



Gents evenement lokt meer dan 70 installateurs van warmtepompen naar het Wintercircus

24 februari 2025

Op dinsdag 18 februari 2025 verwelkomden het Warmtepomp Platform samen met de UGent en de Stad Gent meer dan 70 installateurs en aannemers in het Wintercircus. Dit event kadert in een “living lab” project van de Stad Gent, waarbinnen de UGent de klantenreis bij het plaatsen van een warmtepomp vanuit zowel het perspectief van de eindklant als dat van de installateur in beeld brengt. Tijdens het event werden de eerste onderzoeksresultaten gedeeld, werd er heel wat input verzameld en was er tijd voor netwerking.



Living lab: inzichten uit de praktijk

Binnen het living lab onderzoekt de UGent de klantenreis bij de installatie van een warmtepomp, bekeken door de ogen van zowel de eindklant als de installateur. Alexine Van De Weghe, onderzoeker bij UGent interviewde daarvoor zowel installateurs (gespecialiseerd in warmtepompen, fossiele systemen of beiden), woningeigenaars, fabrikanten en actoren zoals de Gentse De Energiecentrale. De Energiecentrale is het adviespunt voor Gentenaars die willen renoveren of vragen hebben over renoveren. Met dit event willen het Warmtepomp Platform (WPP), de UGent en Stad Gent de eerste onderzoeksresultaten delen en tegelijk waardevolle feedback verzamelen. De input zal worden gebruikt om producten en diensten te ontwikkelen die de klantenreis verbeteren.



In gesprek met eindklant en installateur

De avond startte met een inspirerende toespraak van schepen Filip Watteeuw, die het belang van de installateur in de Gentse warmtevisie benadrukte. Vervolgens schetste Ellen Van Mello (beleidsmedewerker van WPP) de huidige positie van de warmtepomp in Vlaanderen.

Daarna doken we in de onderzoeksresultaten van de UGent. Huiseigenaar Aagje deelde haar zoektocht naar een duurzame verwarmingsooplossing en de stappen die ze al zette. Installateur Domien ([Stielkraft BV](#)) bracht praktijkervaring over warmtepompen in renovatie en benadrukte hoe hij klanten begeleidt bij hun keuze. Hun verhalen maakten nogmaals duidelijk hoe cruciaal de installateur is als adviseur.

Onderzoeker Alexine presenteerde vervolgens de belangrijkste bevindingen en de aanbevelingen. Ze deelde de klantenreis op in vier fases, waarbij voor elke stap ondersteuning kan worden uitgewerkt voor zowel de eindklant, de installateurs als de Gentse De Energiecentrale.



Input uit de praktijk

Deelnemers brachten actief hun mening naar voren via enkele stellingen. Hieruit bleek onder andere dat een warmteverliesberekening onmisbaar is bij elke offerte. Heel wat ideeën om de offertefase te bevorderen werden voorgesteld. Ook werd de rol van De Energiecentrale als eerste aanspreekpunt voor burgers bevestigd. De haalbaarheidsanalyse die De Energiecentrale uitvoert, wordt gezien als een cruciale stap voordat de installateur een warmtepomp adviseert. Daarnaast werd het belang van positieve communicatie en het ontkrachten van fake news onderstreept. Lokale succesverhalen bleken een krachtig middel om klanten te overtuigen.

Volgende stappen

De UGent zal de feedback gebruiken om de aanbevelingen verder te verfijnen. Vervolgens zullen het Warmtepomp Platform, UGent, Stad Gent en De Energiecentrale samenwerken aan concrete producten en diensten die de klantenreis optimaliseren. Dit event krijgt dus zeker een vervolg.