

Geïntegreerd woon- en energieloket

1. Samenvatting

Context en aanleiding

De Vlaamse Regering keurde op 10 juli 2026 principieel een wijziging van het Energiebesluit goed over de taken en financiering van de Energiehuizen. De hervorming moet bijdragen aan een hoger renovatieritme en sluit aan bij de verplichting voor elke gemeente om uiterlijk vanaf 1 januari 2028 een geïntegreerd woon- en energieloket aan te bieden. Intussen heeft de Vlaamse regering op 18 september het besluit definitief goedgekeurd.

Kern van het dossier

De dienstverlening wordt georganiseerd rond vier pijlers: gemeentelijke informatie en dispatch; advies en begeleiding door gemeente/IGS voor Wonen en Energiehuis voor Energie; professionele omkadering door het Energiehuis; en bijkomende collectieve renovatiedienstverlening. Voor de inwoner moeten deze pijlers samen één herkenbare en laagdrempelige dienstverlening vormen, waarbij organisatorische grenzen zoveel mogelijk achter de schermen blijven.

Tegelijk worden de financieringsstromen vanuit Wonen en Energie scherper afgebakend om dubbele financiering te vermijden. Energiehuizen krijgen een versterkte basisvergoeding en kunnen een cofinancieringsbonus ontvangen als gemeenten bijkomend bijdragen.

Voorwerp van de beslissing

Het bestuursorgaan wordt gevraagd het voorgestelde kader te beoordelen.

Positief is de intentie van de geïntegreerde en laagdrempelige dienstverlening voor inwoners, duidelijkere taakverdeling, sterkere structurele financiering van Energiehuizen, valorisatie van bestaande gemeentelijke inzet en mogelijke ruimte voor lokaal maatwerk. Aandachtspunten zijn de financiële afstemming tussen Wonen en Energie, een correcte vergoeding van lokale inzet, een voldoende sterke onderhandelingspositie, mogelijke verschillen tussen gemeenten en voldoende duidelijkheid over taakafbakening en gegevensuitwisseling.

Voorstel van beslissing/ advies aan het bestuursorgaan

Voorgesteld wordt de doelstellingen te ondersteunen, mits een herkenbare en laagdrempelige dienstverlening voor inwoners, voldoende basisdienstverlening in elke gemeente, respect voor bestaande lokale modellen en een transparant financieringskader. Ontdubbeling van Vlaamse subsidies mag de gevraagde synergie niet teniet doen of leiden tot extra lokale financieringsdruk. De cofinancieringsbonus is positief als hefboom, maar mag niet leiden tot een dienstverlening met verschillende snelheden naargelang de financiële of personele draagkracht van gemeenten.

2. Bijkomende informatie

2.1. Uitgebreidere context en situering

2.1.1. Aanleiding en context

Om de Vlaamse energie- en renovatiedoelstellingen te halen, moet het renovatieritme sterk omhoog. Via versterkte Energiehuizen en lokale partnerschappen wil Vlaanderen zowel meer inwoners bereiken als meer renovaties faciliteren. De ambitie is het aantal geholpen burgers en door Energiehuizen gefaciliteerde renovaties met minstens 50% te verhogen. Op 10 juli 2026 keurde de Vlaamse Regering daarom principieel een wijziging van het Energiebesluit goed over de voorwaarden, basistaken en financiering van de Energiehuizen. Het ontwerp verduidelijkt ook hun rol in de geïntegreerde woon- en energiedienstverlening en de samenwerking met lokale besturen. Intussen heeft de Vlaamse regering op 18 september het besluit definitief goedgekeurd. In 2026 zullen nog de nodige wijzigingen aan de Vlaamse Codex Wonen worden doorgevoerd. De verplichting voor elke gemeente om vanaf 1 januari 2028 een geïntegreerd woon- en energieloket aan te bieden, werd al eerder definitief vastgelegd en ook in de beleidsnota was dit al opgenomen.

Elke Vlaamse gemeente moet uiterlijk vanaf 1 januari 2028 via een laagdrempelig geïntegreerd woon- en energieloket gestructureerde basisinformatie aanbieden over zowel wonen als energie. Het najaar van 2026 wordt gebruikt voor verdere regelgevende uitwerking; 2027 geldt als voorbereidingsjaar voor gemeenten, IGS-projecten en Energiehuizen.

De hervorming vertrekt niet van een blanco situatie. Uit een beleidsevaluatie blijkt dat de integratie lokaal al ver gevorderd is:

- in 56% van de gemeenten worden Energiehuis en IGS door dezelfde organisatie uitgevoerd,
- in minstens 65% wordt het loket op dezelfde locatie aangeboden,
- in 92% zijn dezelfde digitale communicatiekanalen beschikbaar
- in minstens 75% kunnen inwoners al bij één loket terecht met basisvragen over wonen én energie.

Een groot deel van de gemeenten draagt bovendien vandaag al substantieel bij aan de woon- én energieloketwerking. Tegelijk zijn er ook wel nog gemeenten die niet of nauwelijks bijdragen aan de werking van het energiehuis en het gemeentelijke (woon- en) energieloket, noch financieel, noch via personeel.

Volgens de nota bij het besluit formaliseert en herordent deze regelgeving dus voor een belangrijk deel een bestaande lokale praktijk.

2.1.2. Vier pijlers voor de geïntegreerde dienstverlening

De Vlaamse Regering organiseert de toekomstige werking volgens vier pijlers:

1. **Informatie en doorverwijzing:** de gemeente organiseert een laagdrempelig woon- en energieloket, geeft basisinformatie, verduidelijkt vragen en verwijst gericht door. De gemeente is hiervoor hoofdvantwoordelijke.
2. **Advies en begeleiding:** inwoners krijgen persoonlijk advies en begeleiding op maat. Voor wonen is de gemeente of het intergemeentelijk

samenwerkingsverband (IGS) hoofdverantwoordelijke, voor energie is dat het Energiehuis.

3. **Overkoepelende werking:** het Energiehuis zorgt voor de professionele ondersteuning van het loket, klantenregistratie en gegevensuitwisseling, werkprocessen, opleidingen en kennisdeling.
4. **Bijkomende dienstverlening:** het Energiehuis organiseert aanvullende dienstverlening op maat van de gemeente, vooral rond collectieve renovatie.

De vier pijlers moeten vanuit het perspectief van de inwoner één samenhangende dienstverlening vormen. Dat is in het bijzonder van belang voor kwetsbare huishoudens en inwoners die moeilijk zelf hun weg vinden in de verschillende woon-, energie- en renovatie-instrumenten. Voor hen volstaat informatie of doorverwijzing niet altijd en moet, waar nodig, actieve begeleiding en ontzorging worden voorzien.

Die ontzorging moet als een horizontaal principe doorheen de geïntegreerde werking lopen en mag niet afhankelijk zijn van de vraag vanuit welke Vlaamse financieringslijn een bepaalde tussenkomst wordt betaald. Voor de burger moet de dienstverlening als één traject worden aangeboden, waarbij gemeente, IGS en Energiehuis achter de schermen zorgen voor een vlotte overdracht en taakverdeling.

De eerste drie pijlers vormen samen de minimale geïntegreerde dienstverlening. Pijler 4 omvat bijkomende dienstverlening die onder meer via de cofinancieringsbonus wordt gefinancierd.

De gemeente wordt daarmee het herkenbare lokale eerste aanspreekpunt, maar moet niet zelf alle gespecialiseerde dienstverlening uitvoeren. Voor meer gespecialiseerde energievragen en renovatiebegeleiding blijft het Energiehuis hoofdverantwoordelijk. Voor woonadvies en woonbegeleiding ligt de hoofdverantwoordelijkheid bij gemeente en/of IGS.

Belangrijk is bovendien dat hoofdverantwoordelijkheid niet noodzakelijk uitvoering betekent. Lokale partners kunnen taken onderling anders organiseren of uitbesteden. Een gemeente die vandaag bijvoorbeeld al energieadvies aanbiedt, kan dat blijven doen. Omgekeerd kan een gemeente bepaalde taken van pijler 1 tegen betaling laten uitvoeren door het Energiehuis. Het kader biedt dus wel ruimte om voort te bouwen op bestaande samenwerkingsmodellen.

2.1.3. Afstemming van Wonen en Energie en vermijden van dubbele financiering

Een belangrijke reden voor de nieuwe taakverdeling is de huidige overlap tussen de beleidsvelden Wonen en Energie. Zowel Energiehuizen als gemeenten en IGS'en informeren, adviseren en begeleiden vandaag inwoners bij renovatievragen. Bij bepaalde dienstverlening, zoals bijvoorbeeld hulp bij Mijn VerbouwPremie, kunnen daardoor verschillende actoren een gelijkaardige rol opnemen en daarvoor Vlaamse middelen ontvangen.

Vlaanderen wil vanaf 2028 daarom duidelijker vastleggen wie voor welke taak hoofdverantwoordelijk is en via welk beleidsdomein die taak wordt betaald, om zo dubbele financiering te voorkomen. De IGS-subsidie vanuit Wonen blijft gekoppeld aan

de taken van gemeente en IGS. De financiering vanuit Energie wordt gekoppeld aan de opdrachten van het Energiehuis.

Dat is op zich positief. Een duidelijkere taak- en financieringsverdeling kan de samenwerking overzichtelijker maken, discussies over verantwoordelijkheden verminderen en de financiële opvolging transparanter maken.

Maar toch willen we hier een aandachtspunt formuleren. De nota erkent dat de Vlaamse financiering vandaag niet alle kosten dekt en dat veel gemeenten bijkomend eigen personeel en middelen inzetten. Bij sommige gemeenten en IGS'en bestaat bovendien onvrede omdat zij, ondanks die eigen inzet, onvoldoende dienstverlening van het Energiehuis ervaren. Het vermijden van dubbele financiering mag - hoewel begrijpelijk - daarbij geen doel op zich worden. De geïntegreerde werking tussen Wonen en Energie is lokaal vaak juist gegroeid doordat medewerkers, expertise en dienstverlening over beleidsdomeinen heen worden ingezet. Een te strikte ontdubbeling van subsidiestromen mag deze synergieën niet onder druk zetten.

VVSG pleit er daarom voor om de focus niet uitsluitend te leggen op de afzonderlijke financieringsbron van elke handeling, maar vooral op de resultaten die met de gezamenlijke publieke middelen worden gerealiseerd. Vlaanderen kan daarbij duidelijke resultaatsverwachtingen formuleren voor de geïntegreerde dienstverlening, bijvoorbeeld inzake bereik en begeleiding zonder lokaal goed werkende geïntegreerde werkvormen onnodig op te splitsen. Er moet daarbij ook een evenwichtige verhouding zijn tussen de lokale inzet/bijdrage en de dienstverlening die daar tegenover staat.

Daarbij hoort dat het niet makkelijk is de praktische grens tussen de verschillende taken te bepalen. Aan een loket loopt basisinformatie in de praktijk gemakkelijk over in advies of begeleiding. Het is daarom belangrijk dat wordt afgebakend waar de gemeentelijke eerstelijnsstaak eindigt en waar de gespecialiseerde opdracht van het Energiehuis begint. Anders bestaat het risico dat gespecialiseerde energietaken toch bij gemeentelijke of IGS-medewerkers terechtkomen zonder dat daar voldoende capaciteit of financiering tegenover staat.

De nieuwe regeling biedt dus kansen op meer transparantie en een duidelijkere rolverdeling, maar alleen als de financiering de afgesproken dienstverlening en resultaten mogelijk maakt en bestaande lokale inzet dus correct wordt erkend en gemeenten een dienstverlening krijgen die in verhouding staat tot hun eigen bijdrage.

2.1.4. Financieel kader

Versterkte basisvergoeding Energiehuizen

Vanaf 2027 wordt de structurele basisvergoeding voor de Energiehuizen verhoogd en vereenvoudigd. De vergoeding bestaat onder meer uit:

- 3 euro per privaat huishouden in het werkingsgebied van het Energiehuis;
- 40.000 euro voor een Energiehuis met één tot vijf gemeenten, verhoogd met 8.000 euro per bijkomende gemeente;
- daarnaast kan een cofinancieringsbonus van 1 euro per privaat huishouden worden toegekend voor gemeenten die aan de voorwaarden voldoen.

De 3 euro per huishouden is dus niet de volledige financiering van het Energiehuis, maar de huishoudgebonden component van zijn structurele basisvergoeding. Een deel van de totale basisvergoeding wordt vertaald naar een basisdienstenbudget. Daarmee moet het Energiehuis een billijk aanbod van energieadvies en -begeleiding over zijn werkingsgebied verzekeren. Dit moet dan samen met de gemeentelijke dienstverlening binnen pijler 1 en de ondersteuning vanuit IGS Lokaal Woonbeleid, een minimaal dienstverleningsniveau in elke gemeente garanderen.

Cofinancieringsbonus: Vlaamse euro boven op gemeentelijke inzet

Daarnaast introduceert deze beslissing een cofinancieringsbonus als stimulans voor sterke lokale partnerschappen. Vanaf 2028 kan een Energiehuis voor een gemeente 1 euro extra Vlaamse financiering per privaat huishouden krijgen wanneer die gemeente zelf minstens 1 euro per privaat huishouden, of het equivalent daarvan in personeelsinzet, bijkomend bijdraagt aan de dienstverlening. Het VEKA beoordeelt de gelijkwaardigheid van personeelsinzet.

Het Energiehuis moet de bonus gebruiken voor aanvullende dienstverlening, in het bijzonder voor collectieve renovatie. Daarbij is ruimte voor lokale invulling, bijvoorbeeld via wijkgerichte renovatieacties, groepsgerichte begeleiding van eigenaars of andere collectieve renovatietrajecten, eventueel gebundeld over meerdere gemeenten.

De voorgestelde regeling kan dus wel positief zijn in die zin dat de financiering meer structureel wordt. Het belooft of valoriseert gemeenten die vandaag al een bijdrage leveren aan advies en begeleidingstaken, en stimuleert tegelijkertijd de andere gemeenten om bijkomende inspanningen te leveren.

Er zijn wel enkele **aandachtspunten**.

Ten eerste. De financiering van de minimale dienstverlening moet toereikend zijn voor elk van de betrokken actoren. Voor pijler 1 ligt de verantwoordelijkheid en financiering in hoofdzaak bij de gemeente, eventueel ondersteund door de IGS-subsidie Lokaal Woonbeleid. Dat betekent dat gemeenten die niet deelnemen aan een IGS zelf voldoende capaciteit en middelen moeten voorzien, terwijl voor gemeenten die wel deelnemen aan een IGS de Vlaamse IGS-financiering voldoende substantieel moet zijn om deze opdracht mee te ondersteunen. Voor verschillende IGS'en was de laatste wijziging van de financiering op dat vlak niet gunstig. Voor energieadvies en -begeleiding in pijler 2 moet het basisdienstenbudget van het Energiehuis voldoende capaciteit garanderen.

Ten tweede. Het moet transparant zijn hoe bijdragen van gemeenten worden gewaardeerd. Het principe ligt vast: een gemeente moet bovenop pijler 1 minstens het equivalent van haar aandeel in het basisdienstenbudget inzetten voor energieadvies en -begeleiding in pijler 2. Die bijdrage kan bestaan uit extra personeel en/of middelen. De verdere operationalisering — waaronder de waardering van personeelsinzet, financiële bijdragen, registratie en bewijsvoering — moet eenvoudig, uniform en administratief werkbaar zijn. Het mag niet zo zijn dat er extra veel bijkomende administratie nodig is om een huidige goedlopende werking te verantwoorden. Zoals eerder aangegeven lopen aan een loket verschillende taken immers door elkaar.

Ten derde. De bijkomende gemeentelijke inzet moet zich aantoonbaar vertalen in bijkomende dienstverlening. Wanneer gemeentelijke inzet de Vlaamse bonus voor het Energiehuis activeert, moet voor de betrokken gemeente duidelijk zijn welke concrete bijkomende dienstverlening rond collectieve renovatie daar tegenover staat. Deze dienstverlening moet op maat van de gemeente zijn en effectief een meerwaarde bieden.

2.1.5. Samenwerking(sovereenkomst)

De Vlaamse Regering wil dat gemeenten en Energiehuizen concrete afspraken maken over hun samenwerking. Daarbij blijft er ruimte voor lokale autonomie. Wie hoofdverantwoordelijke is voor een taak, hoeft die taak niet noodzakelijk zelf uit te voeren. Gemeenten en Energiehuizen kunnen taken onderling verdelen of uitbesteden. Een goed lokaal partnerschap wordt daarom belangrijk. De Vlaamse overheid verwacht dat gemeente en Energiehuis uiterlijk 30 september 2027 een overeenkomst sluiten. VEKA zal daarvoor een sjabloon aanbieden. Daarin moeten minstens afspraken worden gemaakt over de lokale taakverdeling, de organisatie van het loket, de doorverwijzing van burgers, gegevensuitwisseling en de eventuele inzet van gemeentelijke middelen of personeel.

Positief is dat de overeenkomst ruimte kan geven voor lokaal maatwerk. Gemeenten die vandaag al een goed geïntegreerd woon- en energieloket hebben, hoeven niet noodzakelijk hun hele werking om te gooien. Ze kunnen bestaande personeelsinzet, expertise en taakverdelingen verankeren. Ook kan een gemeente afspraken maken over welke diensten zij zelf levert en welke ze van het Energiehuis verwacht.

Belangrijk voor VVSG is dat de samenwerkingsovereenkomst niet alleen de onderlinge taakverdeling tussen organisaties regelt, maar in de eerste plaats vertrekt van de gewenste klantenreis. Voor een inwoner moet het woon- en energieloket functioneren als één herkenbare dienstverlening, ongeacht welke actor of financieringsbron achter een bepaald onderdeel zit. Dat betekent dat administratieve en organisatorische drempels maximaal achter de schermen moeten worden opgevangen. Inwoners mogen niet zelf moeten uitzoeken welke organisatie bevoegd is, hun vraag verschillende keren moeten stellen of opnieuw gegevens moeten aanleveren wanneer zij van de ene actor naar de andere worden begeleid. De afspraken over taakverdeling, registratie, doorverwijzing en gegevensuitwisseling moeten daarom worden beoordeeld op de mate waarin zij de dienstverlening voor de burger eenvoudiger en toegankelijker maken.

Tegelijk kunnen we **enkele kanttekeningen** maken.

Dreigt er soms geen ongelijke onderhandelingspositie te ontstaan? Een Energiehuis werkt doorgaans voor meerdere gemeenten. Het risico is dat het energiehuis eerder zal willen bepalen hoe zij de werking ziet voor alle gemeenten, mogelijks ten nadele van specifieke wensen van één gemeente. Als capaciteit immers beperkt is, kan er discussie ontstaan over de inhoud (expertise) van de bijkomende dienstverlening, over hoe loketuren, begeleiding en eventuele bonusdienstverlening over gemeenten worden verdeeld. Zeker gemeenten die zelf veel personeel of middelen inzetten, zullen duidelijk willen vastleggen welke dienstverlening daar tegenover staat.

Een tweede risico is dat de overeenkomst impliciet tot extra financiële verplichtingen leidt. Voor pijler 1 kan een gemeente bijvoorbeeld taken aan het Energiehuis uitbesteden, maar Vlaanderen vermeldt expliciet dat dit tegen betaling kan. Ook voor extra diensten buiten de Vlaams gesubsidieerde taken kunnen gemeenten bijkomende diensten aankopen. De overeenkomst moet dus transparant maken wat binnen de Vlaamse basisfinanciering valt en wat lokaal moet worden bijgefinancierd.

Een derde aandachtspunt is de gegevensuitwisseling. Een geïntegreerde klantenreis vereist goede uitwisseling tussen gemeente, IGS en Energiehuis. De geïntegreerde dienstverlening veronderstelt CRM, boekingsystemen, een gedeelde procesflow en overdracht van klantinformatie. Vlaanderen moet, via de Energiehuizen die daarvoor verantwoordelijk zijn, zorgen voor uniforme kaders voor registratie, privacy, procesflow en digitale systemen, zodat deze complexiteit niet individueel bij elk lokaal bestuur terechtkomt. Hierbij moet ook gelden dat dit niet mag betekenen dat de gemeente een extra kost heeft om die boekingsystemen of CRM te integreren in haar gemeentelijke werking. (vb koppeling met andere software)

Tot slot is het goed dat de Vlaamse overheid een sjabloon van overeenkomst zal ter beschikking stellen, maar dat mag niet te rigide zijn. Het moet voldoende ruimte laten voor die lokale invulling. Het model van VEKA moet dus eerder een kader zijn en geen document dat een uniform organisatiemodel oplegt.

2.1.6. Conclusie en standpunt VVSG

Voor VVSG moet de verdere uitwerking in de eerste plaats worden beoordeeld vanuit het resultaat voor de inwoner. Een geïntegreerd woon- en energieloket moet betekenen dat inwoners op een laagdrempelige manier toegang krijgen tot informatie, advies, begeleiding en – waar nodig – ontzorging, zonder zelf de institutionele of financiële grenzen tussen Wonen, Energie, gemeente, IGS en Energiehuis te moeten kennen. De hervorming moet daarom bestaande synergieën behouden en versterken en drempels in de klantenreis maximaal wegwerken.

VVSG kan de daarom de doelstelling en basisprincipes van de hervorming ondersteunen.

- Een herkenbaar geïntegreerd loket,
- een totaalbenadering van wonen en energie,
- een duidelijke taakverdeling
- en sterkere structurele Energiehuizen kunnen de dienstverlening aan inwoners verbeteren en de renovatiegraad ondersteunen.

De beleidsevaluatie toont bovendien dat de hervorming voor veel lokale besturen geen volledig nieuwe dienstverlening betekent, maar bestaande lokale samenwerking formaliseert. Het is positief dat het ontwerp rekening houdt met lokale autonomie en dat bestaande gemeentelijke personeelsinzet via de cofinancieringsbonus beter kan worden gevaloriseerd.

De voorgestelde taakverdeling kan meer duidelijkheid creëren, bestaande lokale praktijken formaliseren en de financiering vanuit Wonen en Energie transparanter maken. Ook de versterkte structurele financiering van de Energiehuizen en de cofinancieringsbonus kunnen een meerwaarde bieden. Dit kan de afhankelijkheid van

tijdelijke project- en prestatiemiddelen verminderen en bijdragen aan meer stabiele expertise en personeelscapaciteit.

Tegelijk bevat de regeling enkele duidelijke aandachtspunten.

De financiering van de minimale dienstverlening moet voor alle betrokken actoren voldoende zijn. Gemeenten die niet deelnemen aan een IGS moeten pijler 1 zelf voldoende kunnen financieren, terwijl ook de IGS-subsidie Lokaal Woonbeleid substantieel genoeg moet blijven om deze opdracht op te nemen. De afstemming van de financieringsstromen tussen Wonen en Energie mag dus niet leiden tot het verlies van bestaande synergieën of tot een impliciete verschuiving van kosten naar lokale besturen. VVSG vraagt daarom dat Vlaanderen naast een transparante financiering ook duidelijke resultaatsverwachtingen formuleert voor de geïntegreerde dienstverlening. Lokale partners moeten daarbij voldoende ruimte behouden om de middelen en personeelsinzet zo te organiseren dat zij die resultaten op de meest geïntegreerde en laagdrempelige manier kunnen bereiken.

Ook de cofinancieringsbonus, die kansen biedt om meer collectieve renovatie-initiatieven op te zetten, vraagt voldoende waarborgen. De waardering van financiële bijdragen en personeelsinzet moet transparant zijn, en bijkomende gemeentelijke inzet moet zich aantoonbaar vertalen in bijkomende dienstverlening door het Energiehuis. Het systeem van cofinanciering mag tevens niet leiden tot een te groot verschil in dienstverlening tussen gemeenten. Financieel of personeel sterkere gemeenten kunnen die hefboom gemakkelijker activeren. Daarom moet de Vlaamse basisfinanciering een volwaardig minimumaanbod voor iedere gemeente garanderen.

De samenwerkingsovereenkomst biedt verder kansen voor lokaal maatwerk, maar vormt tegelijk een belangrijk aandachtspunt. VVSG vraagt dat gemeenten daarbij voldoende onderhandelingsruimte behouden, dat duidelijk wordt welke dienstverlening zij minimaal van het Energiehuis mogen verwachten, dat financiële engagementen transparant zijn en dat afspraken over gegevensuitwisseling en digitale systemen geen bijkomende kosten veroorzaken. Het aangekondigde VEKA-model moet daarbij voldoende houvast bieden zonder bestaande, goed werkende lokale samenwerkingsmodellen te beknotten.

VVSG kan de hervorming dus ondersteunen, op voorwaarde dat de verdere uitwerking voldoende financiële garanties bevat, de lokale autonomie respecteert, bestaande gemeentelijke inzet correct waardeert en voorkomt dat verschillen in lokale draagkracht leiden tot ongelijkheid in dienstverlening aan inwoners.