de kredietnemer, de Mijn Verbouwpremie aan, met de vervroegde terugbetaling van de Mijn Verbouwlening tot doel.

Daarnaast maakt AGB Energiepunt Mechelen de kredietnemer attent op het bestaan van de andere relevantie premies, zoals deze van de netbeheerder en de aanpassingspremie.

Het Energieloket vormt een onderdeel van het Woon-en Energieloket. Vragen rond Mijn Verbouwpremie en premies van de netbeheerder worden opgenomen door de medewerkers van Energiepunt Mechelen.

R2023:

- **Loket: Er werden 168 loketafspraken ingepland voor informatievragen rond premies, Sinds 1/04/2023 maakten 86 inwoners een afspraak voor ondersteuning bij het indienen van een premieaanvraag. Tot 30/03/2023 kon men afspraak maken voor premies, ongeacht of men informatie of ondersteuning bij de aanvraag wenste. Gezien het product van de MVP meer tijd vraagt dan de premies van de netbeheerder werd er vanaf 30/03/2023 een onderscheid gemaakt tussen beide producten, zodat er voldoende tijd was voor het indienen van de volledige aanvraag.**
- **Digitaal (mail, telefoon, contactformulier): 105 inwoners namen contact op voor meer informatie rond de Mijn Verbouwpremie, er werden ook nog 40 burgers verder geholpen rond premies en leningen (onderscheid tussen beide werd pas later gemaakt). Er werden 21 vragen ontvangen met vragen rond de aanvraag van de Mijn Verbouwpremie.**

3.1.2. *Energieleningen*

AGB Energiepunt Mechelen werd in oktober 2012 erkend als lokale entiteit van het FRGE en treedt sindsdien op als sociale kredietverstrekker. Eerst in de hoedanigheid als Lokale Entiteit van het FRGE, tegenwoordig als Energiehuis voor de Mijn Verbouwlening

Voor een goede evaluatie van de kredietaanvragen wordt er beroep gedaan op de deskundigheid van de afdeling Financiën, de dienst Wonen en de Energiecel. Alle aanvragen worden anoniem voorgelegd aan de kredietcommissie die minimaal maandelijks vergadert.

- AGB Energiepunt Mechelen voorziet voldoende personeel om de kredietaanvragen correct te behandelen en alle lopende leningen op te volgen.
- Inwoners kunnen een aanvraag indienen via het digitale aanvraagformulier van PMV.
- Wanneer men hulp wenst bij het invullen van de aanvraag kan men terecht tijdens de fysieke loketdienst.
- Minimaal 1 keer per maand spreekt de kredietcommissie zich uit over de financiële haalbaarheid van de nieuwe en volledige kredietaanvragen.
- Informatievragen worden opgevolgd via een CRM-klantenopvolgsysteem. Inwoners die een informatievraag stelden en geen verder beroep doen op AGB Energiepunt Mechelen worden na 6 maand eenmalig gecontacteerd met de vraag of zij nog verdere ondersteuning kunnen gebruiken.

2023: AGB Energiepunt Mechelen streeft naar 60 goedgekeurde kredietaanvragen voor de Mijn Verbouwenning per werkjaar.

R2023

- **Mijn Verbouwenning**
 - **Ontvangen kredietaanvragen in 2023:**
 - **totaal 147 aanvragen ontvangen**
 - **119 werden goedgekeurd**
 - **28 werden stopgezet (status afgesloten)**
 - **Totaal 194 aanvragen goedgekeurd**
 - **90 uit 2022**
 - **15 aanvragen overgedragen naar en goedgekeurd in 2024.**

3.1.3. Advies bij aangaan energielening anders dan de Mijn Verbouwenning

Renteloos renovatiekrediet en Energielening+

AGB Energiepunt Mechelen informeert nieuwe eigenaars sinds 2021 over de mogelijkheden rond het Renteloos renovatiekrediet en de Energielening+.

Noodkoopfondslening

AGB Energiepunt Mechelen staat in voor het beheer van de kredieten die zouden voortvloeien uit het project Noodkoopfonds.

Overige

AGB Energiepunt Mechelen:

- geeft inwoners, die niet in aanmerking komen voor een Mijn verbouwen, een overzicht van de verschillende mogelijkheden rond pré-financiering (bijvoorbeeld bij de private kredietinstellingen). Dit voor zover het binnen de FSMA erkenning van AGB Energiepunt Mechelen en wetgeving op consumentenkredieten toegelaten is. Inwoners kunnen hiervoor tijdens het fysieke loket bij AGB Energiepunt Mechelen terecht.
- geeft inwoners onafhankelijk advies over ontvangen kredietaanbiedingen op basis van het JKP.

3.2. *Het uitvoeren van leveranciersvergelijking en bij wijziging van energieleverancier.*

Alle inwoners van Mechelen kunnen op afspraak terecht bij het Switchloket voor:

- advies rond hun energiefactuur. Hierbij wordt het energieverbruik geëvalueerd, worden er tips rond besparing meegegeven (zowel snelle tips als structurele), wordt indien mogelijk de energiescan aangevraagd.
- het laten uitvoeren van een V-test en hulp bij het overstappen naar een andere energieleverancier.

R2023: Er werden 34 afspraken ingepland bij het Switchloket.

3.3. *Het aanvragen en vergelijken van offertes inzake energetische renovatiewerken.*

Binnen het Europees project BE REEL! werd er door de projectcoördinator i.s.m. IGEMO een 'aannemerscollectief' uitgerold. Aangezien de groep Mechelen als lokale overheid op de vraag naar aannemers geen antwoord mag geven en oneerlijke concurrentie moet voorkomen, werd een methode uitgewerkt om aannemers op te roepen en te selecteren op een juridisch correcte manier. Zo wordt de burger toch voorzien van een gerandomiseerde lijst van aannemers. Er is een opdeling in verschillende types werken..

2022-2025:

AGB Energiepunt Mechelen geeft advies over minimale vermeldingen op offertes en hoe de inwoner offertes kan vergelijken.

Inwoners worden in hun zoektocht naar een aannemer attent gemaakt op de aannemerslijsten binnen het aannemerscollectief.

Daarnaast zal de renovatieadviseur inwoners technisch ondersteunen waarbij de vergelijking van offertes onderdeel uitmaakt van dit aanbod.

3.4. De uitvoering van energetische renovatiewerken, evenals het bieden van ontzorging.

3.4.1. Technische ondersteuning

Het aanbod m.b.t. renovatieadvies/technische ondersteuning werd volledig herzien tussen 2018 en 2024:

Als inwoner van Mechelen kan je afhankelijk van jouw situatie gebruik maken van volgende dienstverleningen i.k.v. technische ondersteuning bij je renovatieproces:

- Technisch advies (digitaal of fysiek)
- Duurzaam Planadvies wanneer een architect jou ondersteunt.
- Renovatie-advies aan huis
- Renovatiebegeleiding voor de kwetsbare doelgroepen
 - Pro-arsenaal
 - Mechelen Knapt Op
 - Renovatie-adviseur Energiepunt Mechelen

Inwoners vullen hiervoor een digitaal aanvraagformulier in (Energiepunt Mechelen kan hen hierin ondersteunen). Op basis van deze vragenlijst kan er back-office bepaald worden aan welke dienstverlening er nood is. Vervolgens volgt er een telefonisch intake gesprek door een collega van Team Klimaat, die nadien het dossier toewijst aan de juiste adviseur.

Tot eind 2021 werd voor de technische dienstverlening steeds beroep gedaan op externe partners, nl. Benovatiecoachtes (erkent door Fluvius). Deze werkten volgens een bijkomend reglement. Hiervoor werd bovenop de subsidie vanwege Fluvius een bijkomend vergoeding door stad Mechelen voorzien.

Daarnaast sloot stad Mechelen een samenwerkingsovereenkomst af met IGEMO m.b.t. het Europees project SUPRA (01/04/2021-31/03/2024). Het betreft een partnerschap tussen IGEMO, Gent en Leiedal. Binnen deze samenwerking worden jaarlijks minimaal 100 renovatiebegeleidingsdossiers op Mechels grondgebied uitgevoerd.

Sinds 25 oktober 2021 maakt een renovatie-adviseur deel uit van team Energiepunt Mechelen, dit via het de projectoproep Energieconsulenten. Sinds 01 augustus 2022 is er een extra renovatie-adviseur in dienst, deze werkt halftijds op het Wijkverbeteringsproject Pro-arsenaal als renovatiebegeleider. Daarnaast heeft team Klimaat een architect aangeworven voor het aanbod Duurzaam Planadvies. In 2023 startten er 2 renovatiebegeleiders i.k.v. Mechelen Knapt op.

Streefwaarden:

Aantal gegeven renovatieadviezen:

R 2023: Er werden 292 dossiers voor renovatie-advies opgestart, waarvan 263 voor een huisbezoek.

CondoReno: ondersteuning voor de energetische renovatie van Appartementengebouwen

Binnen het CondoReno project, waarbij stad Mechelen partner is, wordt er een dienstverlening rond de energetische renovatie van appartementsgebouwen uitgerold. Hierbij wordt er verder gebouwd op de activiteiten die reeds uitgevoerd werden dankzij middelen van de Klimaatwijken en de EU City Facility.

De consultant energetische renovatie van appartementsgebouwen van Team Klimaat die voor stad Mechelen op dit project werkt, ondersteunt Energiepunt Mechelen bij de informatievragen, het uitzoeken van regelgeving, premie-aanvragen en het uitrollen van de Mijn Verbouwen voor VME's. Deze ondersteuning is noodzakelijk om het beleid en de bijhorende uitvoering correct toe te passen rekeninghoudend met de specifieke regelgeving voor appartementsgebouwen.

Er werden in 2023 2 overeenkomsten van Mijn Verbouwen voor VME's afgesloten, een derde werd aangevraagd en goedgekeurd in 2024.

De consultant van Team Klimaat was in 2023 aanwezig op 14 overlegmomenten en vergaderingen van 4 verschillende VME's om hen te ondersteunen bij hun renovatietraject. Er werden 11 infosessies georganiseerd en er werden 2 nieuwsbrieven opgemaakt en uitgestuurd, specifiek voor en naar mede-eigenaars, VME's en syndici.

3.4.2. *Collectieve renovatie ondersteunen*

3.4.2.1. Wijkrenovatie Nekkerspoel

Wijkrenovatie Nekkerspoel heeft als doel om de renovatiegolf kwalitatief te versnellen op een duurzame manier. Het kernaspect van dit project ligt in het collectief ondersteunen van burgers bij renovaties, waardoor de traditionele benadering van individuele renovatiestrategieën wordt vervangen door een gecoördineerde groepsaanpak. Dit uit zich in een ontzorgende klantenreis op wijkniveau.

Het projectgebied bevindt zich in de wijk Nekkerspoel. Gezien de diversiteit van bebouwing en bewoning in deze wijk, biedt dit project waardevolle inzichten die kunnen worden opgeschaald naar andere vergelijkbare of grotere gebieden.

Om de gezamenlijke energetische behoeften te identificeren, worden thermografische analyses en openbare databanken gebruikt. Door deze gegevens te bundelen, kunnen de straten met de grootste renovatienoden worden geselecteerd, en kan er een doelgerichte communicatiecampagne opgestart worden. Bovendien kunnen deze data een meerwaarde bieden bij de opmaak van een technisch bestek en de aanwerving van een aannemer.

Via een gratis renovatieadvies aan huis worden de inwoners gesensibiliseerd over de kwaliteit van hun woning. Energiepunt Mechelen biedt ondersteuning in de verschillende stappen van de klantenreis.

3.4.2.2. PRO Arsenaal

Het project beoogt het activeren van het menselijke kapitaal in de wijk Arsenaal om in co-creatie positieve veranderingen in de wijk te initiëren. Het project situeert zich rond drie verschillende pijlers: sociale cohesie, wonen en veiligheid/leefbaarheid.

Wat betreft de pijler wonen worden de ondermaatse huizen in de wijk in 5 categorieën opgedeeld, waarbij de eerste een pand betreft waarvan eigenaar niet in staat is dit zelf te renoveren tot minimaal kwaliteitsniveau (financieel, technisch,...);

We belichten elk van deze sporen, met telkens een overzicht van de (geplande) acties. Concreet bekijken de aangeworven wooncontroleur, de renovatiebegeleider, de wijkjurist, samen met collega's van de dienst huurbegeleiding en de Energiesnoeiërs welke aanpak, per pand, aangewezen is.

Eigenaars-bewoners uit de wijk zijn soms niet in staat om hun woning zelf te upgraden naar een pand met een aanvaardbare woonkwaliteit omwille van het ontbreken van de nodige administratieve of technische skills of het gebrek aan de nodige financiële middelen. Zij worden in contact gebracht met Energiepunt Mechelen.

Het plan van aanpak, offerte-aanvraag, opvolging van de werken, (en eventueel uitstel van financiering) wordt door de renovatiebegeleider overgenomen.

Binnen Energiepunt Mechelen wordt bekeken welke ondersteuning nodig is. De aangeworven renovatiebegeleider is het vaste aanspreekpunt voor de bewoners uit de wijk en neemt alle renovatievragen op. Tijdens deze renovatieadviezen wordt de constructie en het gedrag van de bewoner in kaart in kaart gebracht en geanalyseerd. Dit met als doel om ernstige vocht- en

schimmelproblematieken te vermijden. De collega van Mechelen Knapt Op (OCMW) bekijkt met de eigenaar-bewoner of er een lening vanuit het OCMW gegeven kan worden voor de nodige verbeteringswerken (als de renovatiebegeleider inschat dat aan al de voorwaarden voldaan is).

In december 2023 werden warmtescans georganiseerd. Inwoners van het projectgebied konden zich inschrijven en dan werden er infraroodbeelden gemaakt van de voorgevels. Op deze manier kon iedereen zijn warmteverlies doorheen het metselwerk en ruiten waarnemen via een kleurschaal. Hierbij hebben 120 mensen zich ingeschreven (10% van de wijk).

3.5. De interpretatie van thermografische informatie, de zonnekaart en het energieprestatiecertificaat.

3.5.1. Thermografische informatie

Streefwaarden 2022-2025:

- AGB Energiepunt Mechelen communiceert minimaal 1 keer per jaar actief over de thermografische kaart.

R2023: In 2023 werd er niet actief gecommuniceerd voor de thermografische kaart, daar de communicatie-acties van Energiepunt Mechelen in 2023 werden teruggeschroefd ten gevolge van de toenemende vraag voor de Mijn Verbouwen. In januari 2024 en maart 2024 werd er opnieuw actief gecommuniceerd tijdens de beurs Wonen en het Knal Energiefestival.

3.5.2. De Zonnekaart

Wanneer Mechelaars vragen hebben of hun woning geschikt is voor zonnepanelen, dan worden zij afhankelijk van de vraag en nood:

- doorverwezen naar het Lokaal Project Zonnewijzer van Klimaan csvo m.b.t. het faciliteren van de plaatsing van PV panelen in Mechelen. Klimaan csvo biedt hierbij onafhankelijk advies aan onder andere o.b.v. de Vlaamse Zonnekaart en het verzorgen van de promotie rond PV panelen.
- doorverwezen naar de Vlaamse Zonnekaart. Tijdens een afspraak aan het fysieke loket kan deze geïnterpreteerd worden samen met de burger.

Op de website <https://www.energiesparen.be/zonnekaart> kan men de zonnekaart raadplegen. Ook op de website van Mechelen Klimaatneutraal is de link terug te vinden.

Streefwaarden 2022-2025:

AGB Energiepunt Mechelen verwijst correct door naar de website van het VEA en naar het Lokaal Project Zonnewijzer. Inwoners kunnen terecht tijdens de loketdienst voor de interpretatie van hun dak volgens de zonnekaart.

R2023: 100%

3.5.3. Energieprestatiecertificaat.

Streefwaarden 2022-2025:

Binnen het Europese project BE REEL! werd er vanuit het VEKA een opleiding voorzien om de burger advies te geven op basis van een EPC+. Sindsdien kan de inwoner van Mechelen hiervoor ook tijdens de loketdienst terecht.

R2023: 100%

Activiteitenluik 4: Coördineren van uitvoerende diensten

Streefwaarden 2022-2025:

AGB Energiepunt Mechelen voorziet regelmatig overleg met de verschillende partijen. Dit met als doel de dienstverleningen zo goed mogelijk op elkaar af te stemmen, waardoor het aanbod helder en toegankelijk is voor de inwoner.

Het betreft minimaal volgende overlegmomenten:

- Wekelijks intern overleg AGB Energiepunt Mechelen
- Twee keer per maand:
- Maandelijks overleg Team Klimaat
- Minimaal maandelijks overleg Kredietcommissie
- Maandelijks overleg Energiecel OCMW Mechelen
- Minimaal 1 keer per jaar: overleg Woon-en Energieloket: 10 keer in 2023
- Minimaal 1 keer per jaar overleg Energiesnoeiers
- Aanwezigheid tijdens het overlegplatform van de Energiehuizen
- Aanwezigheid tijdens het structureel overleg tussen de Energiehuizen en het VEKA

AGB Energiepunt Mechelen heeft o.a. volgende samenwerkingsovereenkomsten:

- Beheersovereenkomst met stad Mechelen 2020-2025 (incl Addendum 1).
- Samenwerkingsovereenkomst i.k.v. de energiescans met de Energiesnoeiërs van vzw Natuur- en Landschapszorg
- Samenwerkingsovereenkomst met iController
- Samenwerkingsovereenkomst en de bijhorende verwerkersovereenkomst i.k.v het Noodkoopfonds met het OCMW Mechelen en stad Mechelen.
- Samenwerkingsovereenkomst Samenlevingsopbouw i.k.v het Noodkoopfonds
- Samenwerkingsovereenkomst Klimaatwijken tussen Departement Omgeving, stad Mechelen en AGB Energiepunt Mechelen.
- **Samenwerkingsovereenkomst met Klimaan csvo i.k.v. zonneadviezen Project Zonnewijzer) via Stad Mechelen.**

AGB Energiepunt Mechelen stelde een meerjarenplanning 2020-2025 op. Hierin worden er verschillende budgetten voorzien ter ondersteuning van de werking van het uniek loket.