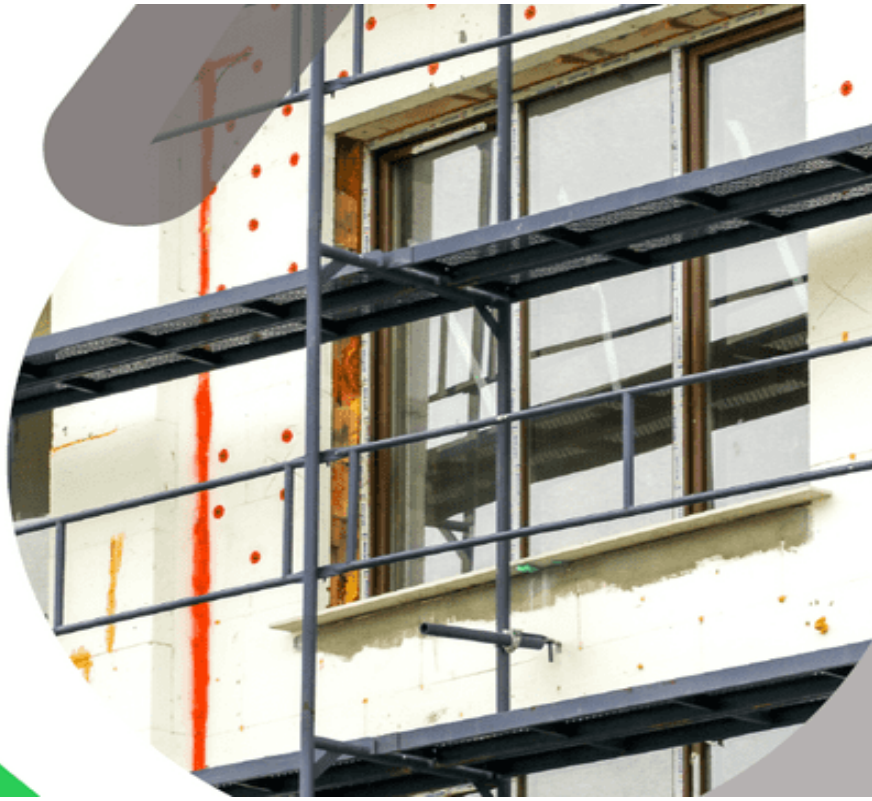
# CRM Woon- en Energieloket Mechelen

# Handleiding

## Annex to D5.1



*This project has received funding from the European Union's Programme for Environment and Climate Action (LIFE) MGA — Multi & Mono, under grant agreement No. 101076316.*
*Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or CINEA. Neither the European Union nor the granting authority can be held responsible for them.*

| | |
|---|---|
| **Grant Agreement No.** | 101076316 |
| **Start date of Project** | 1 October 2022 |
| **Duration of the Project** | 48 months |
| **Deliverable Number** | D5.2 |
| **Deliverable Leader** | **MECHELEN** |
| **Dissemination Level (PU, SEN, CI)** | PU |

| | |
|---|---|
| Status | Final |
| Version | V0.1 |
| Submission Date | 30-09-2025 |

# Authors, Co-authors and contributors

| **Author** | **Organization** | **E-mail** |
|---|---|---|
| Annick Vanhove | MECH | Annick.vanhove@mechelen.be |
| Willemien Anaf | MECH | Willemien.anaf@mechelen.be |
| Arno Van Boxem Rose | MECH | Arno.vanboxem@mechelen.be |

# Quality Control

| **Author** | **Name** | **Date** |
|---|---|---|
| WP leader | Annick Vanhove | 18-09-2025 |
| Internal reviewer | Willemien Anaf | 20-09-2025 |
| Coordinator | Erwin Mlecnik | 28-09-2025 |

# History of Changes

| Version | Change made | Date |
|---|---|---|
| Version 0.1 | Voorbereiding handleiding, maken van screen shots van de CRM | 18-08-2025 |
| Version 0.2 | Draft versie handleiding | 02-09-2025 |
| Version 0.3 | Pré-finale versie handleiding | 18-09-2025 |
| Version 0.4 | Finale versie handleiding | 22-09-2025 |

# Inleiding

Tussen 2022 en 2025 namen het energiehuis en de stad Mechelen deel aan twee Europese LIFE-projecten: FOSSTER en CondoReno.

Het FOSSTER-project had tot doel de bestaande begeleiding en ondersteunende diensten van energiehuizen te herzien, te consolideren en te combineren met beste praktijken uit andere gerelateerde projecten, om zo een one-stop-shopmodel te creëren voor verschillende soorten huiseigenaren. Het CondoReno-project richtte zich op de ontwikkeling van one-stop-shop-diensten voor mede-eigenaars van appartementen die de gemeenschappelijke delen van het appartementencomplex willen renoveren.

Aangezien deze one-stop-shop-diensten voor woningen en appartementen in hetzelfde energiehuis plaatsvinden, zijn de interne tools voor de opvolging van deze diensten geïntegreerd in één CRM-systeem. Daarom werd het herontwerp van het CRM-systeem gevoed en aangestuurd door beide LIFE-projecten.

Door een CRM-systeem correct en consistent te gebruiken, kan het energiehuis de opvolging van klanttrajecten stroomlijnen, de rapportage vergemakkelijken en beter inspelen op de behoeften van onze klanten en beleidsdoelstellingen.

In deze handleiding voor het CRM-systeem beginnen we met de voordelen en de algemene structuur van het systeem en leggen we uit hoe u ermee kunt werken. Vervolgens gaan we dieper in op de soorten bestanden die kunnen worden aangemaakt. We concentreren ons op de basistypen: informatie, advies, projectontwerp en uitvoering. We leggen ook het dossier subtype voor het renovatiemasterplan uit.

Het CRM-systeem is een dynamisch systeem dat nog steeds in ontwikkeling is. Met feedback van de gebruikers verbeteren we het systeem voortdurend.

De volgende elementen uit de oorspronkelijke CRM-handleiding zijn niet opgenomen in deze handleiding voor CondoReno-rapportage:

- de dossiertypes ‘Aanvragen en leningen’, Leningen’, ‘Premies en subsidies’
- de personalisatie-opties voor dashboards en bestandsweergaven
- de beheerdersfunctionaliteiten van het CRM
- de koppeling tussen de CRM en PowerBI voor data-analyse en rapportage.

Als u geïnteresseerd bent in deze functionaliteiten of een demo van het CRM-systeem wenst, neem dan contact op met het energiehuis en de stad Mechelen via woon-en-energieloket@mechelen.be.

# Inhoud

DEEL 1: Introductie ..... 6
1.1 Voordelen van de CRM ..... 6
1.2 Algemene begrippen ..... 7
Deel 2: Starten met CRM ..... 9
2.1 Structuur CRM ..... 9
2.2 Wachtrijen ..... 10
2.3 Overzicht CRM ..... 12
2.3.1 Algemeen ..... 12
2.3.2 Klantenreis ..... 13
2.3.3 Activiteiten ..... 13
2.3.4 Rapportage ..... 13
DEEL 3: Werken in CRM ..... 14
3.1 Dossier aanmaken ..... 14
3.1.1 Dossier aanmaken vanuit een binnenkomende mail ..... 14
3.1.2 Dossier aanmaken bij contact met de burger via telefoon, aan het loket of tijdens een event ..... 15
3.1.3 Dossier aanmaken als vervolgdossier ..... 18
3.2 Algemene informatie toevoegen aan het dossier ..... 20
3.3 Contactgegevens toevoegen aan een dossier ..... 21
3.3.1 Contactpersonen als betrokkenen toevoegen ..... 21
3.3.2 Adres aanmaken ..... 24
3.3.3 Adresinformatie aanvullen ..... 26
3.3.4 Invoeren van een nieuwe organisatie via het ondernemingsnummer ..... 28
DEEL 4: Werken in een Klimaatdossier ..... 30
4.1 Zoeken in de CRM ..... 30
4.2 Bestanden opladen in een dossier. ..... 31
4.3 Een dossier verwijderen ..... 33
DEEL 5: Type klimaatdossiers ..... 35
5.1 Types Klimaatdossier ..... 35
5.2 Subtypes Klimaatdossier ..... 35
5.3 Fases ..... 37

5.4 Doorloop per type Klimaatdossier ..... 39
5.4.1 Dossiertype Informatie ..... 39
5.4.2 Dossiertype Advies ..... 41
FLOW ..... 41
5.4.3 Dossiertype Projectontwerp ..... 46
5.4.4 Dossiertype Uitvoering ..... 49
Deel 6: Deepdive dossier subtype Renovatiemasterplan ..... 54
6.1 Interesse Renovatiemasterplan ..... 56
6.2 Renovatiemasterplan ..... 57

# DEEL 1: Introductie

Dit is een handleiding. Je wordt niet verwacht deze handleiding van A-Z te lezen. Zoek in de inhoudsopgave het hoofdstuk dat jij nu nodig hebt. Kom daarna terug als je iets vergeten bent of een specifieke vraag hebt.

Niet iedereen leert op dezelfde manier. De CRM-verantwoordelijke plant graag met jou een moment in om de basics te overlopen. Is de handleiding niet duidelijk geformuleerd of is er iets vergeten? Spreek dan zeker de CRM-verantwoordelijke aan. Zo kunnen we de handleiding verbeteren en vervolledigen.

Fouten maken mag en kunnen rechtgezet worden, ook in de CRM. Lukt het je niet zelf, spreek dan de CRM-verantwoordelijke aan. Die weet graag wat er fout gaat, zodat dit in de toekomst vermeden kan worden. En zet uiteraard voor jou de fout weer recht.

## 1.1 Voordelen van de CRM

Het CRM-systeem is ontwikkeld om de dienstverlening van het Woon- en Energieloket te ondersteunen en te optimaliseren. Door het correct en consequent gebruik van het systeem kunnen we de opvolging van klanttrajecten stroomlijnen, rapportages vergemakkelijken en beter inspelen op de behoeften van onze klanten en beleidsdoelstellingen.

**Registratie van individuele klanttrajecten**
Zodra er contact is met een individuele klant, wordt er een dossier aangemaakt in de CRM. Dit zorgt voor een helder overzicht van het volledige traject, van eerste contact tot evaluatie, en maakt een consistente opvolging mogelijk. Door deze werkwijze te hanteren, kunnen we een hoogwaardige, flexibele en transparante dienstverlening garanderen voor klanten.

**Efficiënte opvolging van klanttrajecten**
De CRM biedt een overzichtelijke en gestructureerde manier om de interacties met klanten en hun trajecten te beheren. Het systeem maakt het mogelijk om de dienstverlening continu te evalueren en te verbeteren op basis van duidelijke rapportages.

**Voordelen van een consequent en uniform gebruik van het CRM**

- Betere samenwerking: door het systeem uniform in te vullen, kunnen collega's elkaars taken eenvoudig overnemen, bijvoorbeeld bij onverwachte afwezigheid.
- Eenvoudige en nauwkeurige rapportages: het correct invullen van het CRM helpt bij het genereren van rapportages voor diverse doeleinden, zoals rapportage naar VEKA, Europese projecten, of beleidsmatige terugkoppeling.

**Flexibele en modulaire opzet**

Het CRM-systeem is modulair ontworpen om mee te groeien met de behoeften van het Woon- en Energieloket. Nieuw aanbod binnen de dienstverlening kan worden toegevoegd zonder grote aanpassingen. Er werd rekening gehouden met een volwaardige integratie van de appartementswerking. Daarnaast biedt het systeem de mogelijkheid om dossiers met elkaar te koppelen en documenten centraal en toegankelijk op te slaan.

## 1.2 Algemene begrippen

**Betrokkene**: de entiteit "betrokkenen" is een tussenlaag tussen een contactpersoon en een dossier. De betrokkene geeft aan in welke hoedanigheid een contactpersoon optreedt in een dossier. Enkele mogelijkheden zijn: eigenaar-bewoner, eigenaar-verhuurder, syndicus, aannemer, …

**Business Process Flow (BPF)**: dit zijn de 'blauwe bolletjes' die je bovenaan een type klimaatdossier ziet. Hiermee geef je aan in welke fase je type klimaatdossier zit.

**Dashboard:** telkens wanneer je je aanmeldt bij het systeem, zie je een dashboard. Dit dashboard kan wachtrijen, weergaves en eenvoudige grafieken tonen. Naast het standaard dashboard kan je ook persoonlijke dashboards aanmaken die beter aansluiten bij jou noden.

**Entiteit**: entiteiten definiëren de typen records die mensen kunnen gebruiken in de CRM. Binnen de CRM van het Woon- en Energieloket vind je de verschillende entiteiten in de linker kolom.

**Klantenreis:** Een verzameling aan elkaar gelinkte dossiers, gekoppeld aan één adres. Deze dossiers vormen samen een traject. Deze klantenreis bevat de basisgegevens van de klant, ongeacht het dossiertype. Binnen deze klantenreis worden de tijdslijn en bestanden overkoepelend bewaard.

**Klimaatdossier:** Een verzameling gegevens dat het proces ondersteunt dat de back-office doorloopt. In dit dossier worden gegevens bewaard die nodig zijn om het dossier te behandelen.
In een klimaatdossier vind je vier algemene tabbladen die op alle dossiertypes terugkomen: dossier info, contactgegevens, klantenreis en bestanden. Deze klimaatdossiers vormen een **overkoepelende entiteit**: ze bundelen alle dossiers ongeacht het dossiertype zodat je een goed overzicht hebt van alle dossiers gerelateerd aan een adres of contactpersoon.

**Type Klimaatdossier:** Dossiers met bepaalde kenmerken, die allemaal een zelfde, specifieke flow volgen (zie business process flow). Zo heeft een informatievraag minder informatie nodig dan een adviesdossier. De dossiers zijn hier dan ook aangepast zodat er geen overbodige informatie wordt gevraagd.

**Subtype Klimaatdossier:** elk klimaatdossier subtype hangt vast aan één specifiek klimaatdossiertype. Dit subtype geeft een meer gedetailleerde invulling bij het dossiertype. Dit vult iets specifieker in waarover de informatievraag gaat.
Subtypes kunnen eenvoudig door de beheerder toegevoegd worden. Indien een subtype niet meer van toepassing is, kan dit ook eenvoudig gedeactiveerd worden.

**Wachtrij:** wordt gebruikt om werkzaamheden of taken te organiseren en toe te wijzen aan verschillende teams.
Binnen het woon- en energieloket wordt een wachtrij specifiek ingezet voor de dispatching van de mailbox woon-en-energieloket@mechelen.be. Alle binnenkomende e-mails worden automatisch in deze centrale wachtrij geplaatst. Van daaruit worden ze handmatig doorgestuurd naar **thematische wachtrijen**, afhankelijk van het onderwerp of type aanvraag.

**Weergave**: een "grid" of weergave bestaat uit een lijst van records voor een bepaalde entiteit. Een weergave bepaalt:

- De kolommen die moeten worden weergegeven
- De breedte van de weergegeven kolommen
- De manier waarop de lijst met records standaard wordt gesorteerd
- Welke standaardfilters worden toegepast om te beperken welke records worden weergegeven in de lijst.

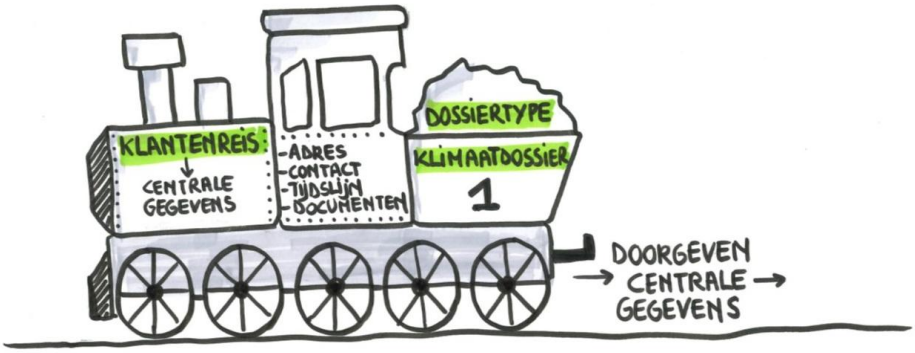
Via het gebruik van filters en de keuze in kolommen die worden getoond, krijg je overzicht in de CRM-gegevens. Weergaven bepalen ook de gegevensbron voor grafieken die in de toepassing worden gebruikt. Systeemweergaven zijn zichtbaar voor alle gebruikers. Persoonlijke weergaven maak je zelf aan op jouw maat. Deze kan je delen met collega's.

**Werk**: een verzameling gegevens over een renovatiemaatregel of studie, gelinkt aan één aannemer.

# Deel 2: Starten met CRM

## 2.1 Structuur CRM

Voor elke vraag (info, advies, ondersteuning) die binnenkomt bij het Woon- en Energieloket wordt een klimaatdossier aangemaakt. Klimaatdossiers die bij elkaar horen, worden in het CRM-systeem aan elkaar gekoppeld. Om dit inzichtelijk te maken, gebruiken we de metafoor van een trein.



**De locomotief: het startdossier**
Krijgen we een eerste vraag binnen van een klant, wordt een **klimaatdossier** aangemaakt. Dit klimaatdossier is het **startdossier** en is daarom **de klantenreis**. Het bevat de basisgegevens van de klant en zijn vraag. De basisgegevens zien we als de **locomotief** van de trein, de vraag als het wagonnetje.

**De locomotief omvat:**

- Contactgegevens van de klant
- Adres(sen) waarover de vraag gaat
- Communicatie (zoals e-mails, telefoongesprekken, afspraken)
- Documenten die met het Woon- en Energieloket gedeeld zijn, of die opgesteld zijn door een medewerker van het Woon- en Energieloket

**Het wagonnetje**
Het wagonnetje bevat de vraag van de klant. Dit is het **type klimaatdossier** dat aangemaakt wordt. Volgende wagonnetjes zijn mogelijk:

- Informatie
- Aanvragen en ontlenen
- Advies
- Projectontwerp
- Uitvoering
- Lening
- Premie & subsidie

Wil je graag meer inzicht in het wagonnetje? Wil je de 'container' openen? Dan klik je door naar het **subdossier**.

**Vervolgtraject: extra wagonnetjes**
Als de klant verder begeleid wordt, koppelen we nieuwe wagonnetjes aan de trein. Elk wagonnetje is opnieuw een **type klimaatdossier** (advies, projectontwerp, lening, etc.).

Belangrijk: alle wagonnetjes hangen aan de locomotief, de klantenreis, en krijgen dus automatisch de centrale gegevens van de klant mee.

**Einde van de rit**
Soms stopt de trein na het eerste contact. Dan bestaat de trein enkel uit de locomotief met het eerste wagonnetje. Maar als de klant een volledig traject doorloopt, groeit de trein met meerdere wagonnetjes.

## 2.2 Wachtrijen

Wachtrijen zijn overzichten met werkzaamheden of taken die door teams uitgevoerd dienen te worden. In de CRM-omgeving van het woon- en energieloket worden wachtrijen gebruikt voor de dispatching van de mailbox woon-en-energieloket@mechelen.be. De inbox van dit mailadres wordt integraal ingeladen in de CRM, in de wachtrij "W&E". Vanuit deze wachtrij wordt gedispatched naar thematische wachtrijen.

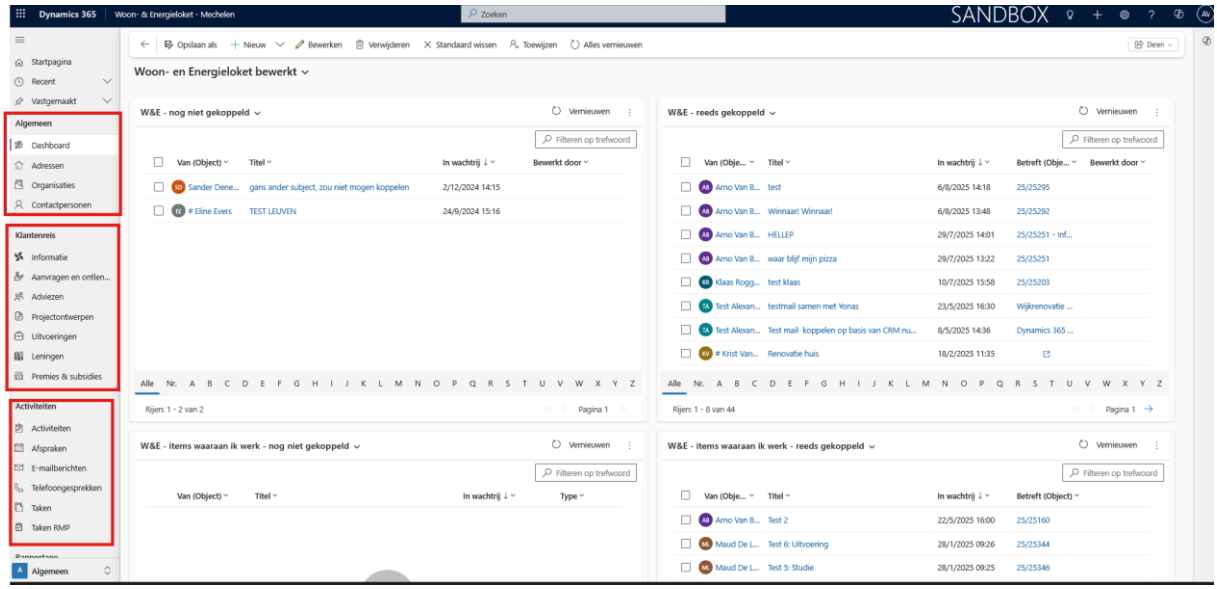
Elke thematische wachtrij heeft zijn eigen verantwoordelijke. Deze persoon zorgt ervoor dat de e-mails in de desbetreffende wachtrij worden behandeld. De wachtrij-verantwoordelijke bepaalt zelf de afspraken binnen deze wachtrij.

Er wordt onderscheid gemaakt in de volgende wachtrijen:

| Naam wachtrij | Beschrijving | Dispatcher /verant-woordelijke | Afspraken |
|---|---|---|---|
| W&E (Wonen & Energie) | In deze wachtrij wordt de inbox van het mailadres woon-en-energieloket@mechelen.be binnengetrokken. | ... | Algemene dispatch naar andere wachtrijen. |
| Energie (W&E) | Wachtrij voor alle mails met algemene vragen rond energie. | ... | Vragen energieloket, MijnVerbouwpremie, MijnVerbouwbegeleiding, energiedelen |
| Wonen (W&E) | Wachtrij voor alle mails die worden behandeld door dienst Wonen. | ... | Dispatching naar andere medewerkers |
| Appartementen (W&E) | Wachtrij voor alle mails die betrekking hebben op de appartementsdienstverlening. | ... | Dispatching naar renovatiecoaches en andere medewerkers |
| Wijkrenovatie (W&E) | Wachtrij voor alle mails die betrekking hebben tot de wijkrenovatie(s). | ... | Dispatching naar renovatiecoaches en andere medewerkers |
| Adaptatie (W&E) | Wachtrij voor alle mails die betrekking hebben op adaptatie. | ... | Adoptie straattuin, Buurtcompost, Groenslinger, Ontharding, Puinzakken Tegeltuin. |
| Lening (W&E) | Wachtrij voor alle mails rond leningen. | ... | Dispatching naar medewerkers leningen |

Voor de wachtrijen “W&E” en “wachtrij-items waaraan ik werk” kan nog onderscheid gemaakt worden in “nog niet gekoppelde” en “reeds gekoppelde” e-mails. Niet gekoppelde e-mails zijn nog niet gelinkt aan een dossier. Dit kan zijn doordat het een nieuwe toeleiding is, of omdat de klant niet heeft geantwoord op een bestaande e-mail. Reeds gekoppelde e-mails hangen al vast aan een bestaand dossier.

## 2.3 Overzicht CRM

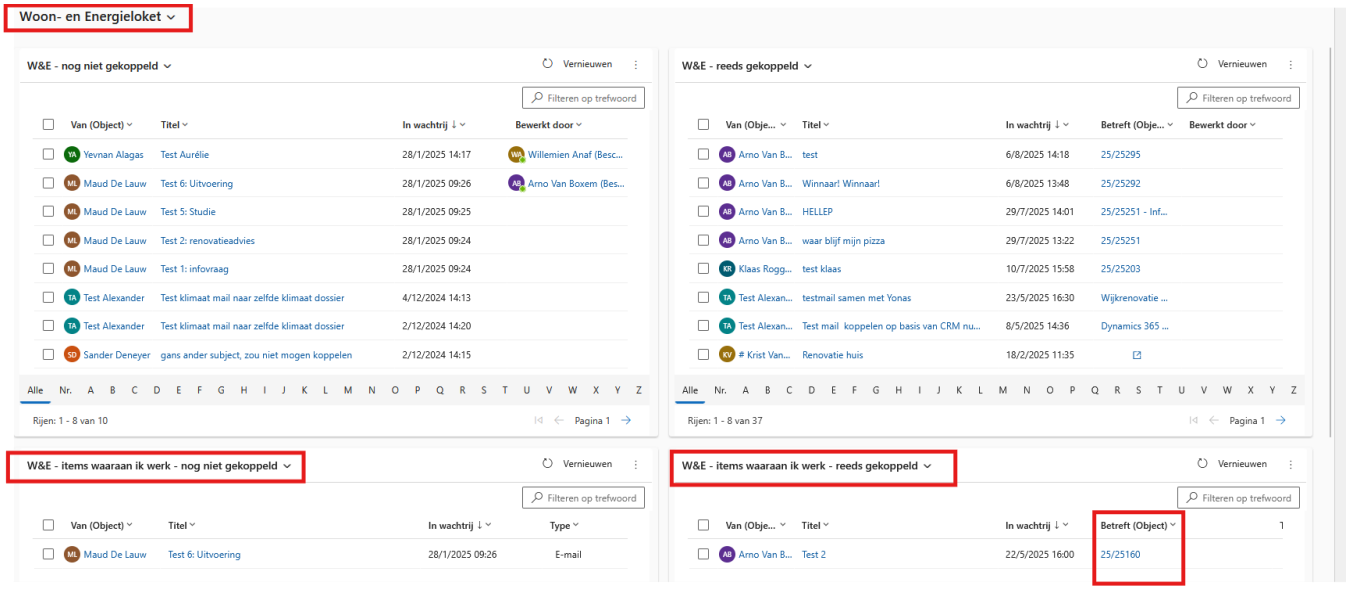



### 2.3.1 Algemeen

Hieronder valt de informatie die je het meest gaat gebruiken.

*Dashboard*

Het dashboard is jouw persoonlijk bureaublad. In de CRM krijg je een persoonlijk overzicht te zien van jouw mails en taken die aan jou zijn toegewezen uit een wachtrij.




Linksboven zie je je dashboard. Deze zorgt er voor dat je de wachtrijen ziet die je nodig hebt. Je kan je persoonlijke dashboard aanpassen (DEEL 4: personalisatie).

Hieronder zie je de mails die aan jou zijn toegewezen vanuit de algemene wachtrijen. Aan de linkerkant zie je de mails zonder dossier. Aan de rechterkant staan dossiers met dossier en het dossiernummer waar ze aan gekoppeld zijn.

*Adressen*

Hier vind je al de gegevens terug over een adres. Je kan hier kijken welke dossiers gekoppeld zijn en welke werken hier al gedaan zijn.

*Organisaties*

Op dit niveau bevinden zich geen organisaties. Hier kunnen VMEs, aannemers, syndici en nog veel meer onder vallen. Je kan op dit niveau verschillende dossiers bijhouden die te maken hebben met deze organisatie.

*Contactpersoon*

Hier vind je al de info van een persoon terug. Hier kan je ook kijken welke dossiers aan die persoon zijn gekoppeld

### 2.3.2 Klantenreis

Hieronder vind je al de verschillende types klimaatdossier terug. Deze dossiers zijn zo opgebouwd dat de flow van automatisch gevolgd wordt.

Voor de business process flows zie Deel 4.

### 2.3.3 Activiteiten

Hieronder vind je al je openstaande taken en mails terug.

### 2.3.4 Rapportage

*Klimaatdossiers*

Hier worden al de overkoepelende Type klimaatdossiers bijgehouden. Op dit niveau vind je ook de Klantenreis terug

# DEEL 3: Werken in CRM

## 3.1 Dossier aanmaken

Een dossier kan je op verschillende manieren aanmaken in het CRM-systeem, afhankelijk van de situatie van het dossier. Volgende mogelijkheden zijn beschikbaar:

1. Dossier aanmaken vanuit een binnenkomende mail
2. Dossier aanmaken bij contact met de burger via telefoon, aan het fysiek loket of tijdens een event Dossier aanmaken
3. Een dossier aanmaken als vervolgdossier

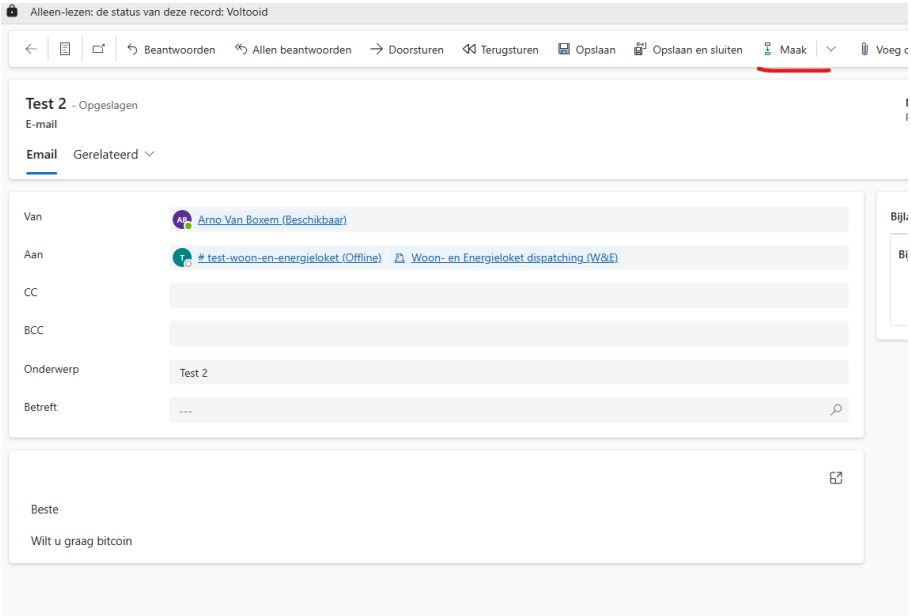
We bespreken deze verschillende mogelijkheden hieronder.

### 3.1.1 Dossier aanmaken vanuit een binnenkomende mail

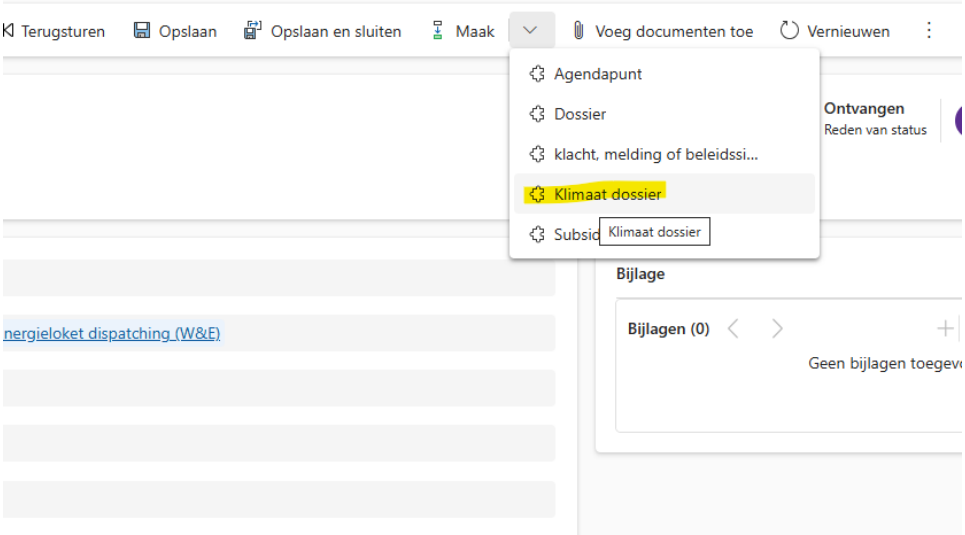
Wanneer een vraag van een burger binnenkomt via de mail, kan je rechtstreeks vanuit deze mail een dossier aanmaken. Het voordeel aan koppelen via mail is dat de mail direct aan het nieuwe dossier vasthangt.

**Instructie**

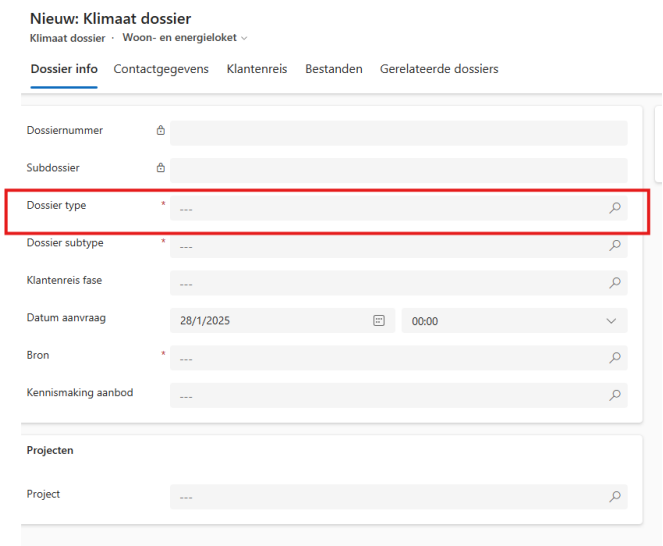
Klik bovenaan in de navigatiebalk op het vinkje naast de optie 'Maak'

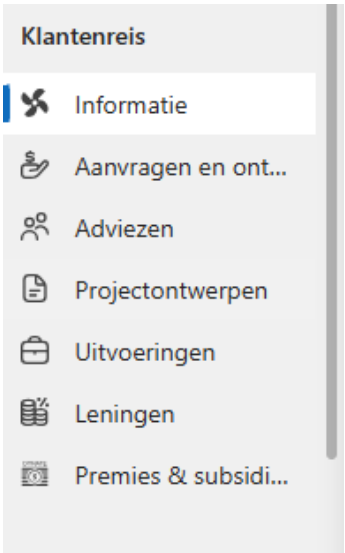



Selecteer hier **klimaatdossier**. Er opent zich een nieuw scherm waarin je de dossierinformatie kan ingeven.




Vul het Dossier type in dat overeenkomt met de vraag van de burger.
Het dossiertype bepaalt hoe de rest van jouw dossier er uit ziet, de te doorlopen stappen en in welke fase van de klantenreis het dossier valt.




### 3.1.2 Dossier aanmaken bij contact met de burger via telefoon, aan het loket of tijdens een event

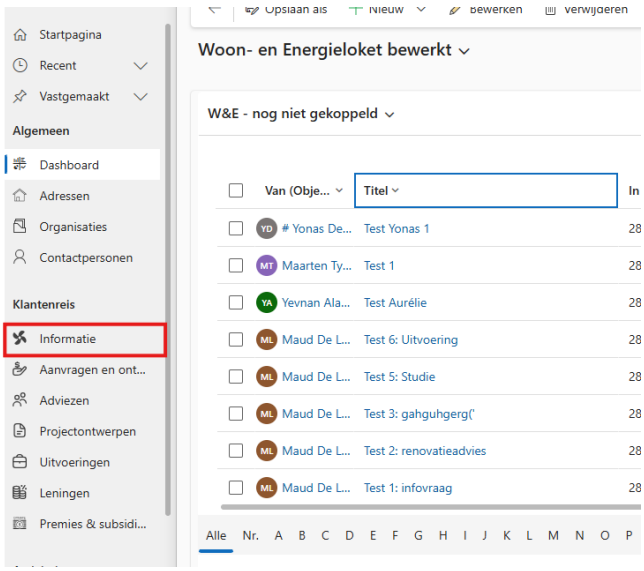
Ga in de linkernavigatie naar het onderdeel ‘Klantenreis. Dat bevat alle beschikbare dossier types.

Selecteer het dossier type dat overeenstemt met de vraag van de burger en er wordt automatisch een klimaatdossier van het gevraagde dossiertype aangemaakt.

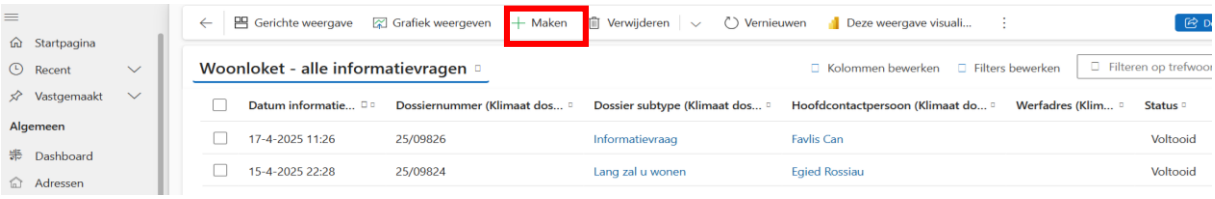
**Instructie (voorbeeld dossier type Informatie)**

(startscherm = je persoonlijke dashboard – zie opgelicht 'Dashboard' in linkernavigatie)

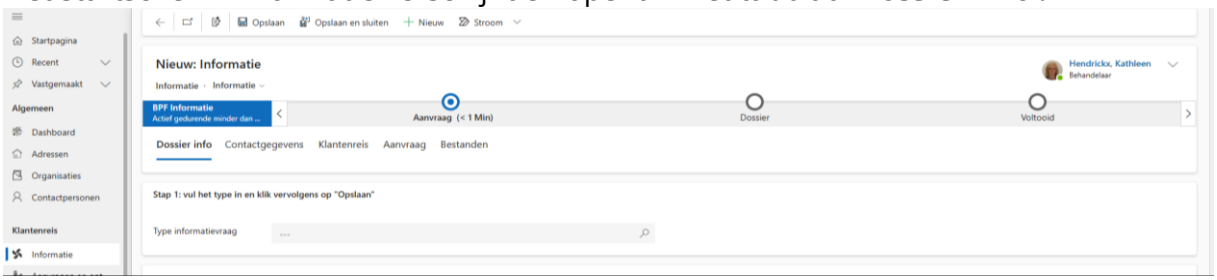
Stap 1: Selecteer in de linkernavigatie bij Klantenreis de optie '**Informatie'** en klik met de linkermuisknop. Er opent zich een scherm met een lijst infovragen.



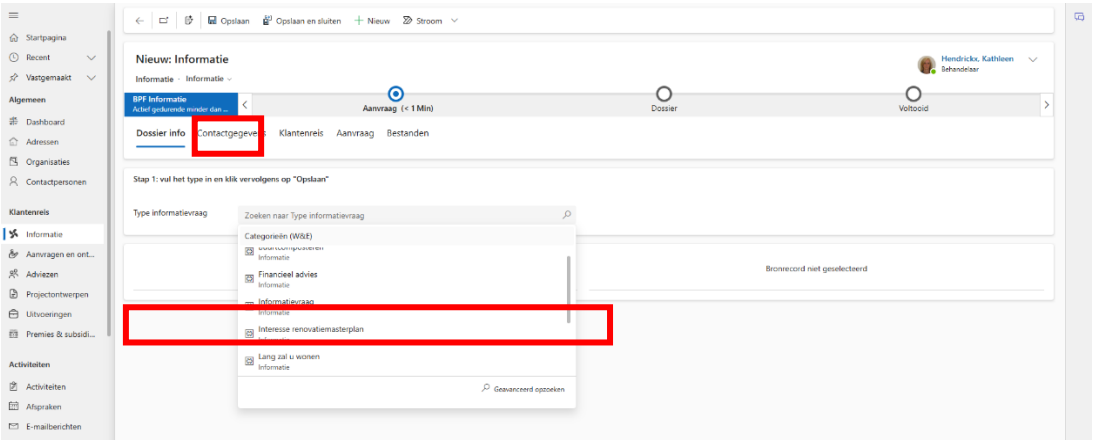

Stap 2: Klik in de navigatie bovenaan met linkermuisknop op **'+ Maken'.**




Het startscherm Informatie verschijnt en opent in het tabblad **'Dossier info'.**



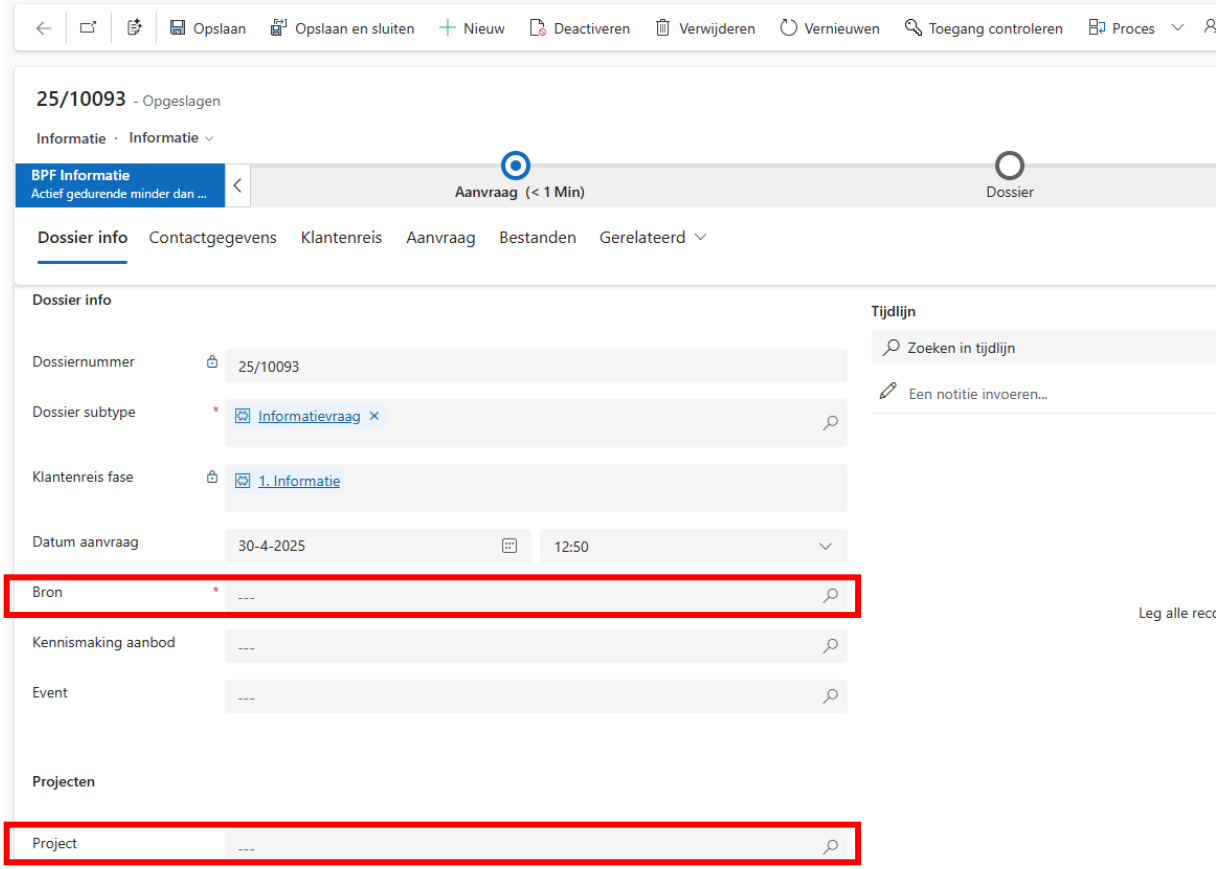

Stap 3: Ga naar het **vergrootglas** naast het vak 'Type informatievraag. Klik met de linkermuisknop: een dropdownmenu klapt uit.
Selecteer het gepaste dossiertype in de dropdownmenu, bv. '**Informatievraag'**.
Klik op '**opslaan'** (navigatie bovenaan).




Volgend nieuw scherm verschijnt.

Stap 4 : Vul de gevraagde informatie in het tabblad **'Dossier info'** in.
De rood omkaderde velden moeten verplicht worden ingevuld. Anders kan je niet opslaan of andere informatie ingeven.

- Veld 'Bron': Klik met de linkermuisknop op het vergrootglas en maak een keuze uit het dropdownmenu (VB: fysiek loket, mail, contactformulier, ...
- Veld 'Project': Klik met de linkermuisknop op het vergrootglas en maak een keuze uit het dropdownmenu.



Stap 5: Klik vervolgens op ‘opslaan’ om alle dossierinformatie te bewaren. Nu kan je verder naar het volgende tabblad met de Contactgegevens.

### 3.1.3 Dossier aanmaken als vervolgdossier

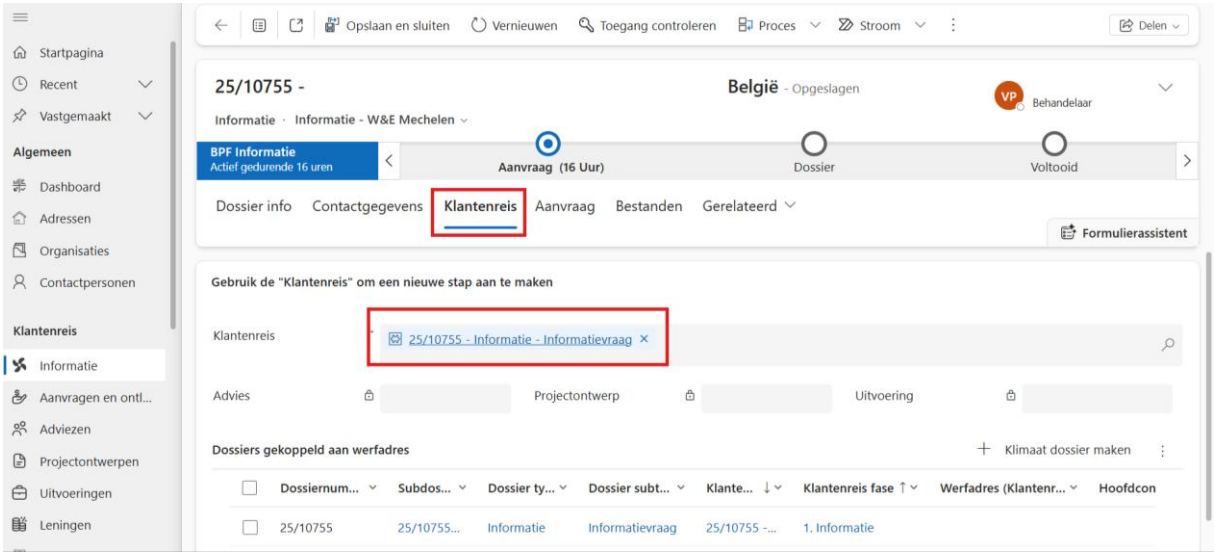
Sommige vragen van burgers haken aan bij eerdere dossiers van hen. De eerste vraag rond een bepaald onderwerp is het startdossier. Je kan dat bekijken als een locomotief waar andere wagonnetjes - klimaatdossiers van een ander type dossier - aangehangen kunnen worden.

De basisinformatie die aanwezig is in het klimaatdossier dat het startdossier is, zoals mails, contactinfo en bestanden, worden overgenomen in bijhorende nieuw aangemaakte dossiers. Het startdossier (de locomotief) heeft een dossiernummer gekregen. Het nummer van het nieuw aangemaakte dossier wordt gekoppeld aan het nummer van het eerste klimaatdossier. Zo blijven alle dossiers van een klantenreis aan elkaar gekoppeld.

**Instructie voor het aanmaken van een gekoppeld dossier**

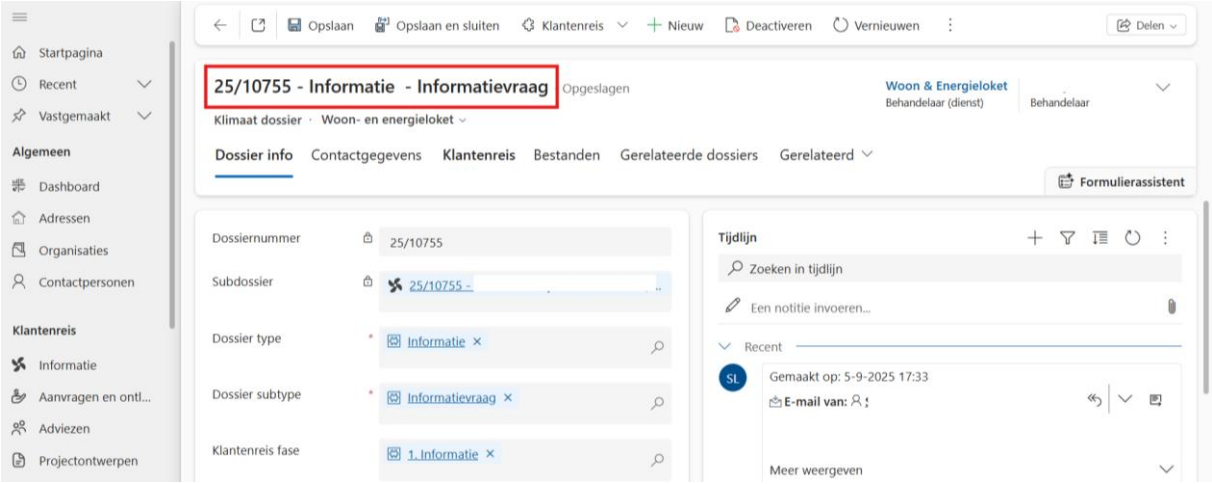
Ga naar het startdossier waaraan je de binnengekomen vraag wil koppelen. Dat doe je door het eerdere dossier van de burger te openen.

Ga naar het tabblad ‘Klantenreis’ en dubbelklik op het dossiernummer dat in het veld ‘Klantenreis’ staat.

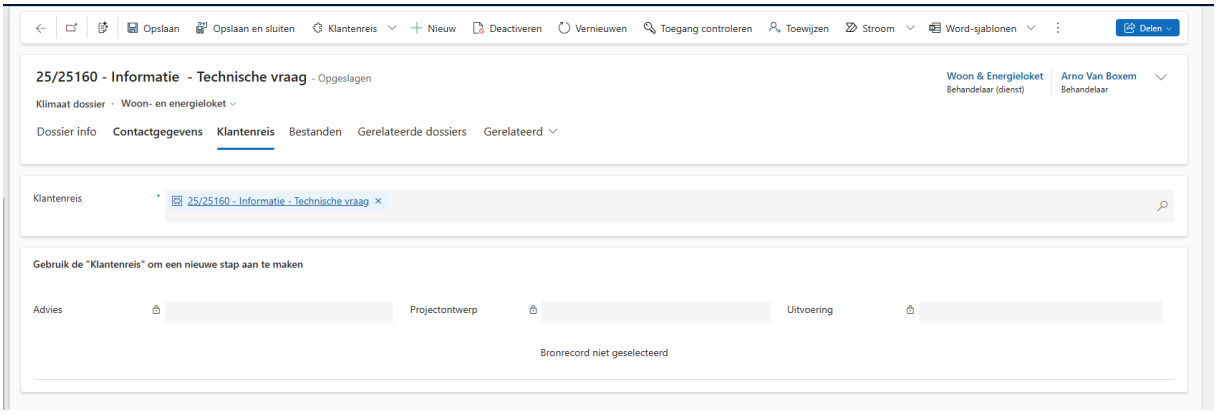



Daarmee opent het klimaatdossier dat opgemaakt werd als locomotief van de klantenreis.

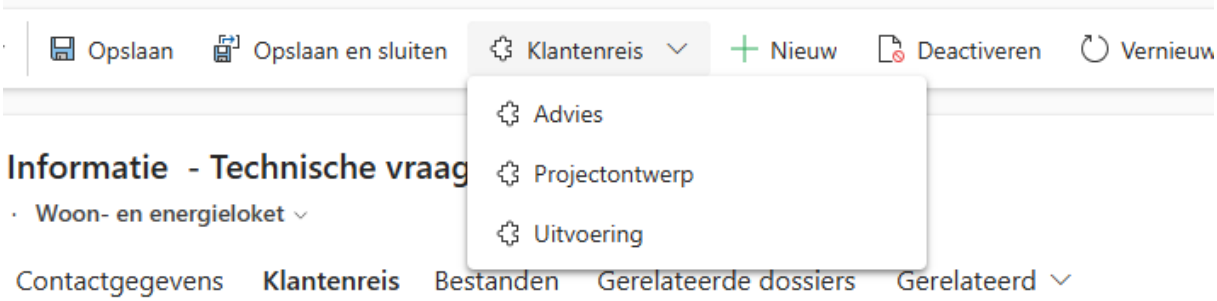
☑ **Tip:** Je kan herkennen dat je in het klimaatdossier zit aan de naamgeving van het dossier. Daar wordt in plaats van de persoonlijke gegevens van de burger, het dossier type en subtype vermeld wordt. Je ziet ook dat je in een startdossier bent als de blauwe bolletjes die de voortgang van een dossier aanduiden, er niet staan.



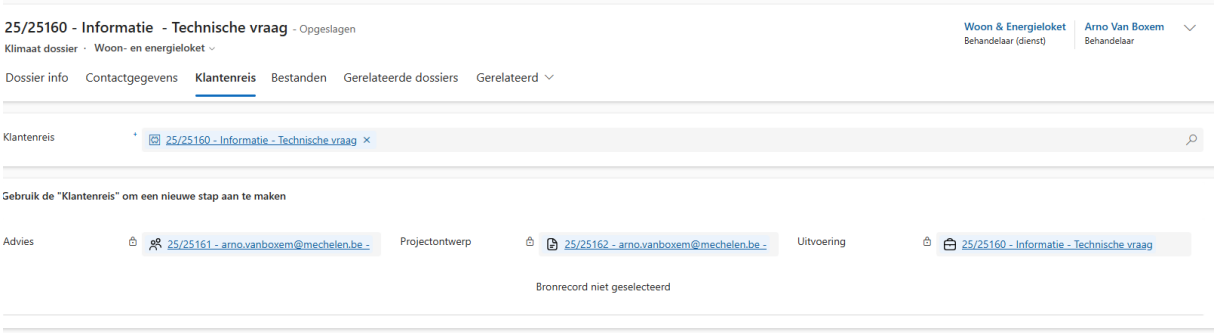

Selecteer het tabblad '**Klantenreis'**. Het dossiernummer van het startdossier zal reeds ingevuld staan bij het veld 'Klantenreis' (de locomotief). Daaronder zie je open velden voor eventuele volgende stappen in de klantenreis (advies, projectontwerp, uitvoering).




Klik in de navigatie bovenaan op het vinkje naast de optie 'Klantenreis'. Een dropdownmenu klapt open. Selecteer het type dossier dat je wilt aanmaken als vervolgdossier.



Het dossier wordt aangemaakt en er verschijnt een dossiernummer in het veld van het dossier type dat je selecteerde.



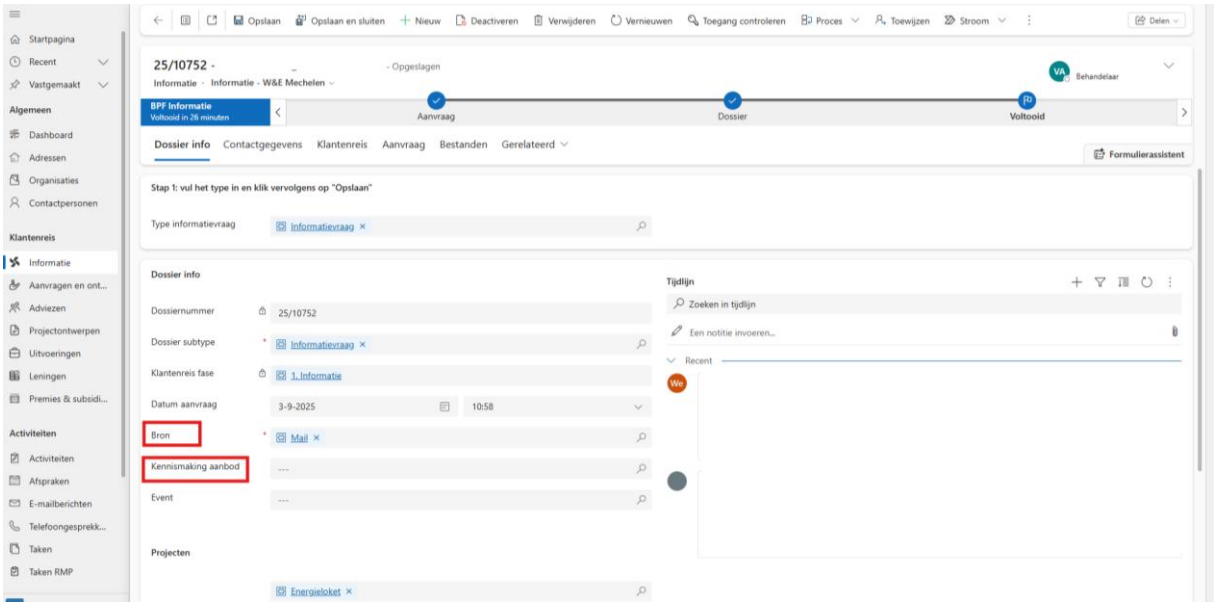

## 3.2 Algemene informatie toevoegen aan het dossier

Naast informatie over het dossier type en subtype bevat het tabblad Dossier info nog velden met algemene informatie:

- het veld ‘Bron van de vraag
- het veld ‘Kennismaking aanbod’
- het veld ‘Projecten

Voor elk van deze velden is een dropdownmenu beschikbaar met de antwoordopties.

Deze algemene informatie wordt voornamelijk opgenomen voor rapporteringsdoeleinden.



## 3.3 Contactgegevens toevoegen aan een dossier

Ga naar het tabblad 'Contactgegevens' om het adres en de betrokkene bij de vraag toe te voegen aan het dossier.

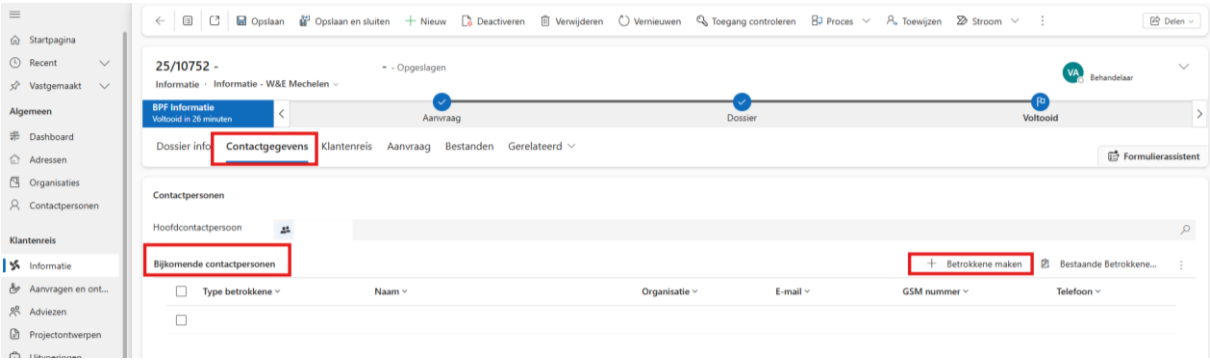
Een persoon kan in verschillende hoedanigheden verbonden zijn aan dossier: als eigenaar-bewoner, huurder, mede-eigenaar in een appartementsgebouw. Maar ook als aannemer, architect of professionele of vrijwillige syndicus.

Bij contactgegevens voegen we eerst een persoon toe en geven we meteen aan in welke hoedanigheid die persoon bij het dossier betrokken is.

### 3.3.1 Contactpersonen als betrokkenen toevoegen

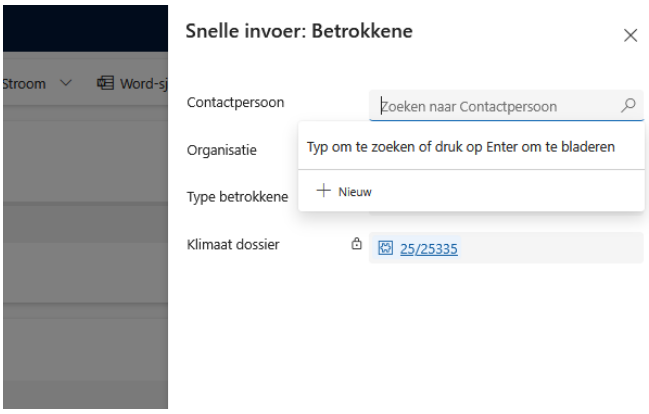
Start met contactpersonen als betrokkene toe te voegen in de grid 'Bijkomende contactpersonen'.

Voeg een contactpersoon toe door te klikken op '+ Betrokkene maken'.

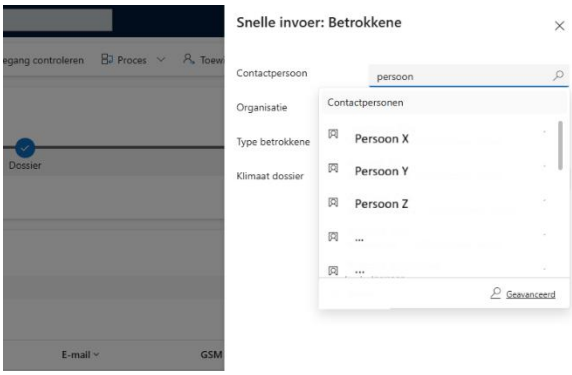



Het venster ' Snelle invoer: Betrokkene' opent zich.

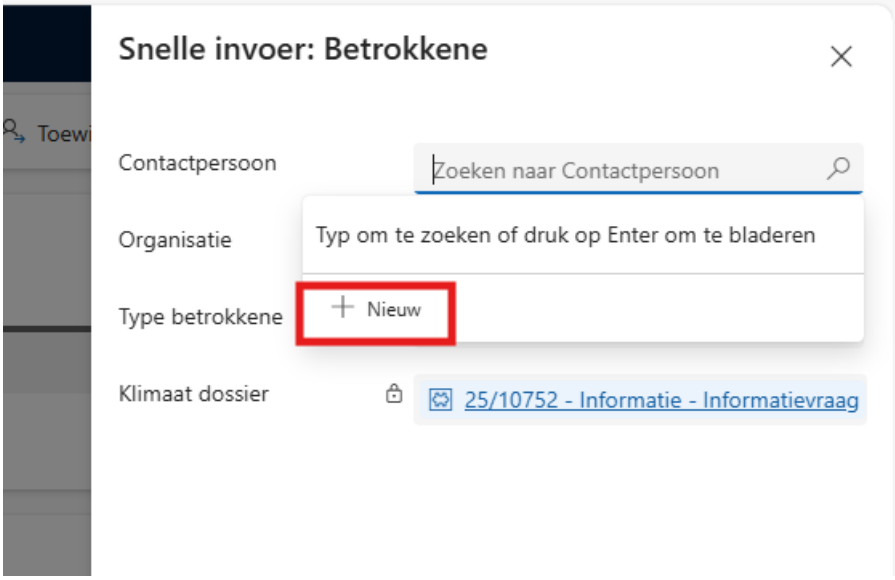
Klik op het veld naast 'Contactpersoon'. Je krijgt twee opties: zoeken naar een contactpersoon of een contactpersoon nieuw aanmaken.




Typ de naam van de contactpersoon (of een deel van de naam) in het veld 'Contactpersoon'. Als de persoon al in het CRM-systeem opgenomen is, zal deze persoon verschijnen in de lijst van mogelijke personen. Selecteer de juiste naam door te dubbelklikken. De naam verschijnt in het veld naast Contactpersoon.




Verschijnt de naam niet in de lijst, selecteer dan de optie '+ Nieuw' in het venster 'Snelle invoer: Betrokkene'.

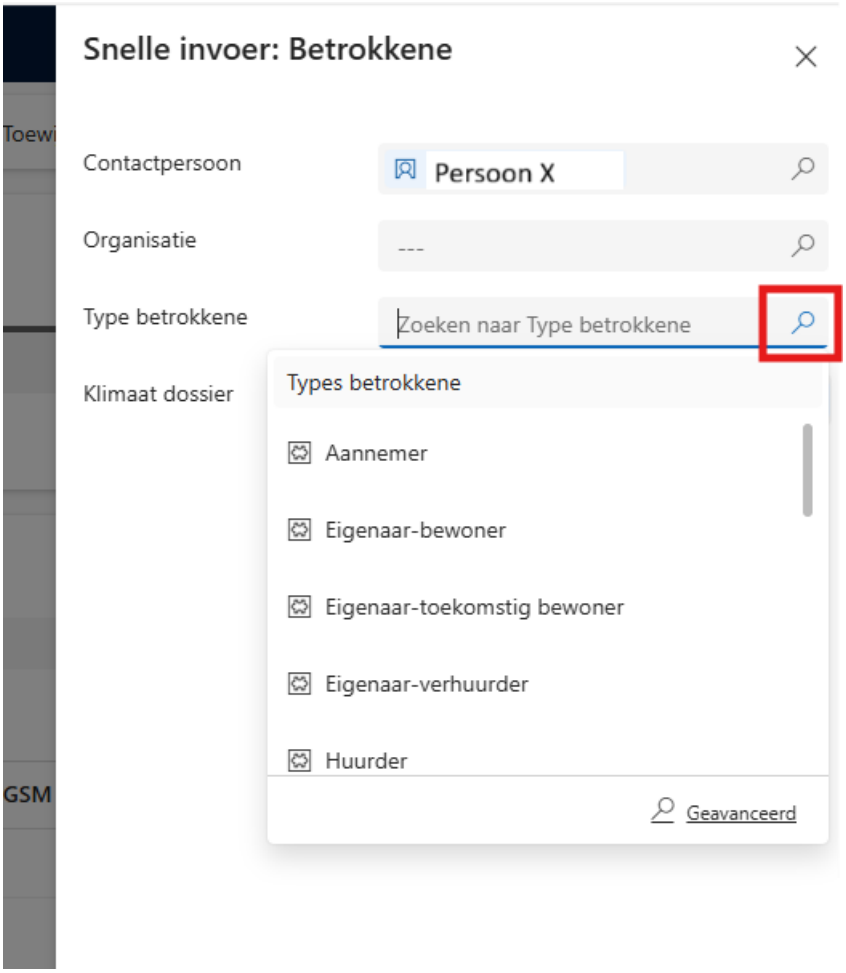



Er opent zich een nieuw invoerscherm 'Snelle invoer: Contactpersoon'.

Vul hier de contactgegevens van de burger in en klik onderaan op 'Opslaan en sluiten'.

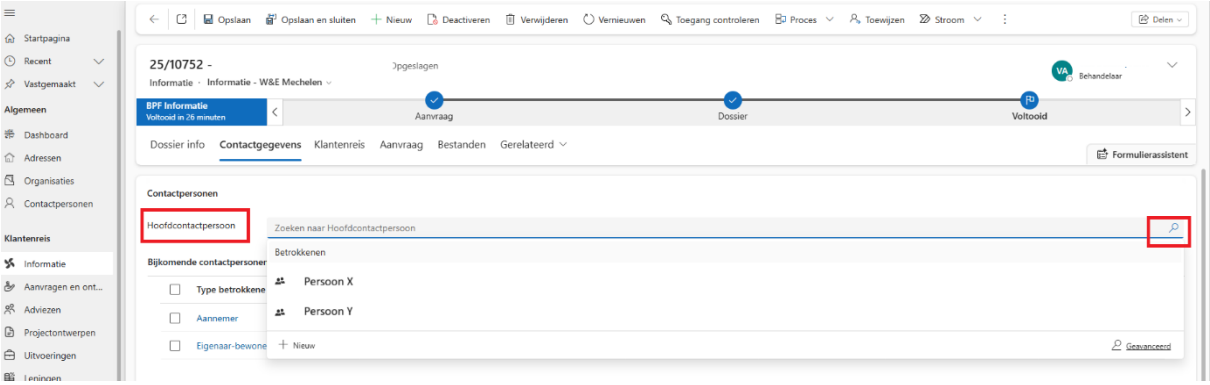
De naam van de contactpersoon verschijnt in het veld 'Contactpersoon'.

Klik vervolgens op het vergrootglas in het veld 'Type Betrokkene' en selecteer in de dropdownmenu de hoedanigheid waarin de contactpersoon betrokken is bij dit dossier.




Een contactpersoon maak je aan door een contactpersoon te linken aan dat specifiek dossier (betrokkenen). Dit wordt dan zowel weergegeven in het dossier als in de contactpersoon. Zo kan je op verschillende manieren terugvinden.

Heb je contactpersonen toegevoegd, dan kan je via het vergrootglas aanklikken wie de hoofdcontactpersoon voor dit dossier is.



☑ **Let op:** Je kan meer betrokkenen toevoegen aan een dossier, maar het is enkel mogelijk om te zoeken op een tweede betrokkene. Als je niet het hoofdcontactpersoon zoekt moet je wel via contactpersoon gaan.

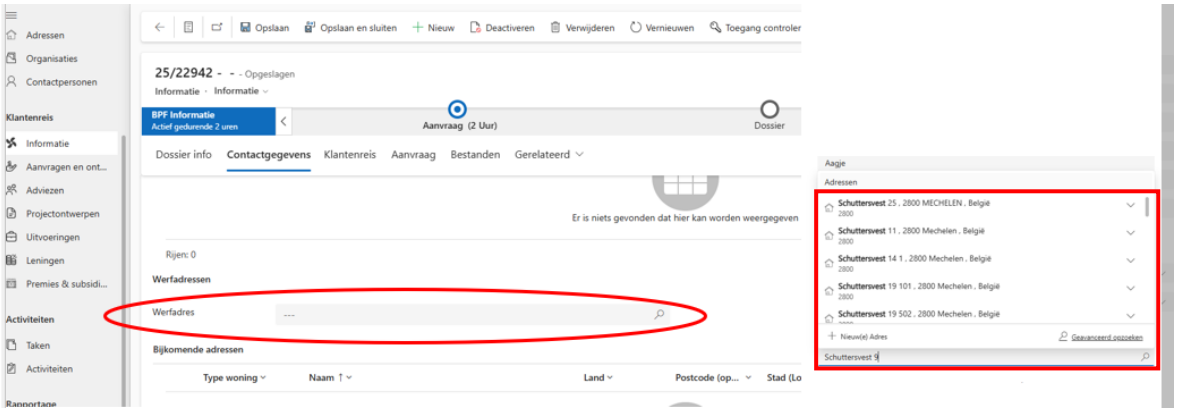
☑ **Tip:** Voeg de VME zelf als organisatie toe in de lijst van betrokkenen. Dan verschijnt het dossier ook in de lijst van dossiers op niveau van de organisatie.

### 3.3.2 Adres aanmaken

Adressen in CRM worden opgeladen uit gebouwen- en adressenregister. Daardoor zijn we zeker dat straatnamen, huis- en busnummers correct weergegeven worden.

Scroll naar het onderste deel van het tabblad 'Contactgegevens' waar het veld 'Werfadres' staat.

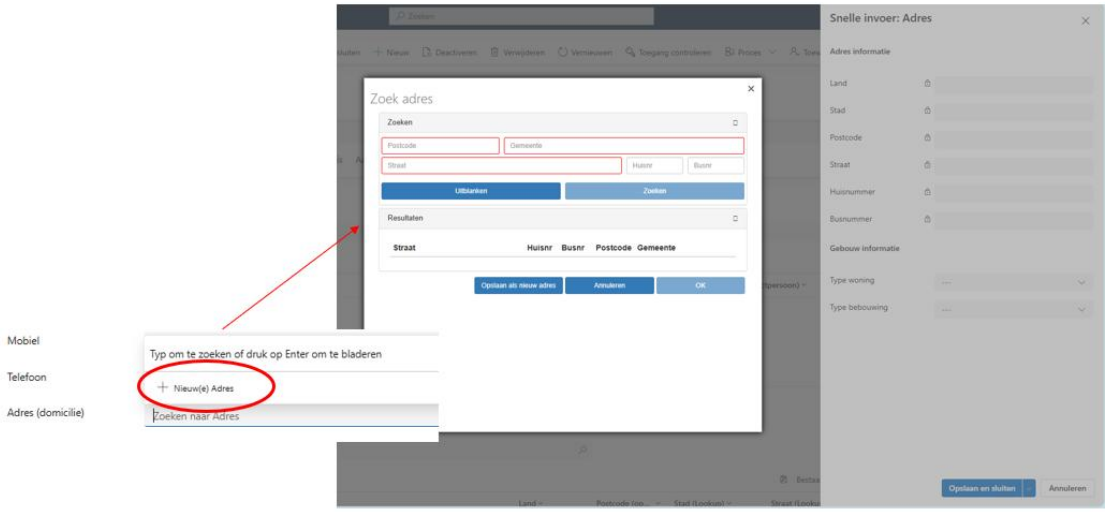
Check eerst of het adres al bestaat, door het in te geven in de adresbalk. Er verschijnt een dropdownlijst van mogelijke adressen. Selecteer het adres dat bij het dossier hoort.

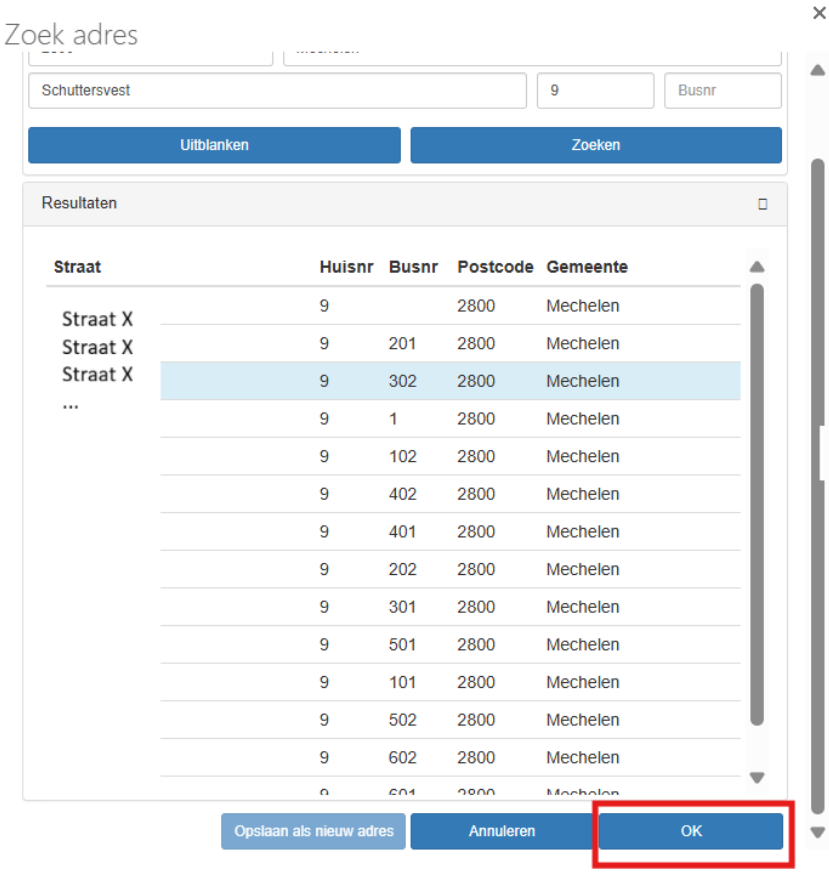



Staat het adres niet in de lijst, kies dan voor de optie '+Nieuw' onderaan de lijst met adressen.

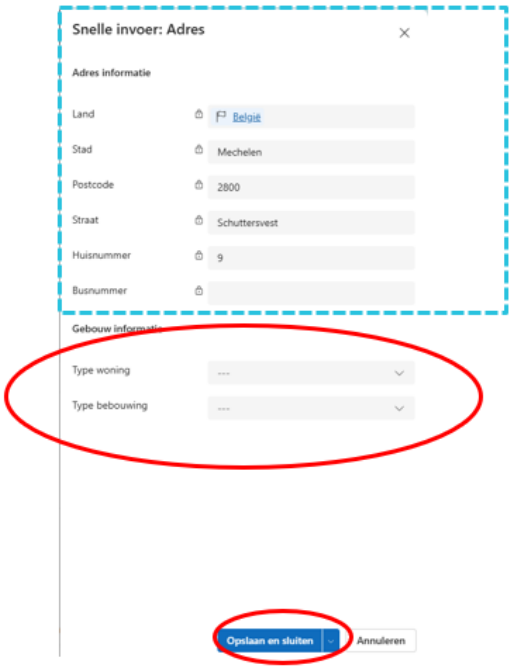
Er verschijnt een pop-up venter 'Zoek Adres'. Geef hier de postcode in en selecteer de juiste (taal)optie. Het systeem zal automatisch op basis van de postcode de gemeente invullen.

Geef de beginletters van de straat in en selecteer de straat uit de dropdownlijst. Geef het huisnummer in en klik vervolgens op zoeken. Dan krijg je automatisch alle huis- én busnummers op dit adres te zien. (Belangrijk voor appartementsgebouwen.) Selecteer het juiste adres en klik op OK.



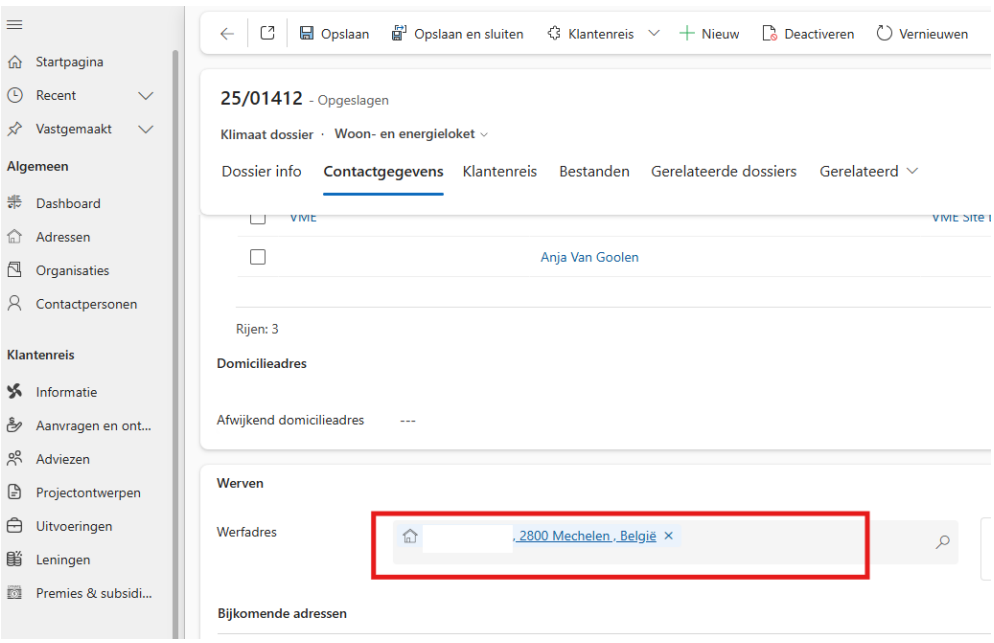

☑ **Let op: Kies het adres steeds via de zoekfunctie en sla op met OK.** Zo ben je zeker dat je een adres uit het gebouwen-en adressenregister registreert. Gebruik NOOIT de optie “opslaan als nieuw adres”.




Het werfadres wordt nu opgenomen in de 'Snelle invoer: Adres'.

Vul nog 'type woning' en 'type bebouwing' aan en klik op 'Opslaan en sluiten'.

De adresgegevens verschijnen nu bij 'Werfadres' in het tabblad 'Contactgegevens.




### 3.3.3 Adresinformatie aanvullen

Wanneer informatie gekend is, moet je deze aanvullen. Hierbij graag de schrijfwijze respecteren en aanpassen indien nodig.

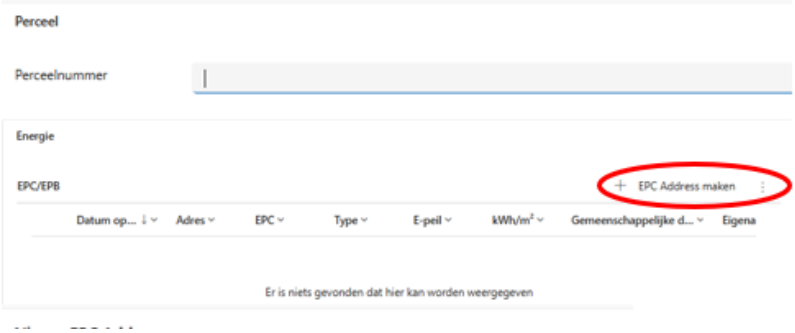
## Perceelnummer

Vul perceelnummer in (vb 12403D/00N009)

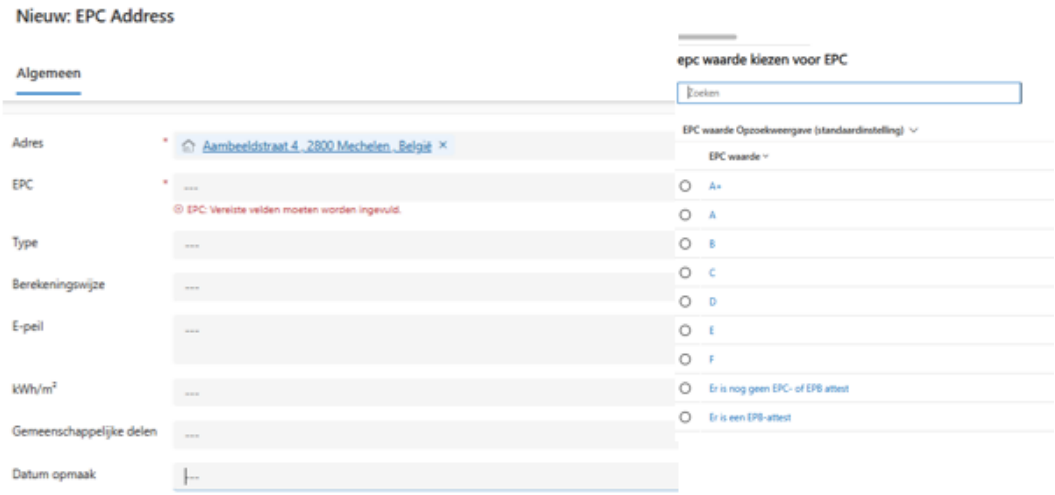
## Energie

Beschikt het gebouw over een EPC- of EPB-attest, vult dan de energiegegevens in.

Klik op '+ EPC Addres maken' (pop-up venster gaat open)




Selecteer EPC-waarde (keuzelijst) en kies type: EPB of EPC



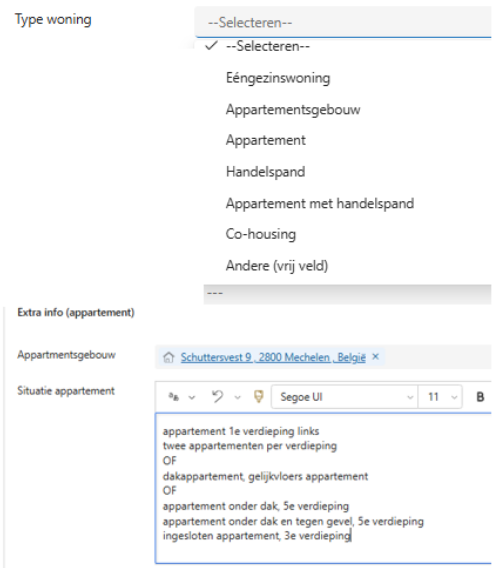

Vul verder in:

- Berekeningswijze: reëel of ingeschat (= door renovatie-adviseur)
- E-peil (vb E-20)
- kWh/m² (vb 37 kWh/m² jaar)
- Gemeenschappelijke delen: ja/nee (voor appartementen)
- Datum opmaak

**Extra info appartementen en appartementsgebouwen**

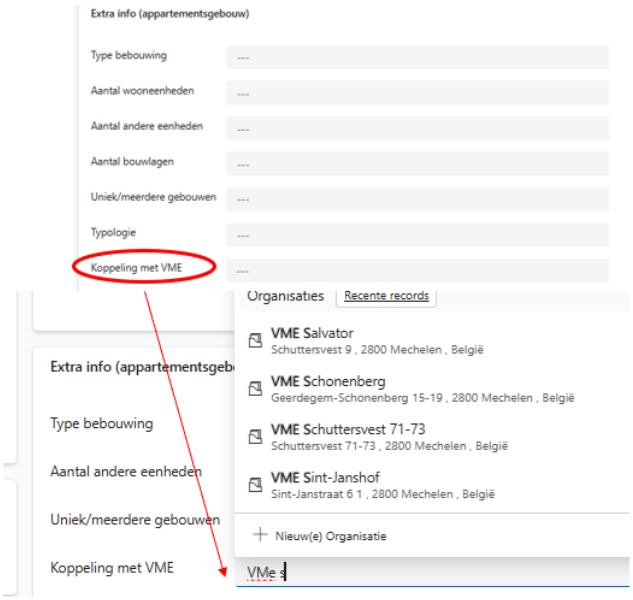
**Selecteer je bij type woning 'Appartement'**, dan krijg je een extra kader om info te geven over:

- Het appartementsgebouw:
  voeg hier het adres van het appartementsgebouw in
  = zelfde adres, maar zonder busnummer
- De situatie van het appartement: beschrijf waar (ongeveer) het appartement ligt in het gebouw




**Selecteer je bij type woning 'Appartementsgebouw'**, dan krijg je een extra kader om info te geven over het gebouw

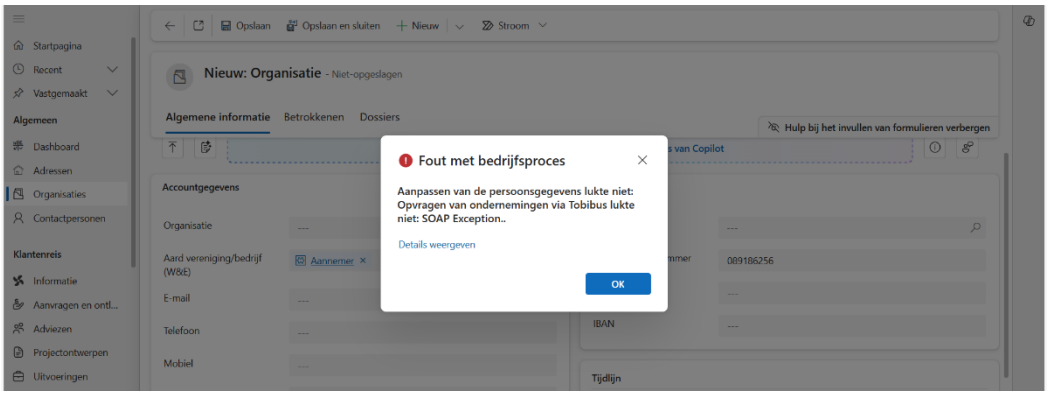
- Aantal wooneenheden
- Aantal andere eenheden
  = kelders, staanplaatsen, garageboxen, garages (binnen en/of buiten gebouw), handelsruimten, kantoren,...)
- Aantal bouwlagen (exclusief kelder/zolder)
- Uniek gebouw / meerdere gebouwen
- Typologie appartementsgebouw (keuzemenu) (enkel Mechelen)
- Koppeling met VME: zoek en selecteer VME (of maak nieuwe organisatie aan obv ondernemingsnummer VME)



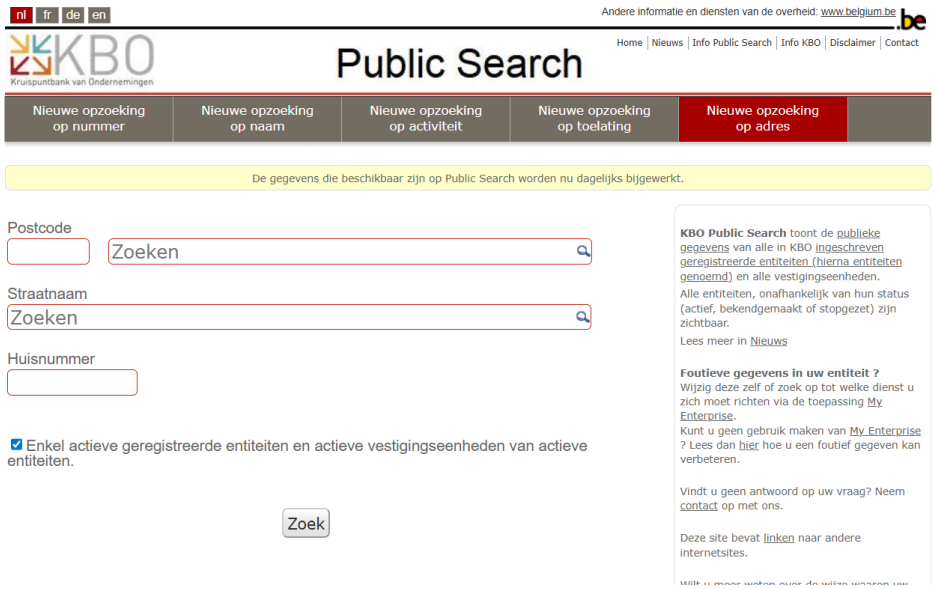

### 3.3.4 Invoeren van een nieuwe organisatie via het ondernemingsnummer

Koppel een nieuwe organisatie aan een dossier via het veld '**Ondernemingsnummer**'. Vul het ondernemingsnummer in en klik op opslaan. De CRM haalt uit de Kruispuntbank van Ondernemingen (KBO) de gegevens van de organisatie op.

☑ **Let op:** Als je de volgende foutmelding krijgt, betekent dat dat de ondernemingsnummer niet correct is (formaat: xxxx.xx.xxx). Voeg zo nodig vooraan een 0 toe.




Blijf je de foutmelding krijgen? Zoek in het KBO de juiste nummer op: [Opzoeking in de kruispuntbank van ondernemingen (KBO) | KBO Public Search](). Kies voor 'Nieuwe opzoeking op adres.

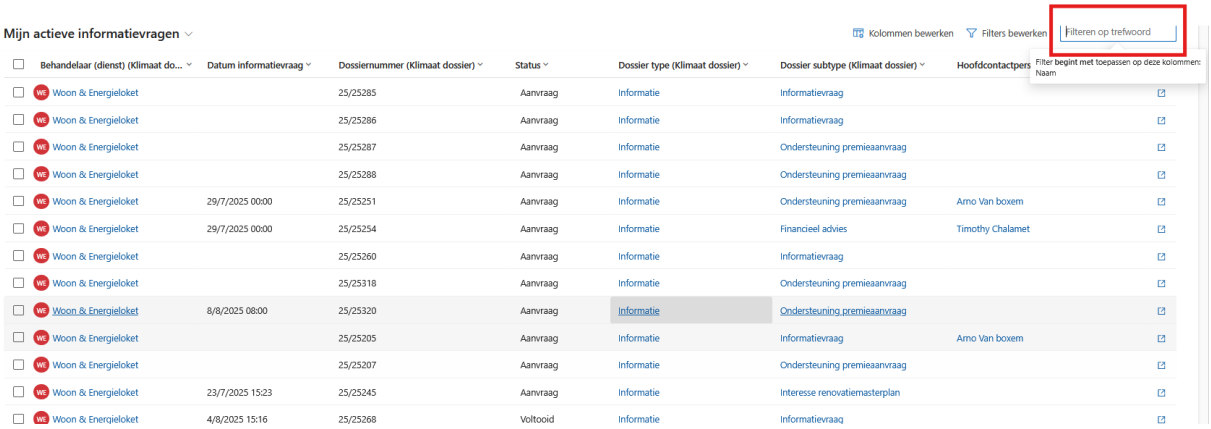


# DEEL 4: Werken in een Klimaatdossier

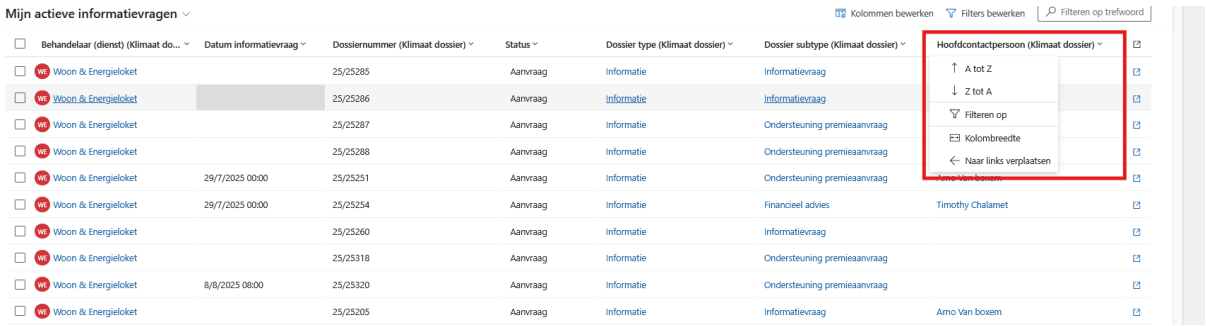
## 4.1 Zoeken in de CRM

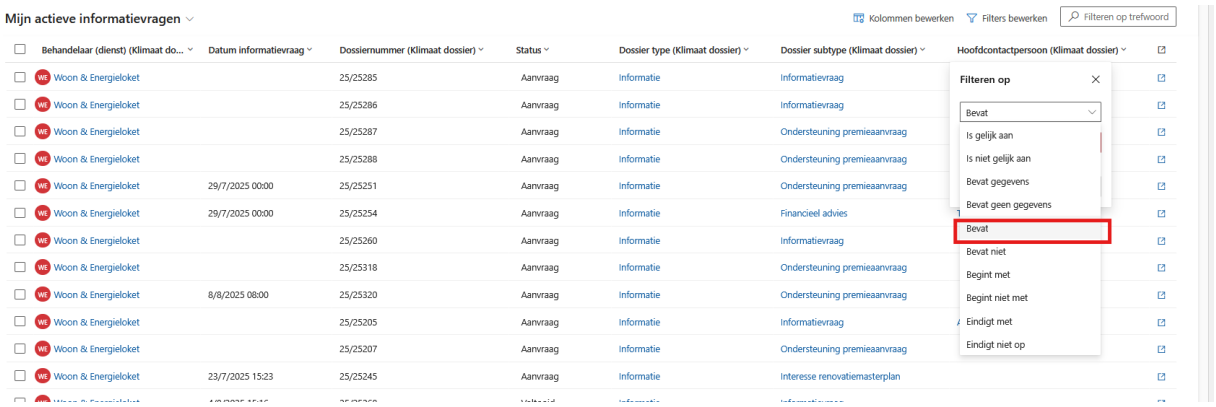
De overzichten in de CRM (grids) zijn opgebouwd uit kolommen. Je kan op twee manieren zoeken in de CRM:

1) **In alle kolommen tegelijk, via de zoekfunctie links boven de grid**. Dit werkt, maar is minder efficiënt. Je zoekt hier best ook met een * voor je zoekopdracht.




2) **Binnen één kolom, door de functie 'Filteren op'**. Dergelijke filtering geeft snel resultaat.
Kies een kolom waarop je wilt filteren en klik op het vinkje bovenaan de kolom. Er valt een dropdownmenu open. Kies voor 'Filteren op'.
Er verschijnt dan een dropdownmenu met filteropties. **Kies voor de filteroptie 'Bevat'.** Binnen de resultatenlijst zoek je persoon, het adres,... die je zoekt.






☑ **Let op:** Als je kiest voor de filteroptie Is gelijk aan' dan moet je zoekopdracht de exacte omschrijving bevatten van wat je zoekt. Bij een typefout of een andere schrijfwijze krijg je dan geen resultaat.

☑ **Tip:** Zoek je velden die wel of niet ingevuld zijn? Gebruik dan de filteropties 'Bevat gegevens' of 'Bevat geen gegevens.

## 4.2 Bestanden opladen in een dossier.

Documenten die worden opgeladen in een klimaatdossier worden bewaard in Sharepoint en mee overgenomen naar volgende dossiers in de klantenreis.

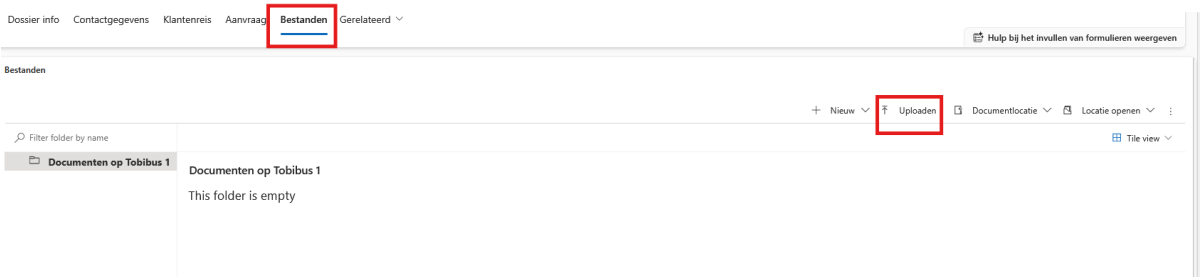
Bestanden opladen kan je op verschillende manieren:

- Een document per keer opladen

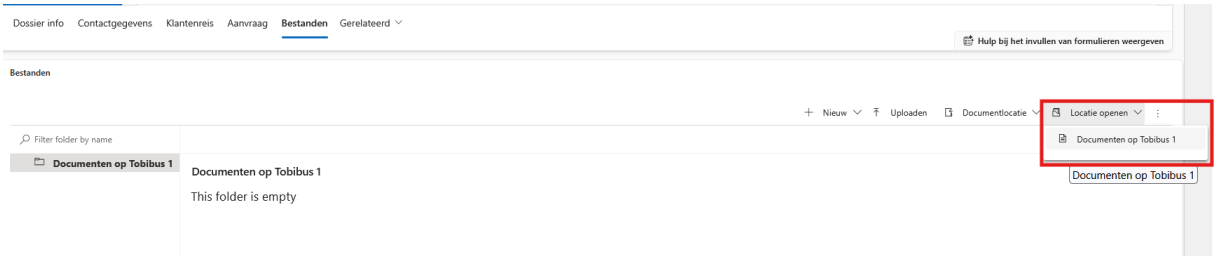
- Documenten in bulk opladen via Tobibus.

Selecteer in het tabblad ‘Bestanden’ de optie ‘Uploaden’ om een document per keer op te laden.

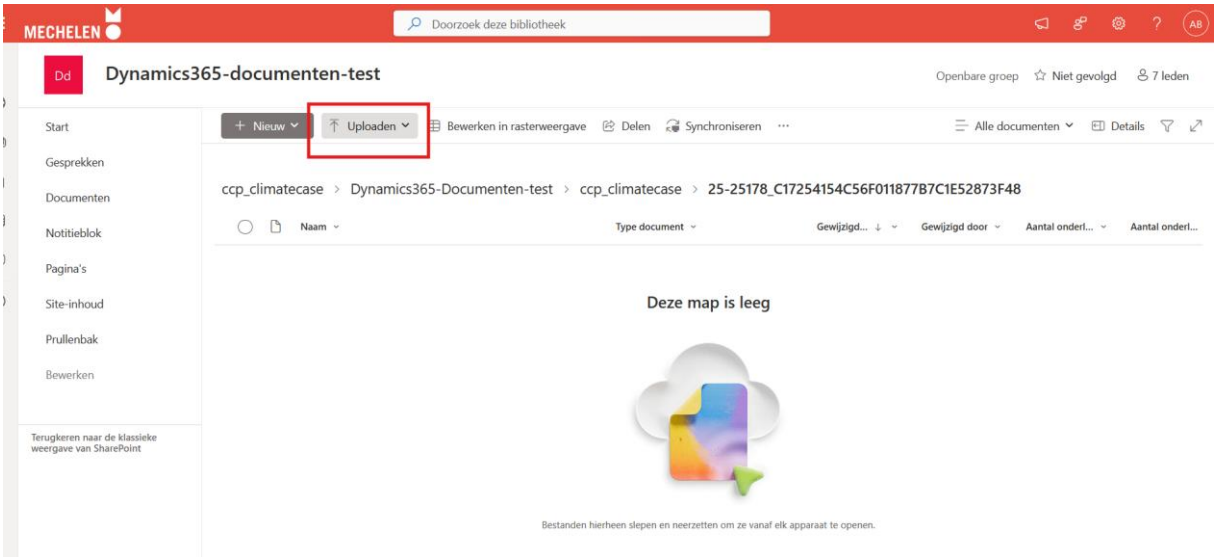
Kies je deze optie, dan opent het Finder-programma op je computer en kan het gewenste document zoeken en selecteren.



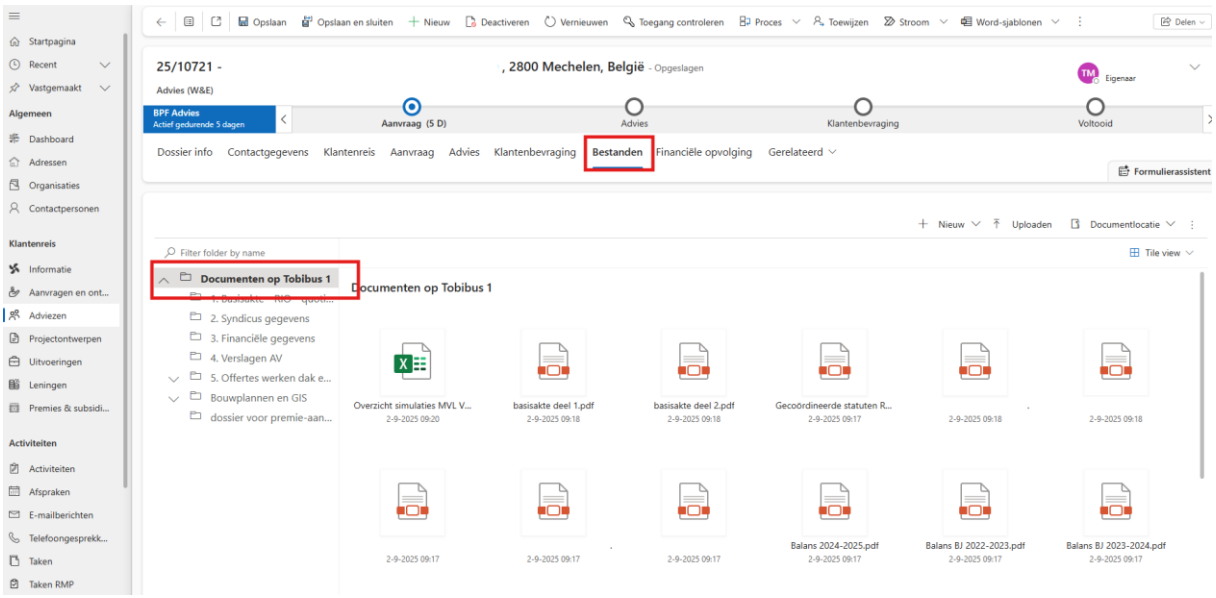

Klik op het vinkje achter ‘Documentlocatie’ om meerdere bestanden tegelijk op te laden. Klik vervolgens op de optie ‘Documenten op Tobibus 1’.




Dan opent een gerelateerde webpagina in Sharepoint. Gebruik de optie ‘Uploaden’ of sleep de bestanden in het onderstaande venster om documenten in bulk toe te voegen.



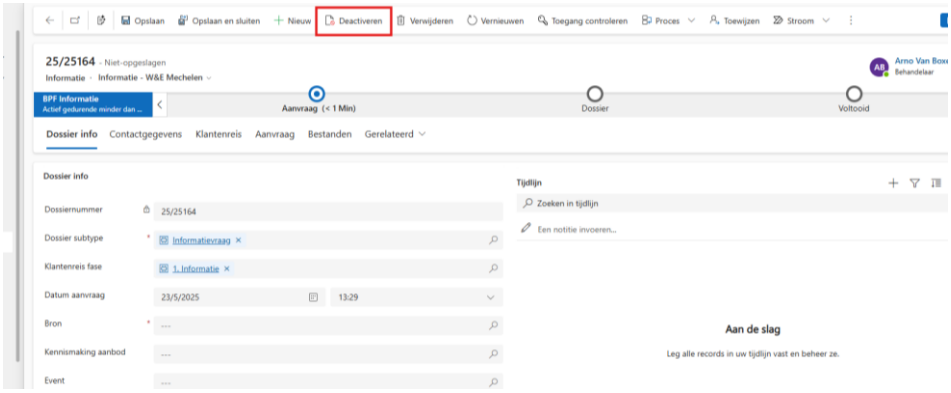

☑ **Tip:** Moet je veel documenten opladen, maak dan submappen aan voor een helder overzicht.



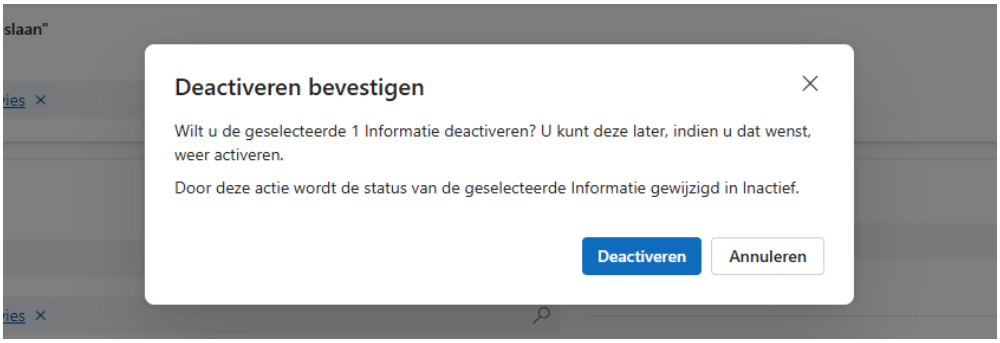

## 4.3 Een dossier verwijderen

Missen is menselijk. Af en toe maak je een dubbel dossier, of heb je een contactpersoon dubbel. Geen probleem, dit is snel verholpen dankzij deactiveren.

Selecteer de knop ‘Deactiveren’ in de navigatie bovenaan.




Je krijg dan de volgende melding:



Deactiveren zet een dossier op inactief zodat deze nog wel teruggevonden kan worden moest het nodig zijn. Naast deactiveren staat verwijderen. Dit verwijderd het dossier echter permanent en dat kunnen enkel mensen met bepaalde rechten.

# DEEL 5: Type klimaatdossiers

## 5.1 Types Klimaatdossier

We onderscheiden **7 dossiertypes**: informatie, aanvragen en ontlenen, adviezen, projectontwerpen, uitvoeringen, leningen, en premies en subsidies. Elk dossiertype komt terug in een aparte entiteit, met overeenkomstige naamgeving. **Elk dossiertype wordt gekenmerkt door éénzelfde flow** (zie onderstaande tabel). De dossiertypes liggen vast.

| Icoontje | Dossiertype | Flow |
|---|---|---|
| | Informatie | Aanvraag – Dossier - Voltooid |
| | Aanvragen en ontlenen | Aanvraag – Dossier (in behandeling) - Voltooid |
| | Adviezen | Aanvraag – Advies – Klantenbevraging - Voltooid |
| | Projectontwerpen | Aanvraag – Bijkomende Studies – Offertevraag - Voltooid |
| | Uitvoeringen | Aanvraag – Voorbereiding – Uitvoering – Klantenbevraging - Voltooid |
| | Leningen | Aanvraag – Analyse – Beslissing – Ondertekening – Opname – In Omloop - Voltooid |
| DONATE | Premies en subsidies | 10. Ingediend – 20. Behandeling – 30. Beslissing – 40. Rapportering – 50. Uitbetaling – 60. Afgerond |

## 5.2 Subtypes Klimaatdossier

Per dossiertype zijn er **subtypes**. Deze subtypes volgen dezelfde flow als het dossiertype. Subtypes kunnen eenvoudig toegevoegd en gedeactiveerd worden door de beheerder van de CRM. In onderstaande tabel vind je de huidige dossiertypes. Wanneer een dossiersubtype wordt gedeactiveerd, kan je dit niet meer kiezen voor een nieuw dossier, maar blijft dit subtype wel behouden bij oude dossiers.

| Icoontje | Dossiertype | Dossier subtypes |
|---|---|---|
| | Informatie | Financieel advies<br>Informatievraag<br>Interesse renovatiemasterplan<br>Ondersteuning premieaanvraag |

| | | |
|---|---|---|
| | | Technische vraag |
| | Aanvragen en ontlenen | Adoptie straattuin<br>Buurtcomposteren<br>Energiemeter<br>Groenslinger<br>Onthardingsploeg<br>Puinzakken<br>Tegeltuin (collectief)<br>Tegeltuin (individueel)<br>Warmtescan |
| | Adviezen | Adaptatieadvies<br>Duurzaam planadvies<br>Energiescan (extern)<br>Renovatieadvies<br>Renovatiemasterplan |
| | Projectontwerpen | Mijn VerbouwBegeleiding<br>Collectieve renovatie |
| | Uitvoeringen | Mijn Verbouwbegeleiding<br>Collectieve renovatie |
| | Leningen | 0% lening<br>1% lening<br>Energielening+<br>Lening – voorbereiding<br>Mechelen knapt op<br>Mijn VerbouwLening<br>Noodkoopfonds<br>Pre-financiering<br>Renovatiekrediet met rentesubsidie |
| DONATE | Premies en subsidies | Groendak<br>Hemelwaterinfiltratie<br>Hemelwaterrecuperatie<br>Inname openbaar domein<br>Klimaatactie (klein & groot + Paraat voor het Klimaat) |

## 5.3 Fases

Binnen een volledig renovatietraject zien we verschillende grote blokken die een klant doorloopt, al dan niet met ondersteuning vanuit het woon- en energieloket: informatie, advies, projectontwerp, uitvoering en nazorg. Idealiter komt een klant binnen bij de start van zijn klantenreis, maar in de realiteit zullen klanten op verschillende momenten toeleiding vinden naar de dienstverlening van het woon- en energieloket.

**1. Informatie**

Generieke info verstrekken via een mail, een telefoontje, aan het loket, of een gesprek tijdens een event. Deze fase kan o.a. het volgende inhouden:

- Luisteren naar de klant
- Wensen en noden van klant in kaart brengen (intake)
- Basis info verstrekken, generiek
- Doorverwijzen naar juiste dienst/dienstverlener, met kwalificeren klant (eventueel inkomenscheck)

Dossiersubtypes gelinkt aan deze klantenreis fase:

- Informatievraag
- Interesse renovatiemasterplan

**2. Advies**

In deze fase geef je al uitgebreid advies op maat van de klant. Dit gebeurt meestal via een huisbezoek, of een uitgebreide afspraak aan het loket. Aan het einde van deze fase maakt de klant een voorlopige beslissing om al dan niet verdere (meer concrete) stappen te nemen. In deze fase zit o.a.:

- Renovatieadvies (aan huis)
- Renovatiemasterplan (appartementen)
- Energiescan (via Energiesnoeiers)
- Technisch advies
- Financieel advies

Dossiersubtypes gelinkt aan deze klantenreis fase:

- Renovatieadvies
- Renovatiemasterplan

- Duurzaam planadvies
- Warmtescan
- Financieel advies
- Technisch advies
- Energiescan (extern)

**3. Projectontwerp**

Deze fase start als de klant beslist om voort te gaan met de renovatie. Deze fase gaat over 'Hoe gaan we het doen?'. Zowel technisch als financieel worden er concrete voorbereidingen getroffen. Aan het einde van deze fase maakt de klant een definitieve beslissing om de werken al dan niet uit te voeren. De fase projectontwerp omvat o.a.:

- Offertes opvragen
- Offertes vergelijken
- Financiële puzzel in detail leggen
- Lening aanvragen & bij goedkeuring ondertekenen

🔗 Dossiersubtypes gelinkt aan deze klantenreis fase:

- Mijn VerbouwBegeleiding

**4. Uitvoering**

In deze fase wordt de renovatie effectief uitgevoerd. Ondersteuning vanuit het Energiehuis kan hier gaan over:

- Werfbezoek
- Onafhankelijk aanspreekpunt
- …

🔗 Dossiersubtypes gelinkt aan deze klantenreis fase:

- Mijn VerbouwBegeleiding

**5. Nazorg**

Hierin nemen we de acties op die na uitvoering van de werken gebeuren:

- Ondersteuning in premieaanvragen
- Eventuele toeleiding naar een volgende maatregel
- Individuele sensibilisering m.b.t. vervolgtraject
- …

🔗 Dossiersubtypes gelinkt aan deze klantenreis fase:

- Ondersteuning premieaanvraag
- Premie groendak
- Premie hemelwaterinfiltratie
- Premie regenwaterrecuperatie
- Premie inname openbaar domein

## 5.4 Doorloop per type Klimaatdossier

### 5.4.1 Dossiertype Informatie

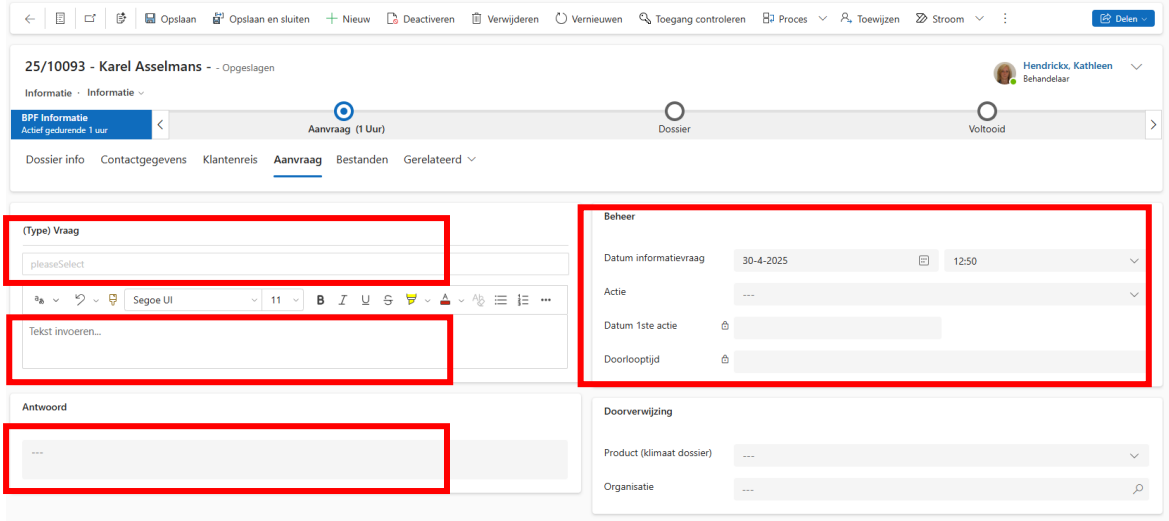
**FLOW** (Blauwe bolletjes):

**WERKWIJZE**

Maak een klimaatdossier type Informatie aan. Vul de dossierinfo en de contactgegevens in.

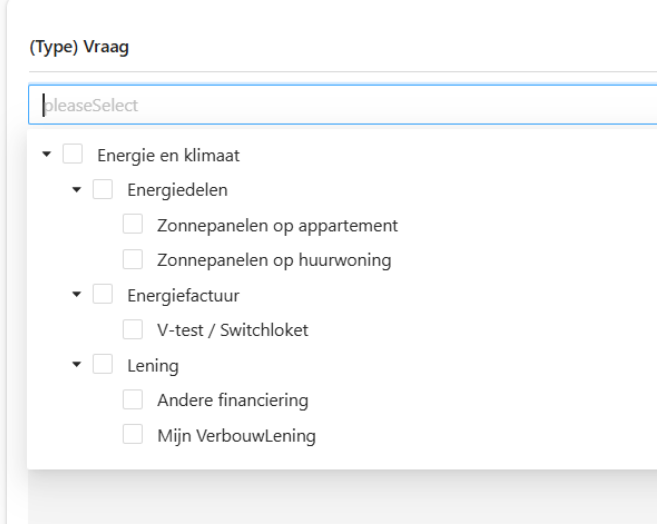
Open vervolgens het tabblad 'Aanvraag'.

Onderstaand venster wordt geopend. Vul alle rood omkaderde velden in.



### *Type vraag*

Duid hierin aan waarover de vraag gaat. Meerdere keuzes zijn mogelijk. Krijg je meermaals een vraag tegen die niet in het lijstje staat, geef het dan door aan de CRM-verantwoordelijke. Dan kan er een keuze-optie bijgemaakt worden.




### *Vraag en antwoord*

Geef kort een samenvatting zodat wie het dossier consulteert, snel op de hoogte is waarover het dossier gaat.

### *Beheer*

Deze velden geven de interventies in het dossier weer.

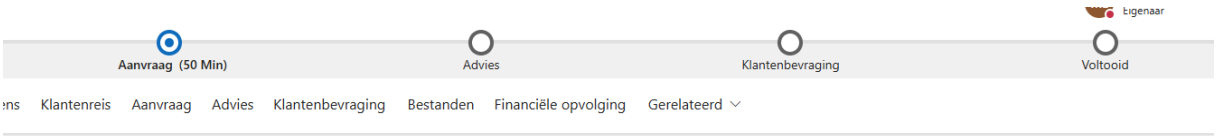
- Datum informatievraag: is de datum van het allereerste contact met de burger (per mail, telefoon, aan het loket of bij event).
- Actie (dropdownlijst): selecteer de eerste interventie na het contact van de burger.
- Datum 1e actie: vul de datum van de eerste actie in
- Doorlooptijd: de CRM berekent automatisch de doorlooptijd tussen het contact van de burger en de eerste actie van het woon- en energieloket.

### *Doorverwijzing*

Verwijs de burger zo veel als mogelijk door naar de juiste dienst of externe organisatie wanneer je hem zelf niet kan helpen.
Selecteer het product waarvoor je doorverwijst (lening, premie, advies, andere).
Zoek de organisatie op naar waar je doorverwijst (of maak de organisatie nieuw aan).

## 5.4.2 Dossiertype Advies

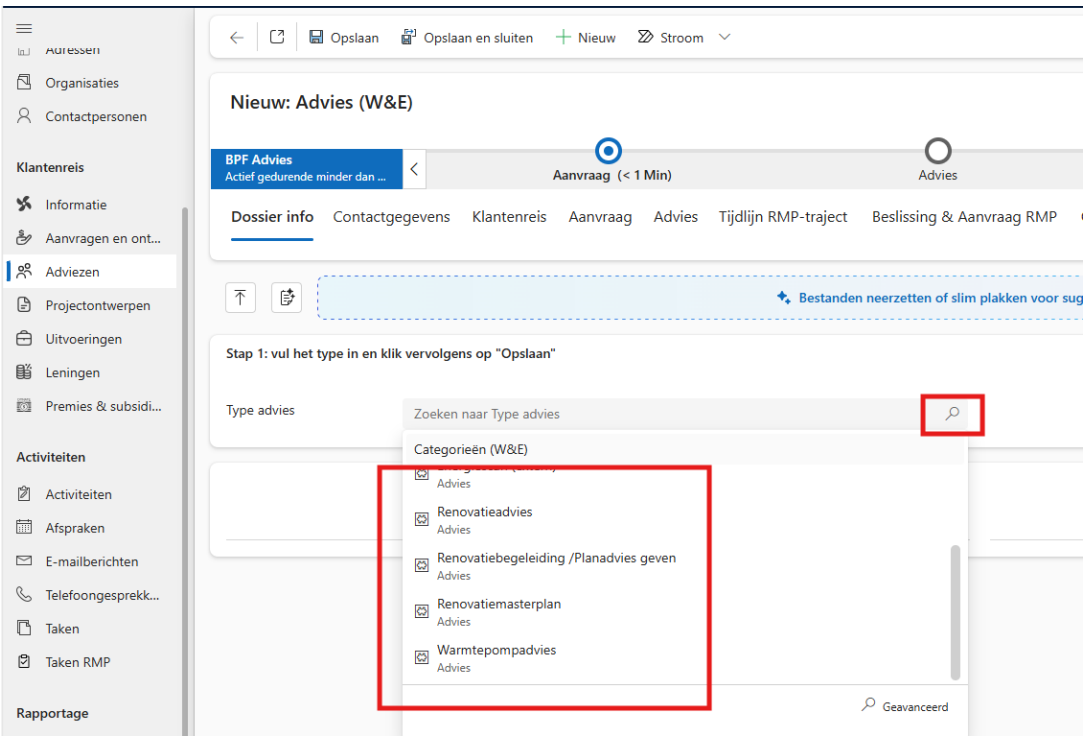
**FLOW** (Blauwe bolletjes):




**WERKWIJZE**

Maak een Klimaatdossier aan. Klik op het vergrootglas en selecteer het type advies dat gevraagd wordt:

- Adaptatieadvies
- Duurzaam planadvies
- Energiescan (extern)
- Renovatieadvies
- Renovatiebegeleiding / planadvies geven
- Renovatiemasterplan
- Warmtepompadvies




**Tabblad Dossierinfo**

Vul de dossierinfo maximaal aan vanuit het inschrijfformulier.

Voeg bij Projecten het hoofdproject toe.

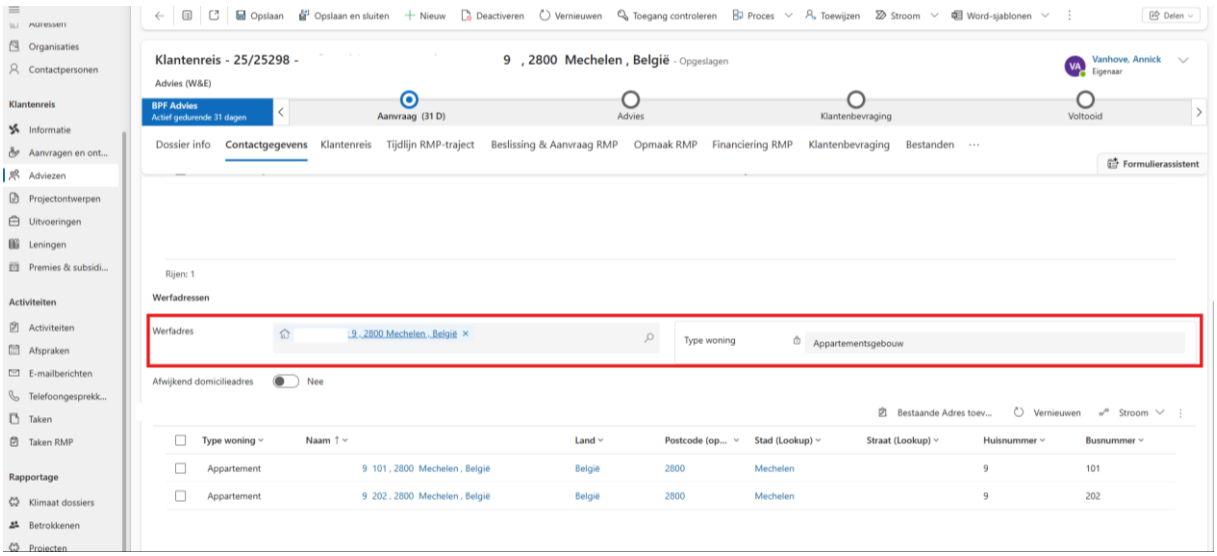
☑ **Tip:** Zijn er meerdere projecten waaronder het dossier kan vallen, voeg deze toe via 'bijkomende projecten'.

> Vb. Een burger van wijk Arsenaal tekent in voor het aanbod van Wijkrenovatie Arsenaal. Hij woont in een appartement en vraagt renovatieadvies aan.
>
> - Hoofdproject: Wijkrenovatie Arsenaal
> - Bijkomend project: CONDORENO

### Tabblad Contactgegevens

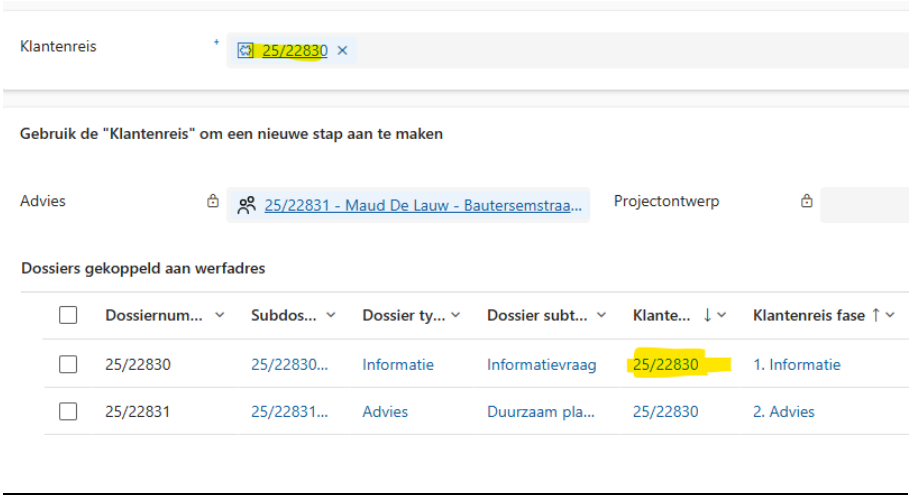
Vul ook de contactgegevens maximaal aan vanuit het inschrijvingsformulier (hoofdcontactpersoon, betrokkenen, werfadres)

☑ **Tip:** Krijg je een vraag voor advies vanuit een appartement, voeg dan het adres van het appartementsgebouw toe bij 'Bijkomende adressen'. Krijg je een vraag voor advies rond de gemene delen van een appartementsgebouw, voeg – waar relevant – de bijkomende adressen van de appartementen toe.



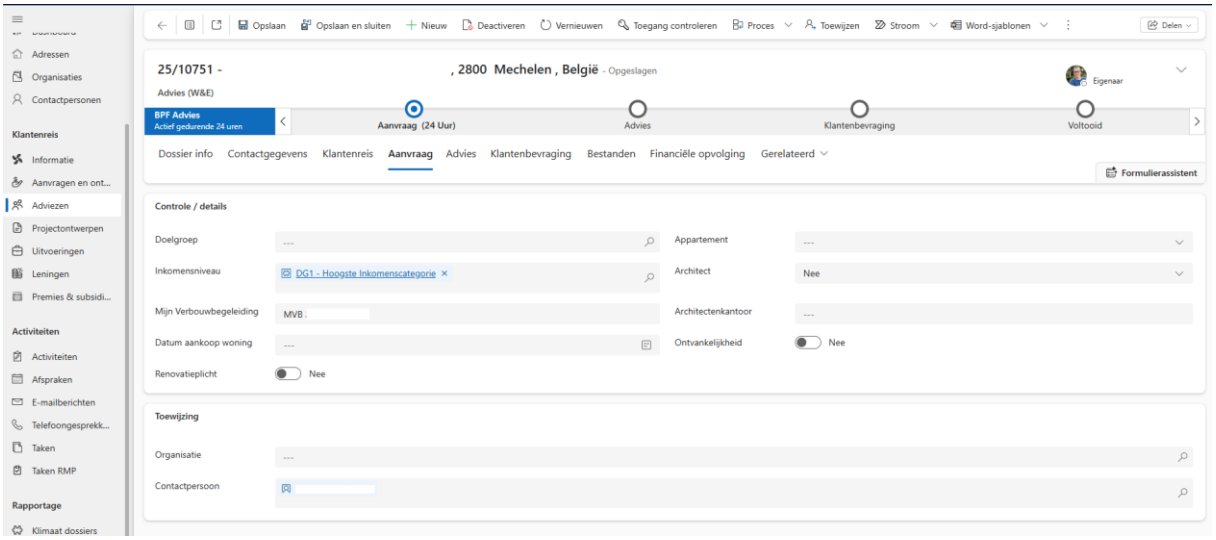

### Tabblad Klantenreis

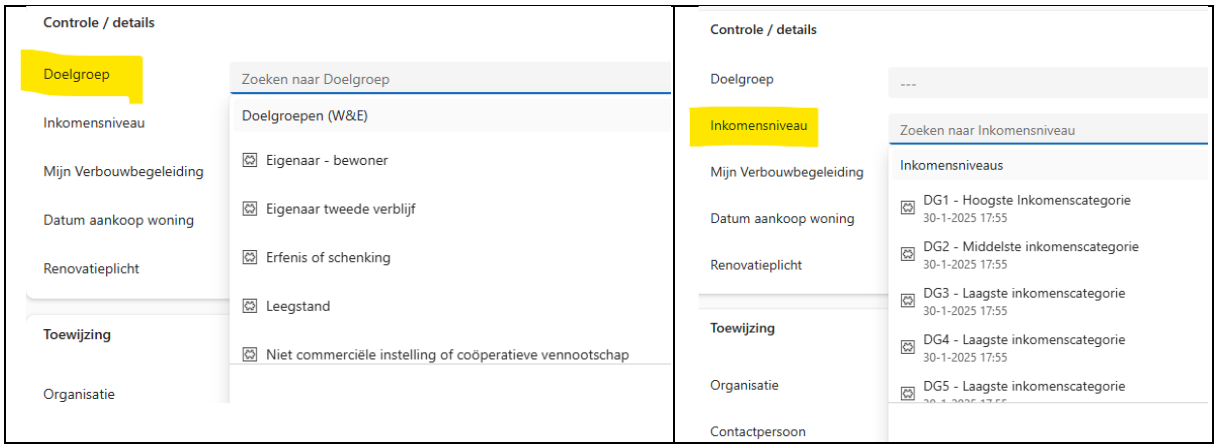
Het tabblad 'Klantenreis' bevat een overzicht van van alle dossiers die gekoppeld zijn aan het werfadres.

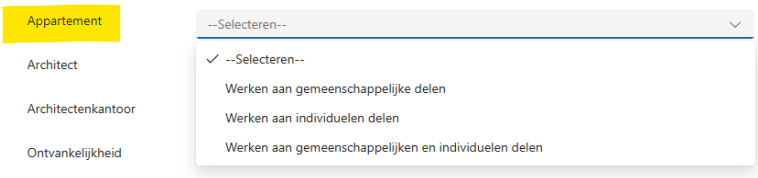



## Tabblad Aanvraag

Vul alle velden van het blok ‘Controle / details’ in.



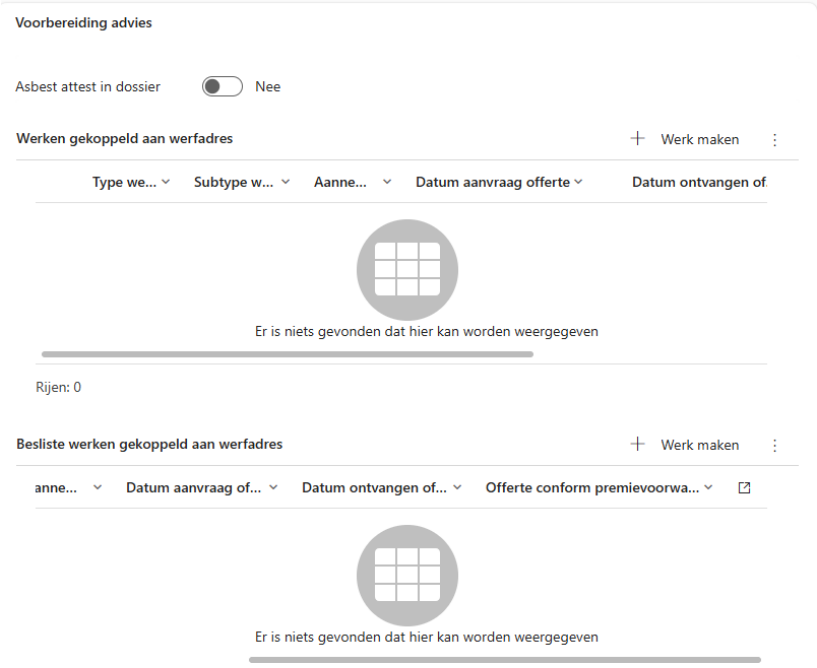



Veld 'Toewijzing': Vul hier de renovatiecoach/ behandelaar van het dossier in.

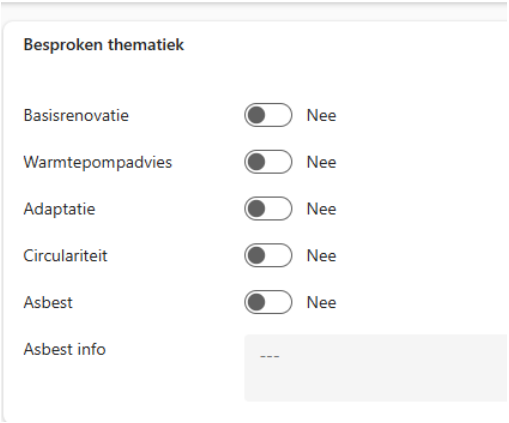
### Tabblad Advies

Vul de velden '**Voorbereiding advies'** in voor het huisbezoek.

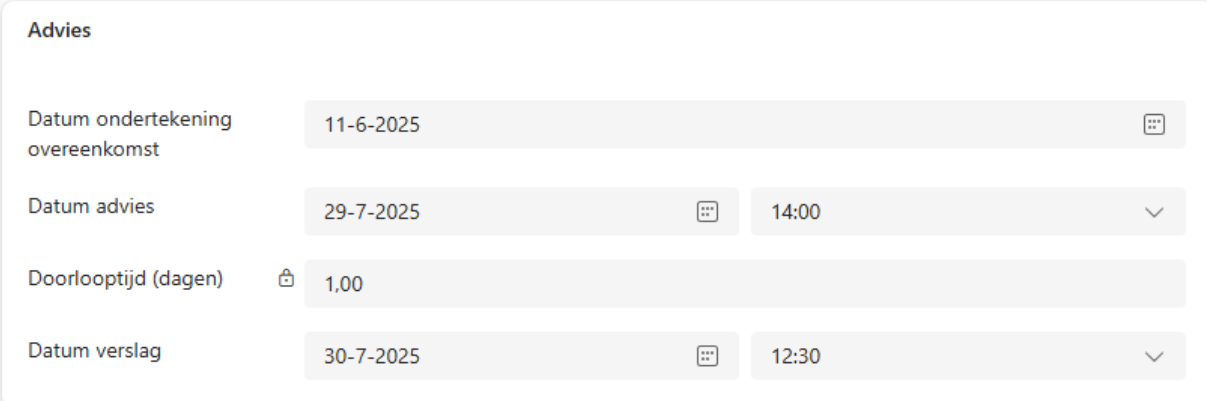
- Vul 'Werken gekoppeld aan werfadres' uitsluitend in als er reeds werken gebeurd zijn. Geef hierbij een indicatie van datum werken bij het veld '*datum einde werken*' (indien enkel jaartal gekend is: vul 1/1/JJJJ in).
- Vul 'Besliste werken gekoppeld aan werfadres' in wanneer …



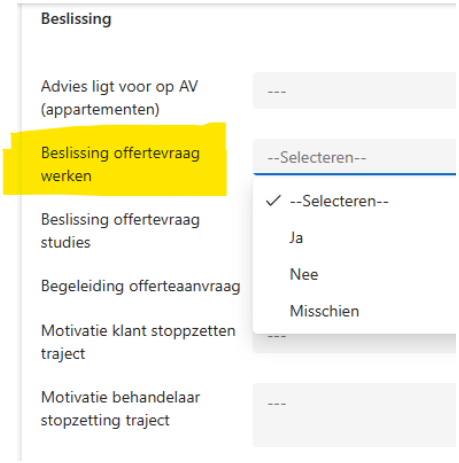

Vul de velden '**Besproken thematiek**' in na het huisbezoek. Geef via de schuifbalkjes aan welke onderwerpen ter sprake kwamen.




Vul de velden '**Advies'** in na de opmaak van het verslag.

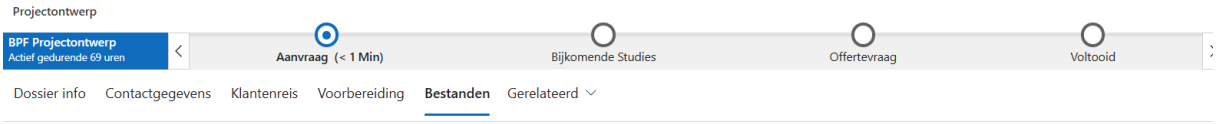



Vul de velden '**Beslissing'** in na terugkoppeling van het verslag naar de burger



### 5.4.3 Dossiertype Projectontwerp

**FLOW** (Blauwe bolletjes):



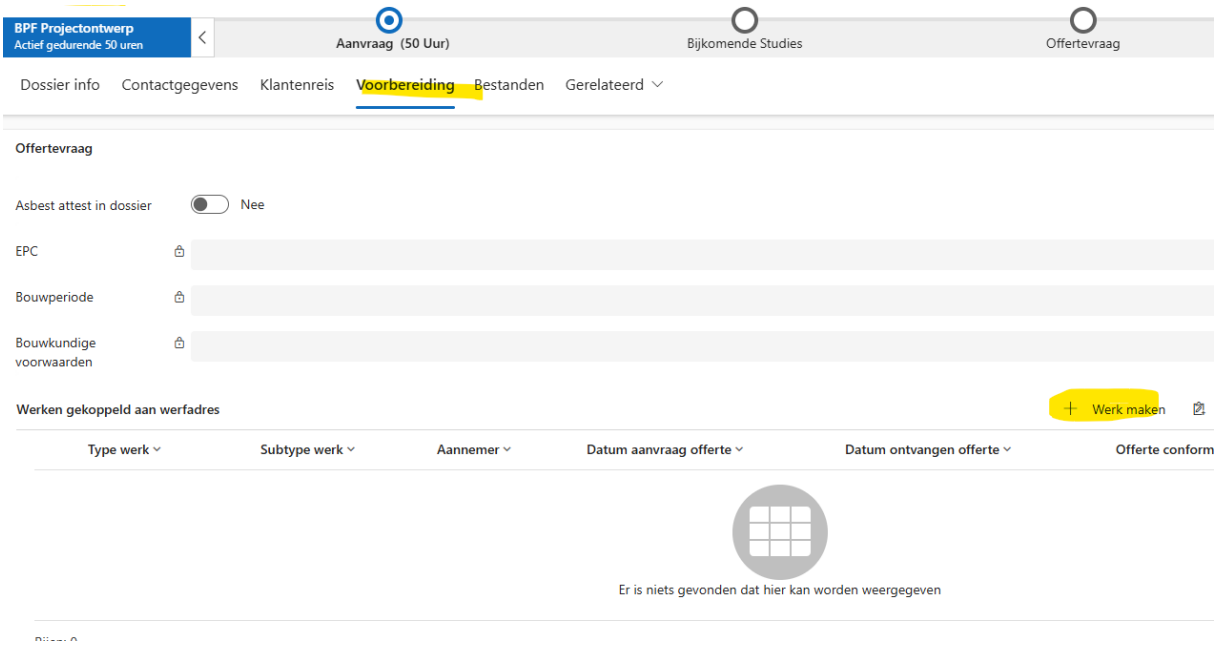

**WERKWIJZE**
Maak een nieuw klimaatdossier aan vanuit het voorgaande adviesdossier (via de klantenreis).

**Tabbladen Dossier info en Contactgegevens**

Vul maximaal de dossier informatie en de contactgegevens in (zoals bij voorgaande dossiertypes).

**Tabblad Voorbereiding**

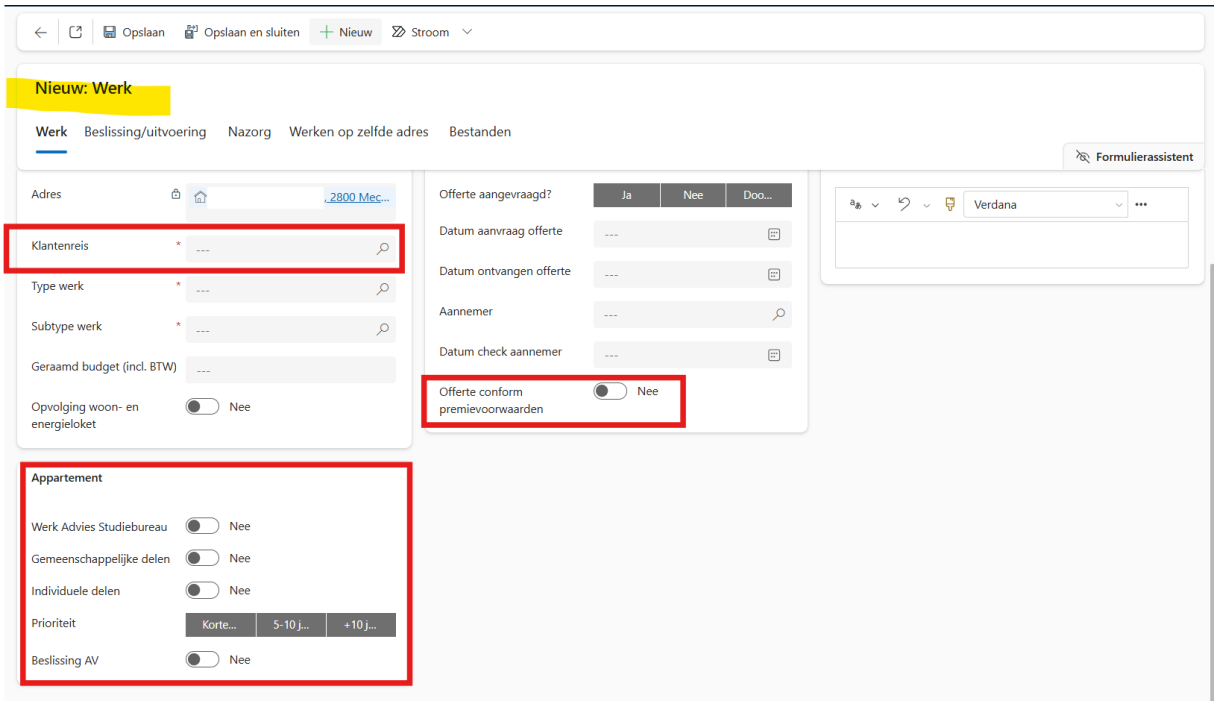
Voeg hier de werken toe waarvoor offertes opgevraagd worden via de optie '+ Werk maken'.




Je verlaat hierbij het projectontwerpdossier en komt in de entiteit 'Werken' terecht. Deze entiteit is overkoepelend voor de projectfasen projectontwerp – uitvoeringsdossier etc.

Vul in het blok 'Type werk' de basisinformatie over het geplande werk in. Voeg aan het aangemaakte werk het nummer van het projectontwerpdossier toe via het veld 'Klantenreis'.

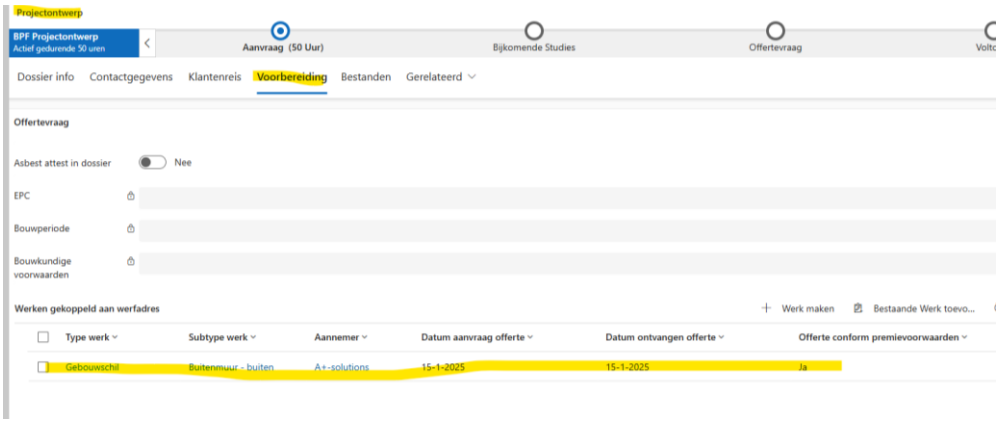
Duid vervolgens aan of er voor dit werk offertes aangevraagd en ontvangen worden. Selecteer de aannemer en duid aan of de offerte conform de premievoorwaarden van de Mijn VerbouwPremie opgemaakt is.




☑ **Let op:** Geef in het onderdeel 'Appartement' aan of je werken in de individuele delen van een appartement of de gemeenschappelijke delen appartementsgebouw zal uitvoeren.

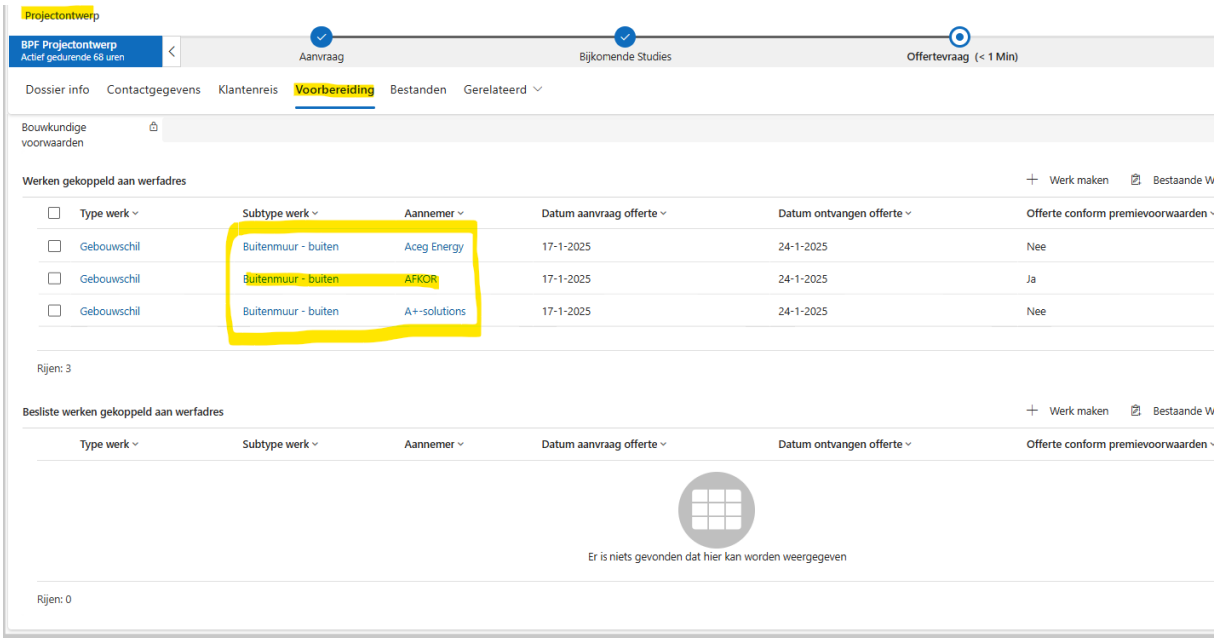
☑ **Let op:** Voeg je werken toe die opgenomen zijn een renovatiemasterplan, schuif dan de schuifbalk van het veld 'Werk Advies Studiebureau' op Ja. Geef ook aan welke prioriteit het werk kreeg in het RMP (korte termijn, middellange termijn, lange termijn).

Wanneer je het werk opslaat en sluit, verschijnt het werk in het projectontwerpdossier bij het tabblad 'Voorbereiding' in de grid 'Werken gekoppeld aan werfadres'.



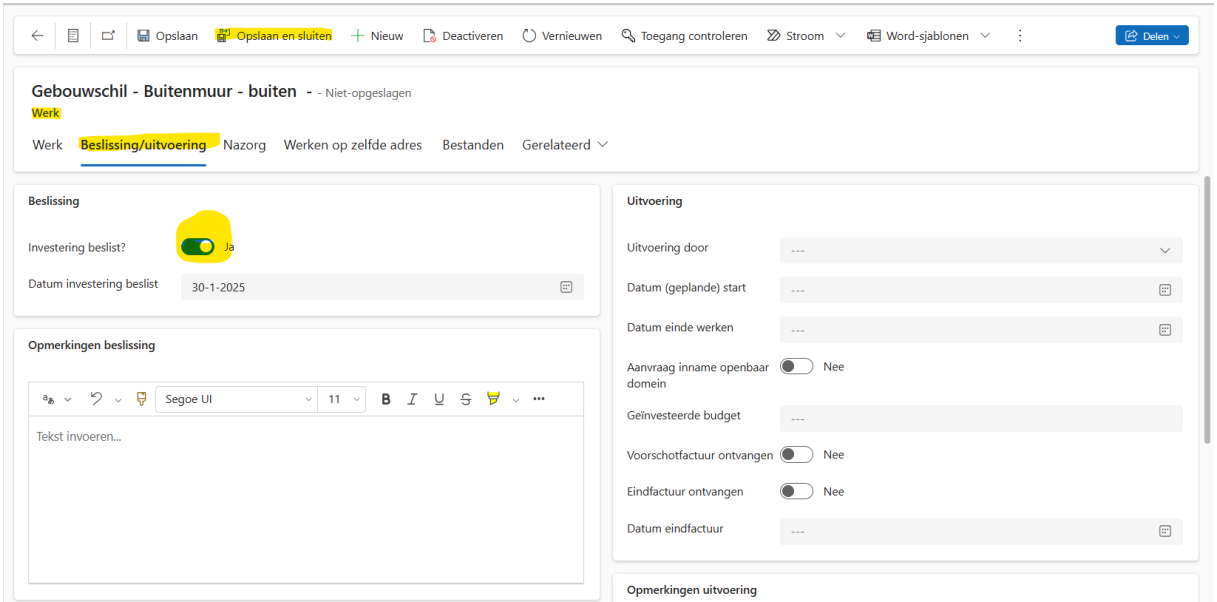

☑ **Tip:** Worden er meerdere offertes opgevraagd? Voeg dan in het Projectontwerpdossier alle opgevraagde offertes toe via bovenstaande methode.

De grid in het projectontwerpdossier geef je een overzicht van de aangevraagde en ontvangen offertes.

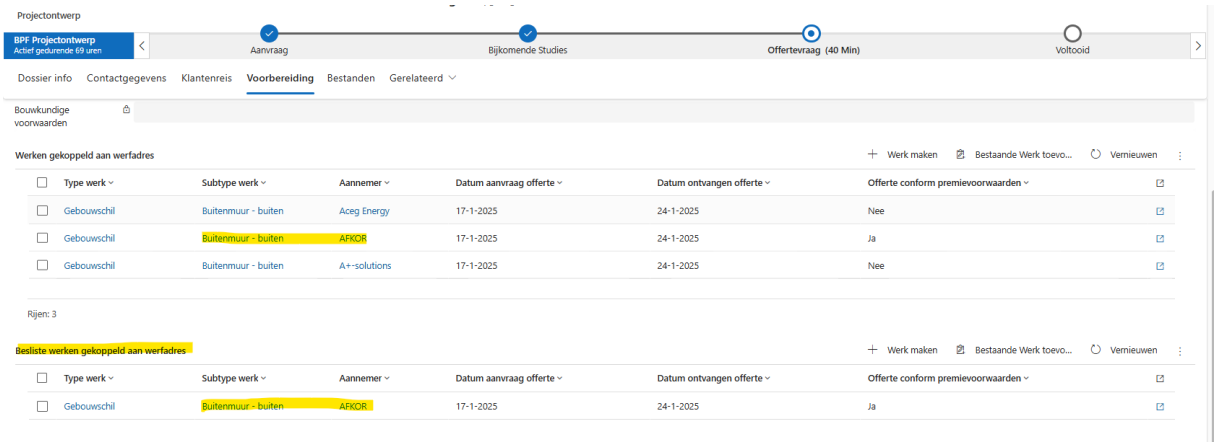



## Van projectontwerp naar uitvoering

Voorlopig blijft de view 'besliste werken gekoppeld aan werfadres' leeg. Vanaf je 1 werk wil laten doorgaan naar uitvoering, klik je het werk open. Je komt terecht in de entiteit 'werken'. Klik op het tweede tabblad en schuif de balk van '**Investering beslist' op JA.** Vervolgens 'opslaan en sluiten'.



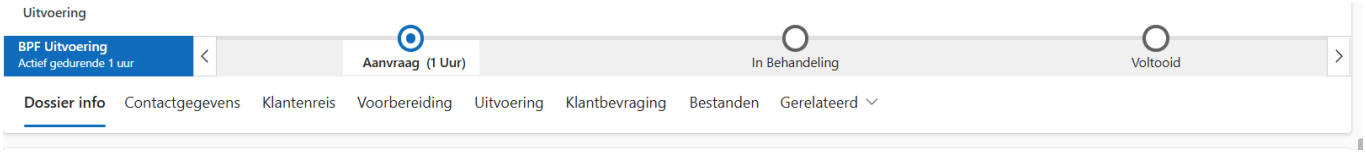

Het gekozen werk verschijnt in je ontwerpdossier bij 'besliste werken gekoppeld aan werfadres'.




Je kan deze methode uitvoeren voor studies, EPC opmaak, offertes voor werken, etc.

### 5.4.4 Dossiertype Uitvoering

**FLOW** (Blauwe bolletjes):




**WERKWIJZE**

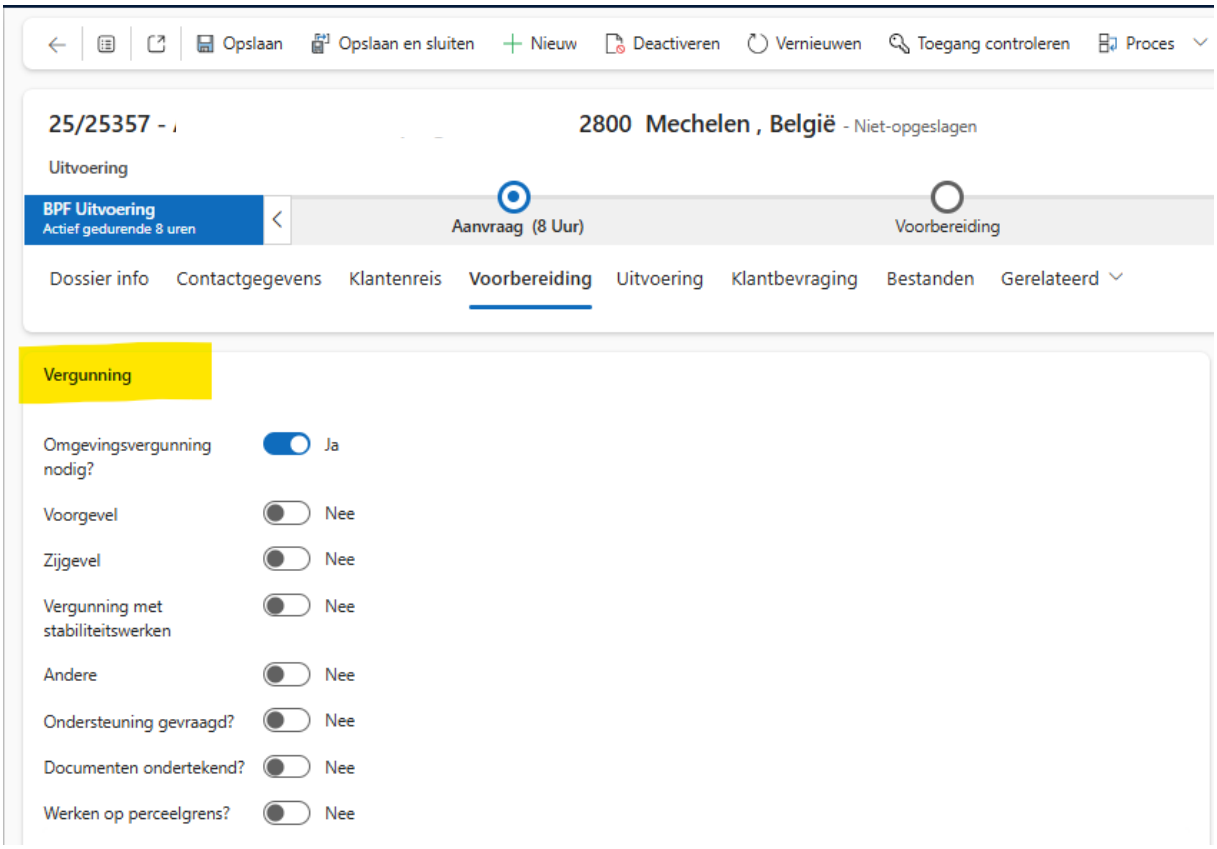
Maak een nieuw klimaatdossier aan vanuit het voorgaande adviesdossier (via de klantenreis).

**Tabbladen Dossier info en Contactgegevens**

Vul maximaal de dossier informatie en de contactgegevens in (zoals bij voorgaande dossiertypes).

**Tabblad Voorbereiding**

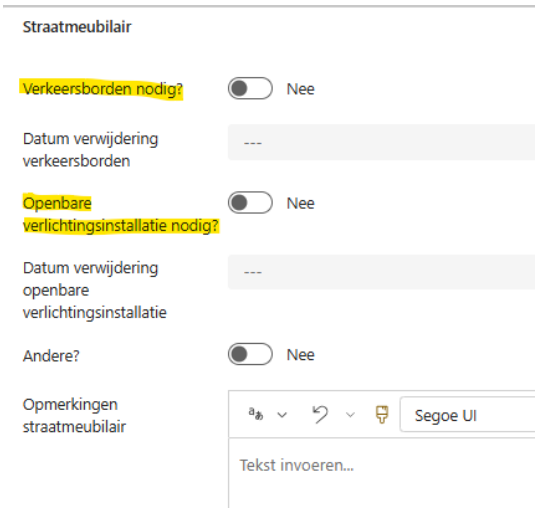
Duid in het onderdeel 'Vergunning' aan of een omgevingsvergunning nodig is of niet en zo ja, voor welke gebouwdelen een vergunning nodig is.




Wanneer een omgevingsvergunning nodig is, kunnen in een latere fase onder meer ingevuld worden:

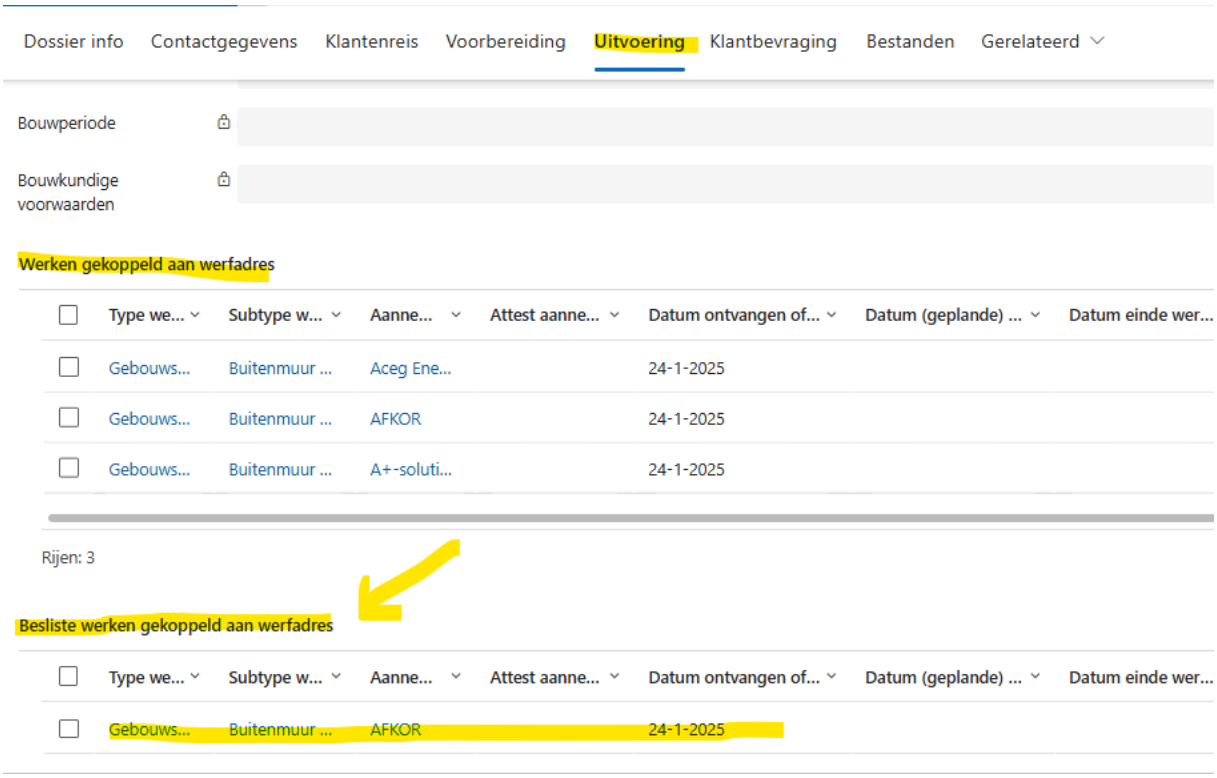
- Datum opmaak omgevingsvergunning
- Datum aanvraag Vlaams omgevingsloket
- Datum goedkeuring

Duid in het onderdeel '**Straatmeubilair'** aan welke voorbereidende werken in functie van voorgevelisolatie of dakisolatie moeten aangevraagd worden (aanvraag +/- 2 maanden voor de start van de werken). Het gaat om bv. om plaatsing van verkeersborden op openbaar domein of nood aan verwijdering van een openbare verlichtingsinstallatie (op het voetpad of aan de gevel).




## Tabblad Uitvoering

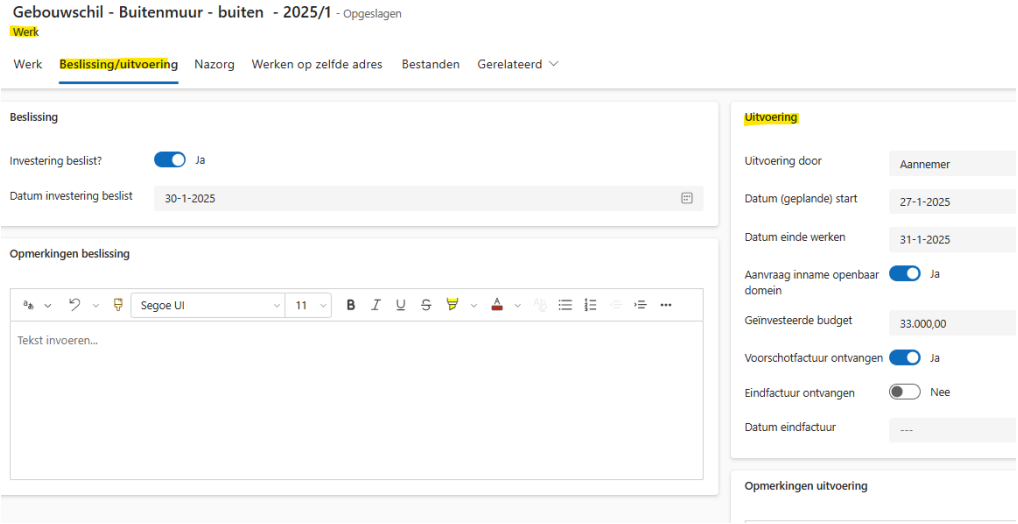
In het tabblad 'Uitvoering' vind je in de grid 'Werken gekoppeld aan werfadres' de werken terug waarvoor offertes aangevraagd werden. In de grid daaronder staan de werken waarover een beslissing tot uitvoering genomen is.



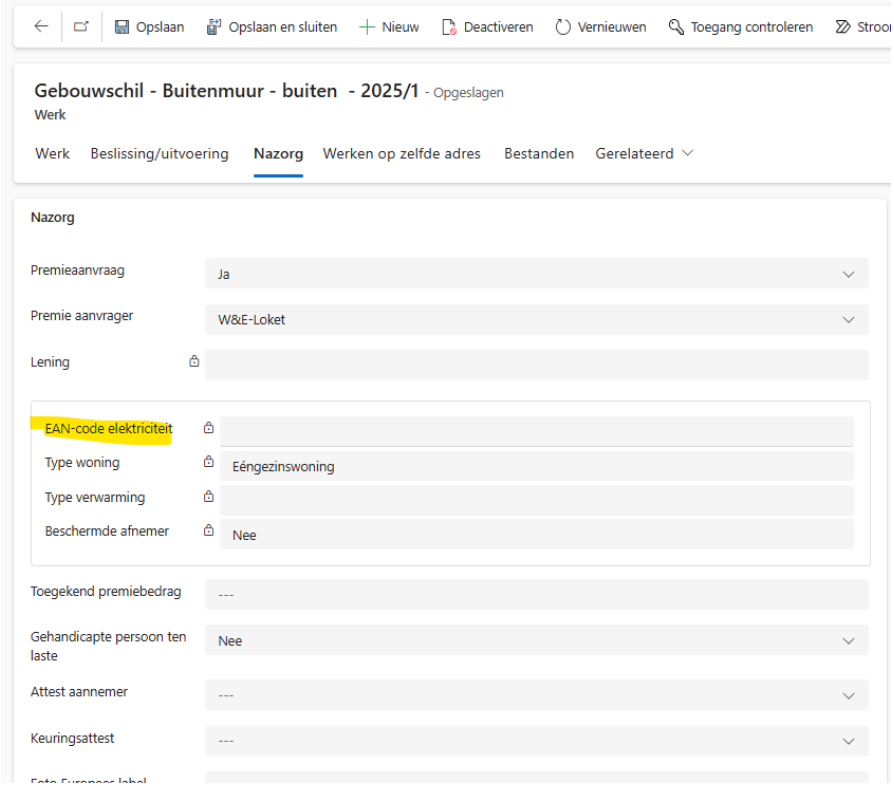

Om een werk te laten migreren van de grid 'Werken aan werfadres' naar de grid 'Besliste werken gekoppeld aan werfadres', dubbelklik je op het desbetreffende werk. Je wordt dan naar de entiteit 'Werken' geleid waar je in het tabblad 'Beslissing / uitvoering' kan aangeven dat de investering is goedgekeurd.

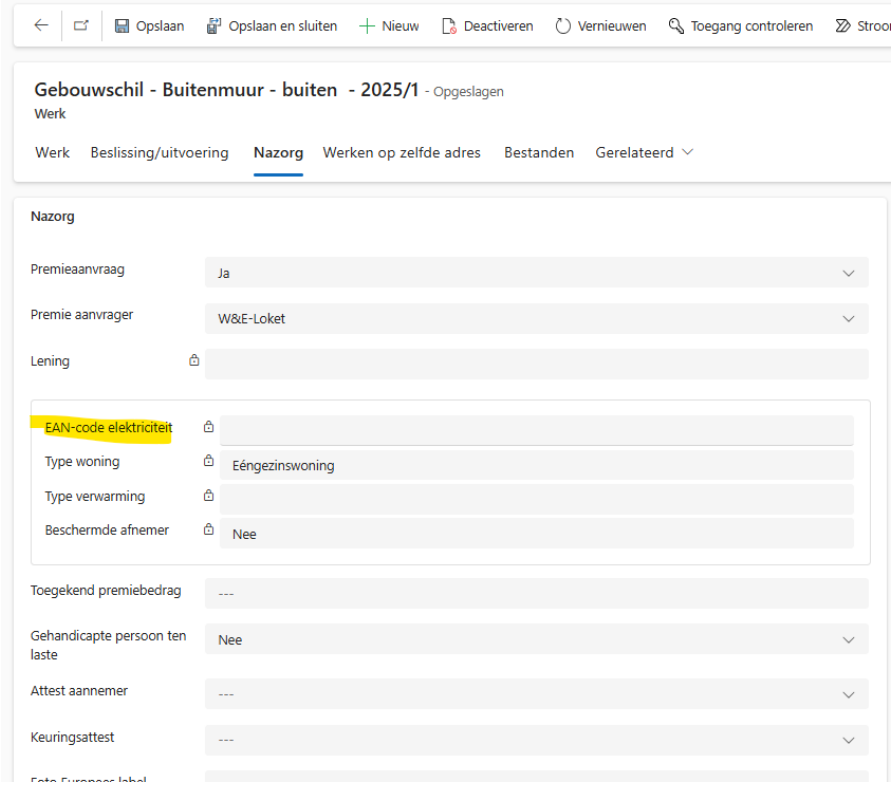
Vul in dit tabblad ook het offertebedrag in en de datum waarop de offerte goedgekeurd werd.

In het onderdeel ‘Uitvoering’ vul je de details van de uitvoering in.




Vul na de werken de velden in het tabblad ‘Nazorg’ in.






Voeg alle documentatie en attesten toe in het tabblad ‘Bestanden’.

# Deel 6: Deep dive dossier subtype Renovatiemasterplan

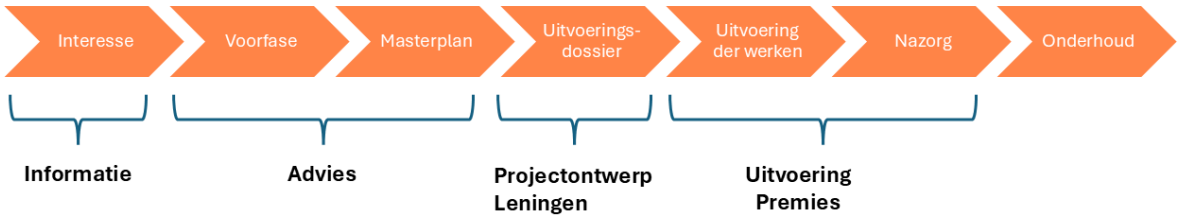
Gezien de focus van CondoReno op de integrale renovatie van appartementsgebouwen richting een energielabel A, gaan we dieper in op de dossier subtypes die specifiek ontwikkeld werden om dossiers op te volgen van VME's die een renovatiemasterplan laten opmaken binnen het VEKA-raamcontract Renovatiemasterplan.

Binnen het dossiertype Informatie hebben we een subtype: Interesse Renovatiemasterplan.

Binnen het dossiertype Advies hebben we een subtype: Renovatiemasterplan.

In de figuur hieronder zie je hoe de fasen van de CondoReno road map voor de renovatie van appartementsgebouwen, opgenomen worden in de verschillende dossiertypes van het CRM-systeem.

**Flemish CondoReno road map voor renovatie van appartementsgebouwen**

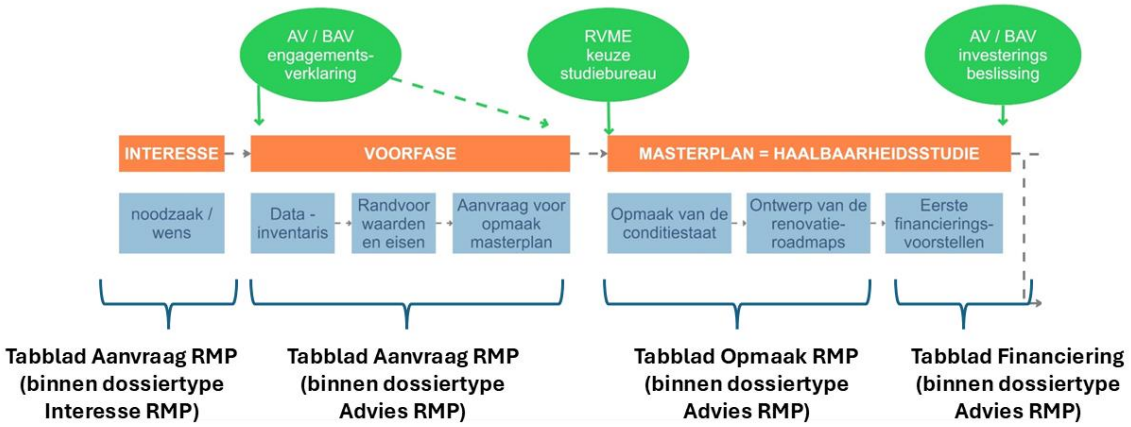



**Type Dossier CRM system**

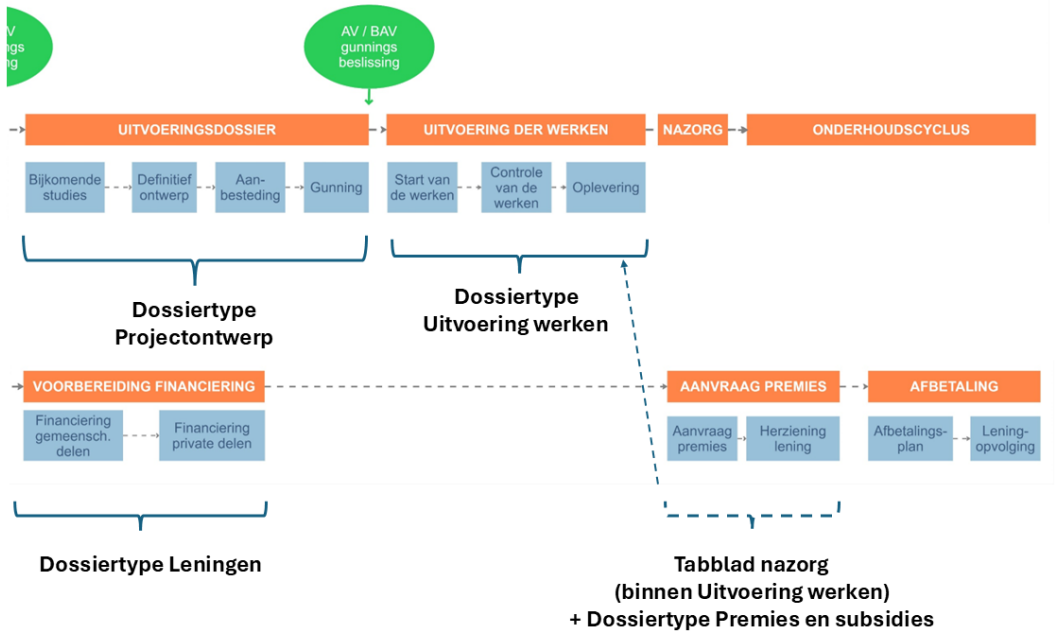
Feuille de route de Flemish Condo Reno pour la rénovation d'immeubles d'appartements

Type de système CRM Dossier

In deel 6 beschrijven we de opbouw en de specifieke CRM-velden voor de eerste drie stappen in de CondoReno roadmap (interesse, voorfase en masterplan).



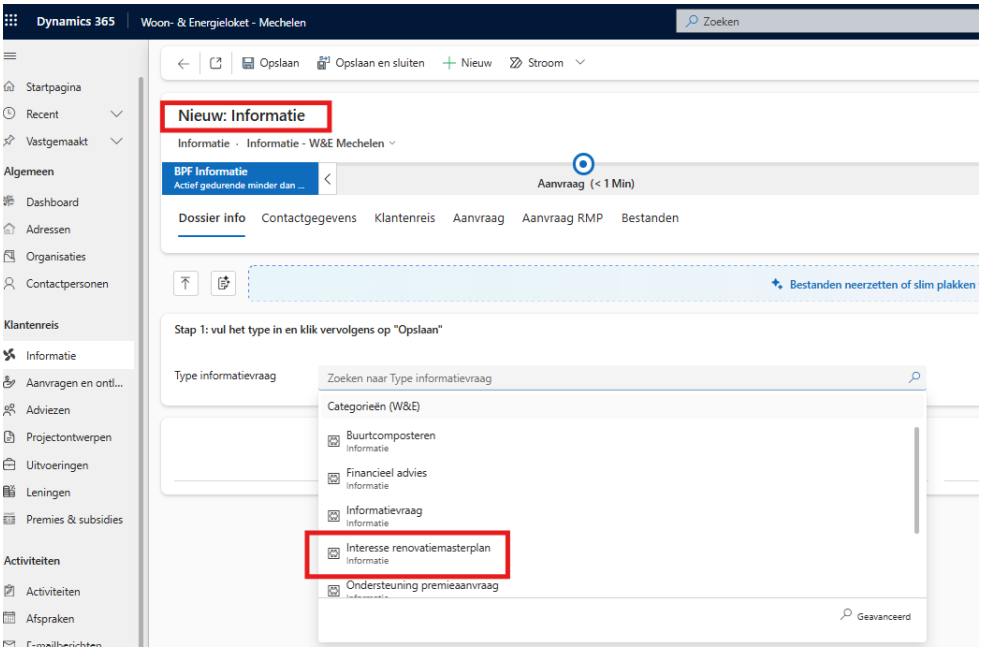

Voor het noteren van de informatie over de volgende fasen (uitvoeringsdossier, uitvoering der werken en nazorg) kan gebruikt gemaakt worden van de voorziene dossier types die ook voor renovatie van woningen gebruikt worden (projectontwerp, leningen, uitvoering, premies en subsidies[1]) (zie deel 5. Types klimaatdossiers)




[1] In deze handleiding worden enkel de dossier types 'projectontwerp' en 'uitvoering werken' beschreven, gezien de werkwijze en de inhoud van de dossier types 'leningen' en 'premies' sterk lokaal gebonden zijn.

## 6.1 Interesse Renovatiemasterplan

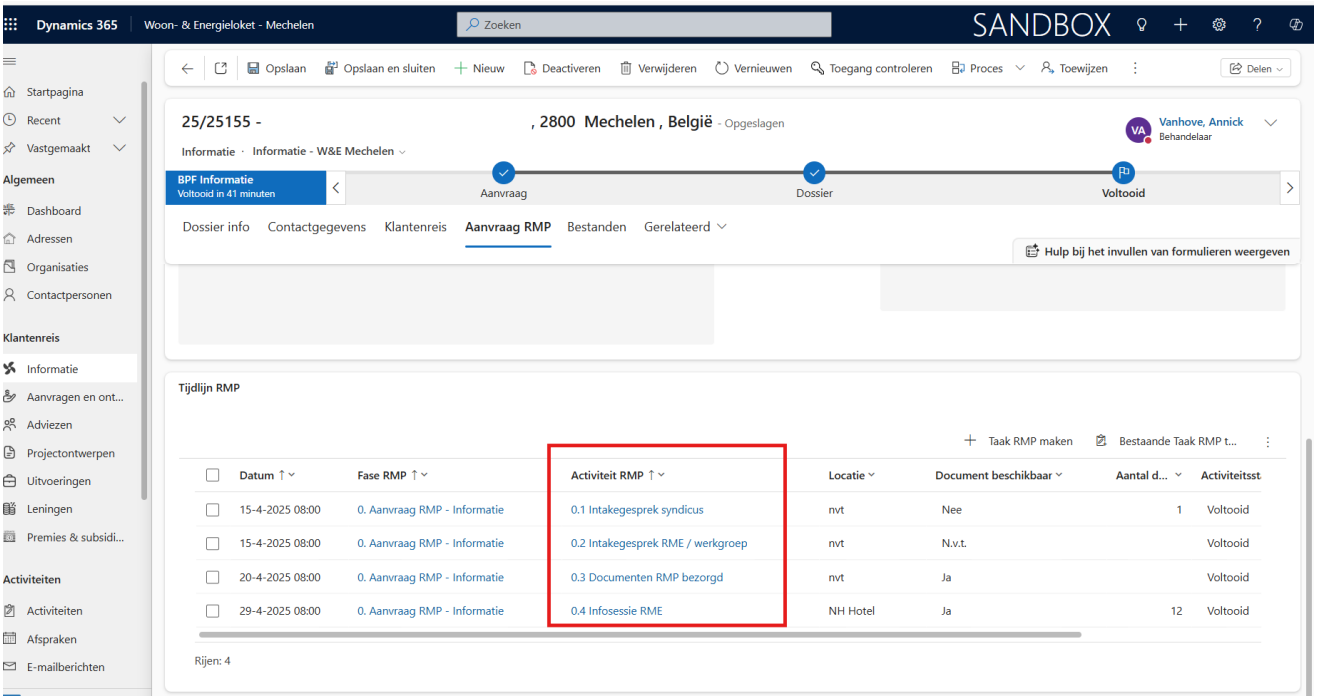
Maak een informatiedossier 'Interesse renovatiemasterplan' aan wanneer een VME of syndicus interesse heeft in de opmaak van een renovatiemasterplan. Klik op opslaan om het dossier te genereren.




Vul in de tabbladen 'Dossier info' en 'Contactgegevens' de informatie over het dossier, de hoofdcontactpersoon en de betrokkenen en het werfadres aan.

Bij het genereren van het dossier worden meteen pré-gedefinieerde taken toegevoegd aan de tijdslijn van het dossier. Concreet gaat het om vier taken: intakegesprek syndicus, intakegesprek RME/werkgroep, documenten RMP bezorgd, infosessie RME.

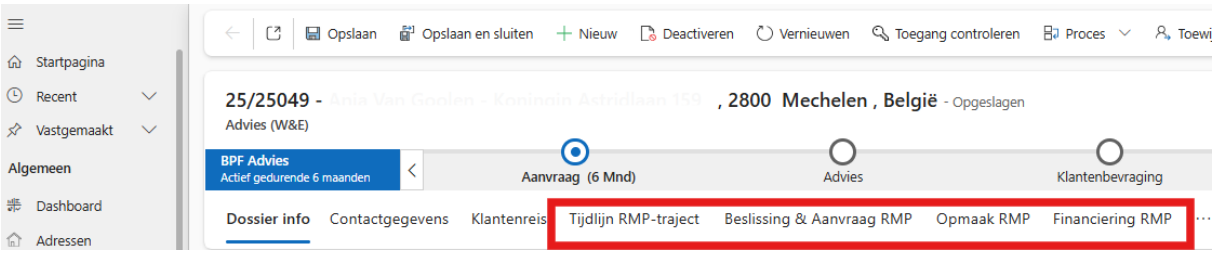
Voeg de informatie uit de contacten met de VME en syndicus in het tabblad 'Tijdslijn' verder aan.




## 6.2 Renovatiemasterplan

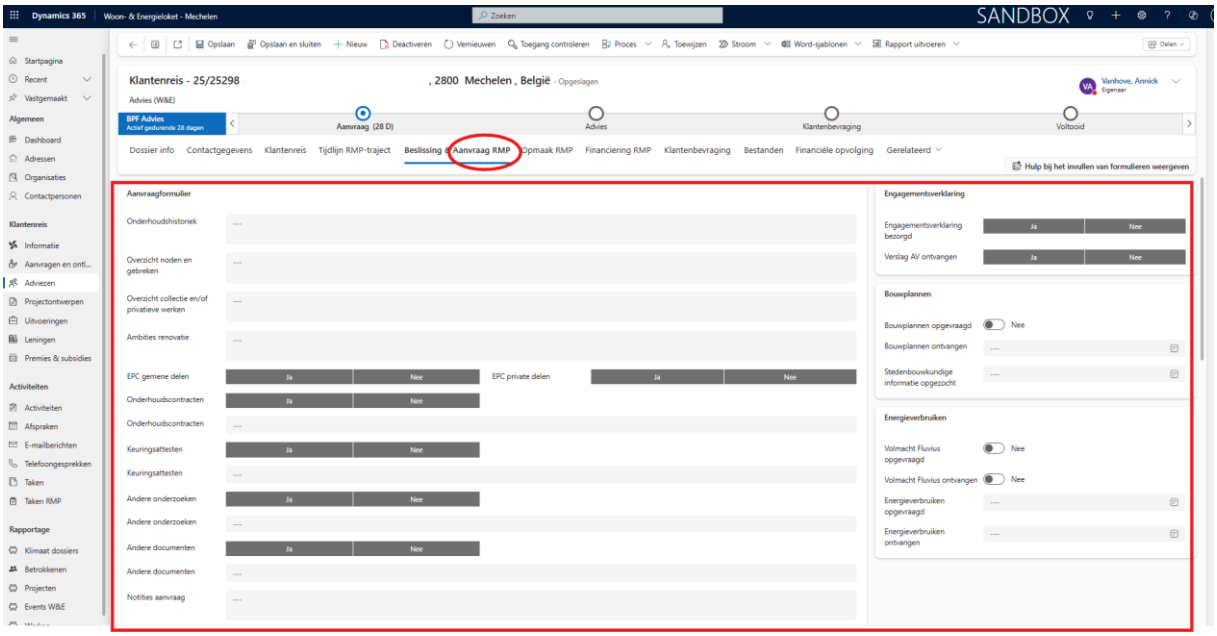
Maak een klimaatdossier aangemaakt van het type 'Advies' – subtype 'Renovatiemasterplan, wanneer een VME (of RME) beslist om een aanvraag voor het renovatiemasterplan in te dienen bij VEKA.

Naast de terugkerende tabbladen 'Dossier info', 'Contactgegevens' en 'Klantenreis', verschijnen er 4 tabbladen die specifiek zijn voor het renovatiemasterplantraject. Het gaat om de tabbladen 'Tijdslijn RMP, Beslissing & Aanvraag RMP, 'Opmaak RMP' en 'Financiering RMP.  In deze tabbladen schrijf je alle informatie over het verloop van het renovatiemasterplantraject weg.



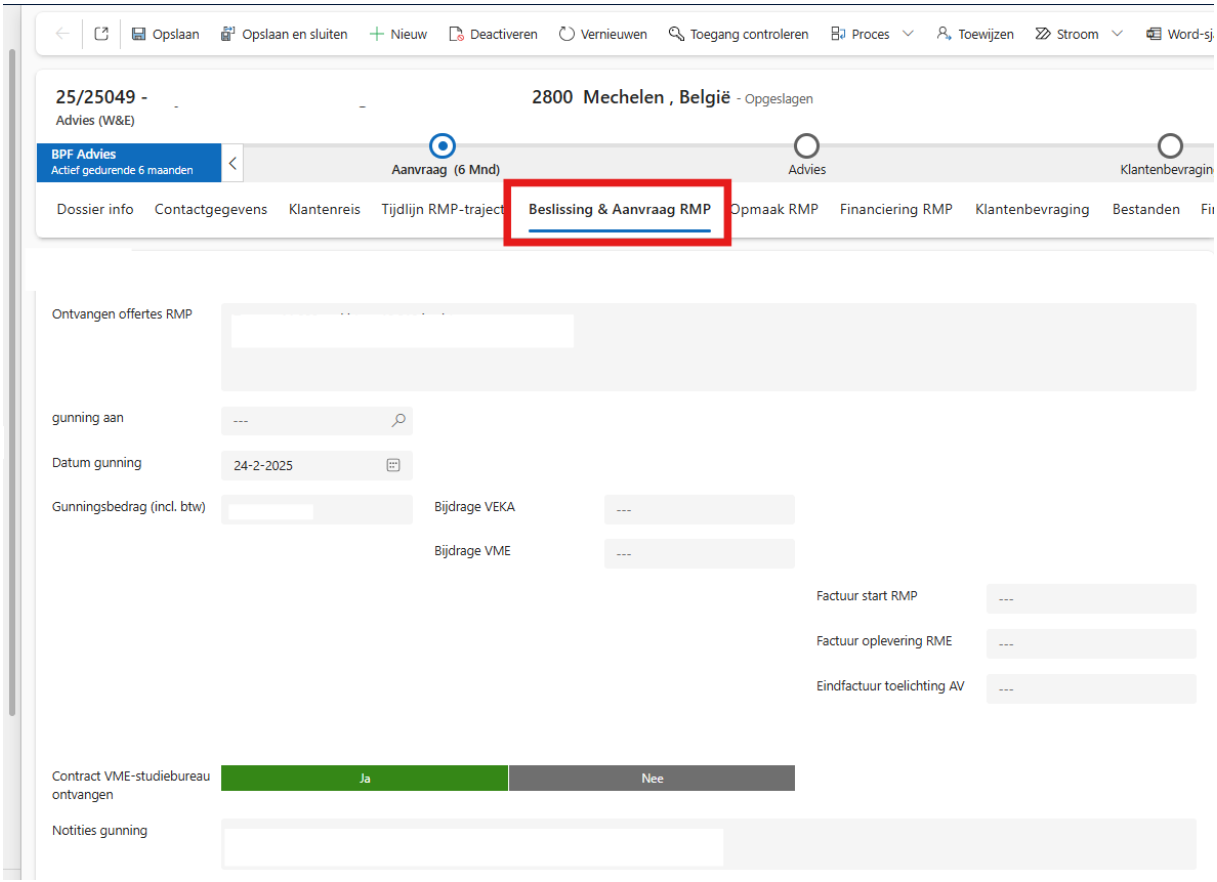

Het tabblad 'Beslissing / Aanvraag' bevat aan de linkerkant velden voor de informatie die aangeleverd moeten worden in het aanvraagformulier van VEKA. De velden aan de rechterkant zijn acties die het woon- en energieloket uitvoert ter ondersteuning van het aanvraagdossier (e.g. bouwplannen opzoeken, energieverbruiken opvragen bij Fluvius).

Vul de velden gedetailleerd in. Zij vormen de basis van het dossier.




Nadat een VME een aanvraagdossier ingediend heeft, ontvangt het offertes van VEKA.

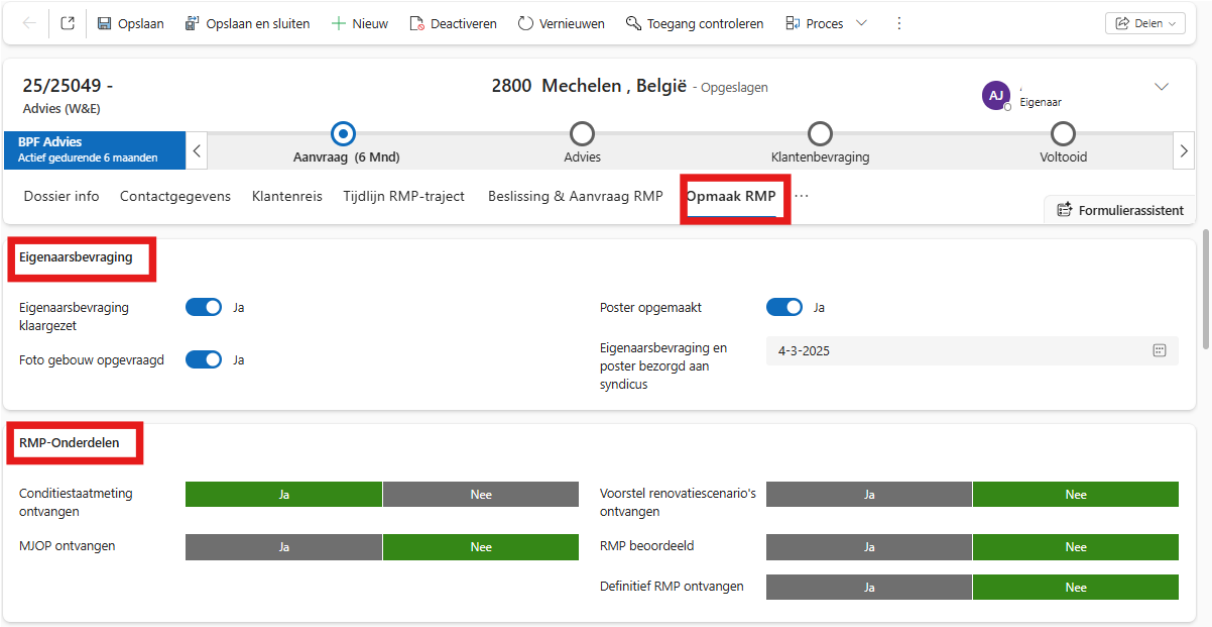
Vul de informatie over de offertes, de gunning, het gunningsbedrag en het VEKA-subsidiebedrag en de eigen bijdrage in. Geef aan of het getekende contract tussen VME en studiebureau ontvangen is.



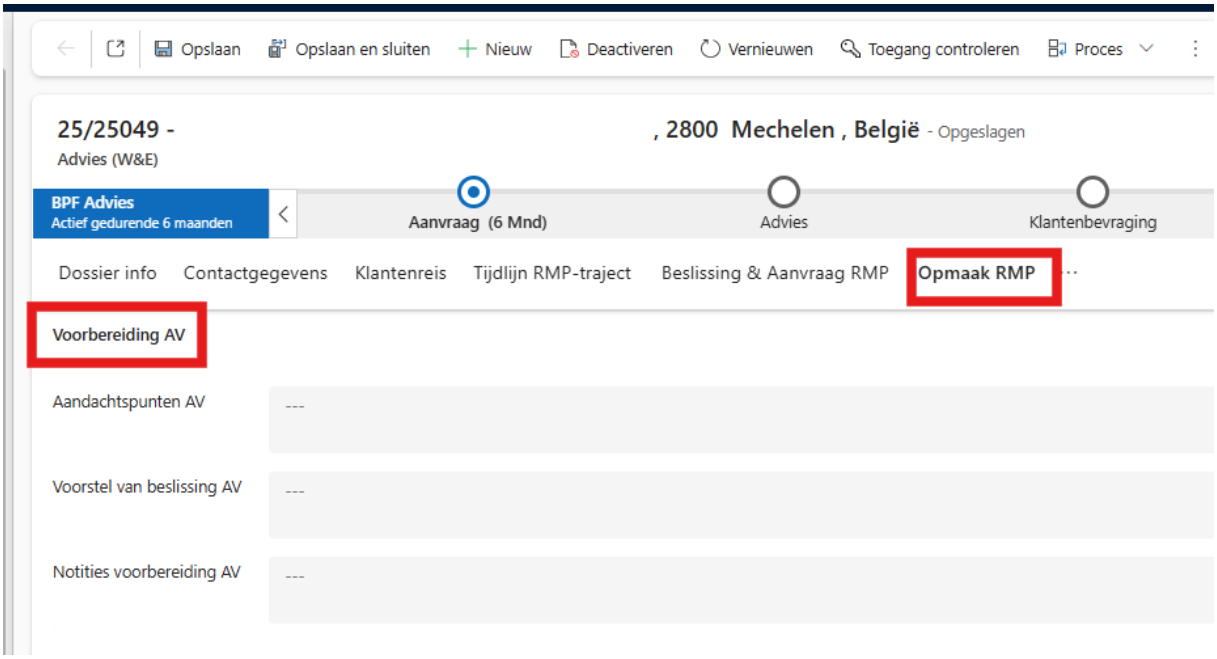
Ga na de gunning verder in het tabblad ‘Opmaak RMP’.

Vul de gegevens rond de Eigenaars- en bewonersbevraging aan.

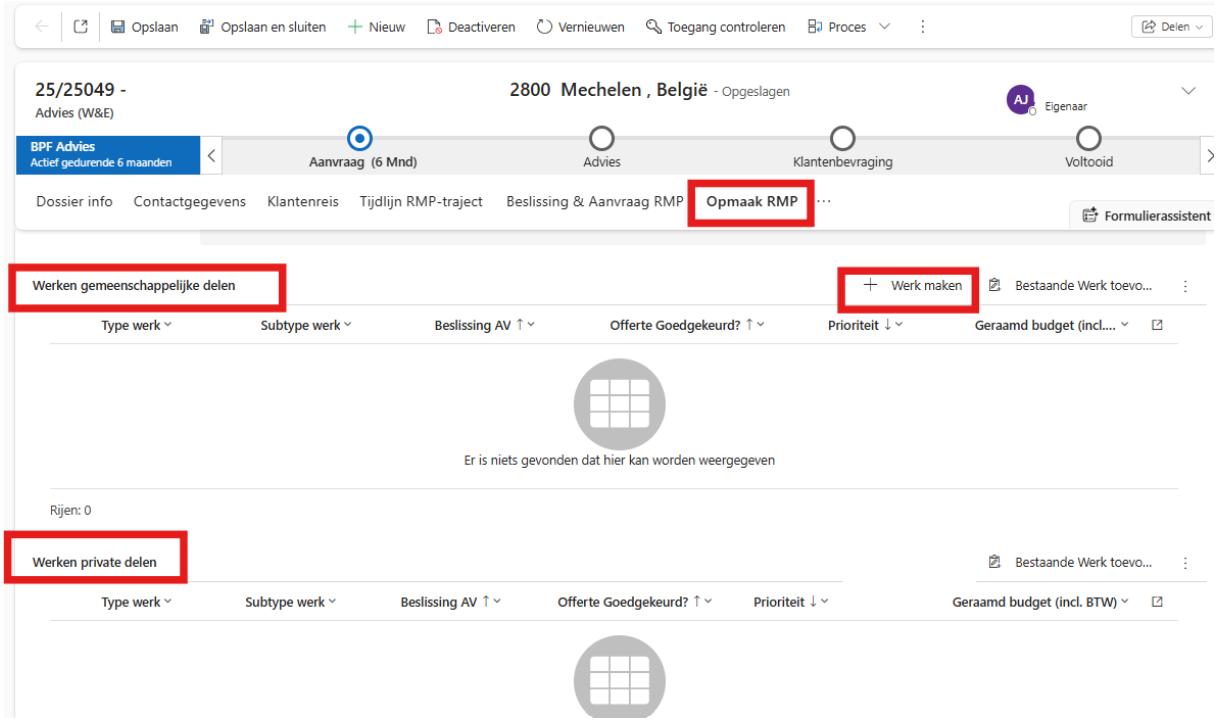
Maak de voortgang van het renovatiemasterplantraject zichtbaar door aan te geven welke RMP-onderdelen al ontvangen werden.



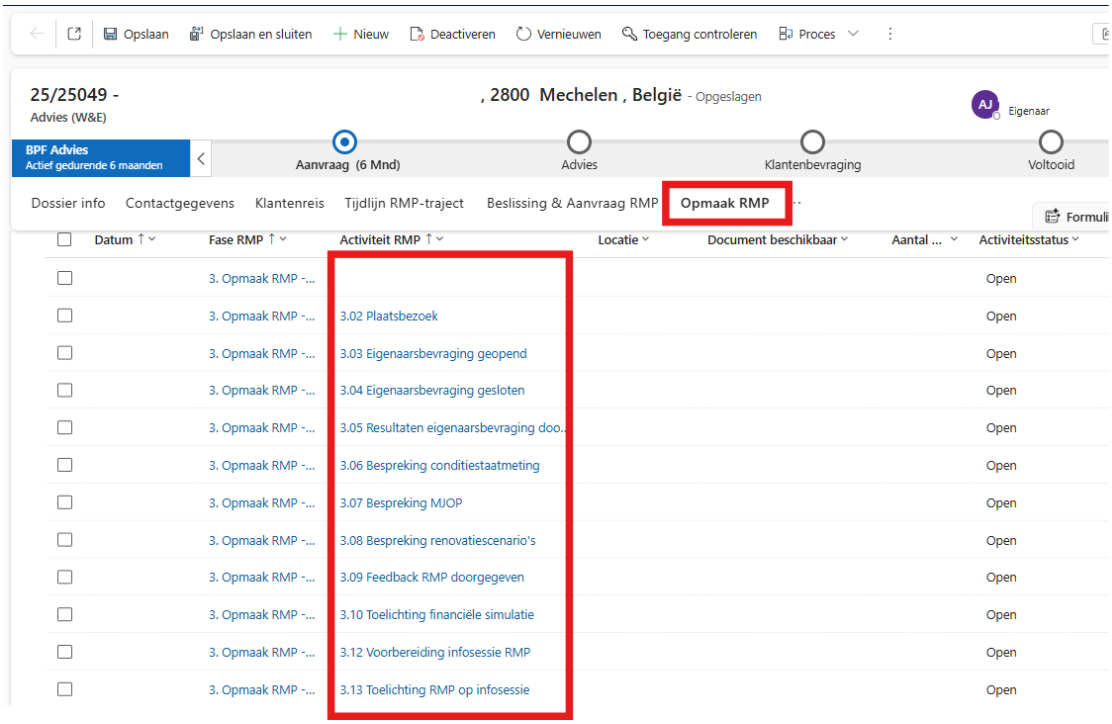

Geef in het onderdeel ‘Voorbereiding AV’ meer informatie over de voorbereiding van de (Bijzondere) Algemene Vergadering waarop de resultaten van het renovatiemasterplan voorgesteld worden.



Maak via de entiteit 'Werken' de werken aan die als prioritair in het renovatiemasterplan opgenomen zijn. Gebruik hiervoor de pré-gedefinieerde lijst van werken. Vul zowel de werken aan gemene delen in, als de werken aan privatieve appartementen (bv. vervanging van schrijnwerk).



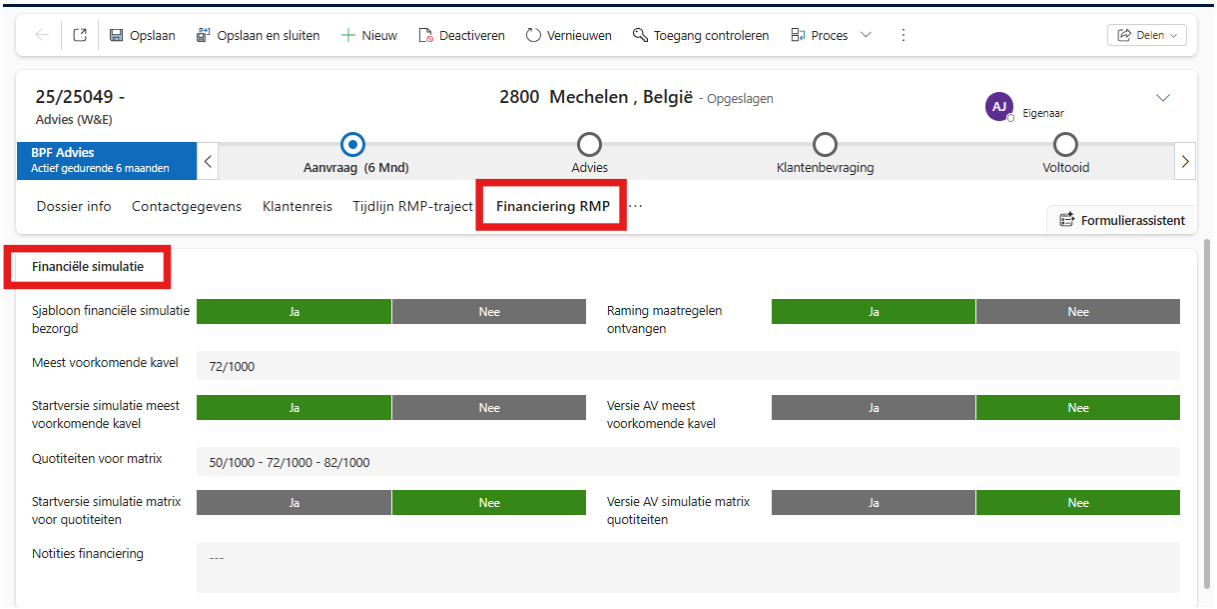

Vul onderaan het dit tabblad bij het onderdeel 'Tijdlijn' de informatie in over de verschillende stappen in het renovatiemasterplantraject. De tijdlijn geeft de voortgang van het traject weer.




Vul informatie in het tabblad 'Financiering RMP' in wanneer je financiële simulaties maakt van de kostprijs van werken.

Maak een eerste ruwe financiële simulatie met de quotiteiten van de meest voorkomende kavel. Raadpleeg hiervoor het overzicht van de wooneenheden met hun quotiteiten van het gebouw. Bespreek deze simulatie met de RME of werkgroep. Notities schrijf je neer in het notitieveld.

Verfijn ter voorbereiding van de AV deze financiële simulatie door voor meerdere quotiteiten de financiële matrix in te vullen.




Vul onderaan de tijdlijn aan met de gegevens van de financiële stappen.