

Informatie voor aanbesteding Energieloket

In het kader van energiebesparing willen we graag meerjarig gebruik maken van verschillende diensten van een digitaal Energieloket als informatiepunt en kennisplatform voor bewoners. De benodigde diensten en producten omvatten:

- Een eigen gemeentelijke landingspagina in lokale look & feel door middel van foto's en logo's van de gemeente. Relevante lokale content zoals lokale initiatieven, praktijkvoorbeelden van inwoners die al bezig zijn in hun woning, evenementen, projecten en subsidies zijn uit te lichten;
- Landingspagina's per doelgroep (huiseigenaren, huurders en VvE's)
- Toegang tot actuele, accurate en onafhankelijke content over woningverduurzaming zoals diverse energiebesparende maatregelen, stappenplannen per woningtype en kleine bespaarmaatregelen;
- Een actueel overzicht van beschikbare financiële regelingen (subsidie, leningen en fiscale voordelen) zowel landelijk, provinciaal en lokaal;
- Het inrichten en bemannen van de loketfunctie) waar per telefoon en mail vragen over energietransitie en energiebesparing van inwoners gesteld kunnen worden. Opdrachtnemer dient telefonisch bereikbaar zijn of de mogelijkheid te hebben om een terugbelverzoek (telefonisch) achter te laten. Terugbelverzoeken worden op door de klant gevraagde moment of uiterlijk binnen 24 uur (uitgezonde weekend en zon- en feestdagen) ingevuld te zijn.
- Contact leggen/onderhouden, afstemmen en samenwerken met relevante lokale initiatieven zoals energiecoöperaties, wooncorporaties en het plaatsen van door hen aangeleverde content over (lokale) acties en evenementen op de website;
- Faciliteren van het aanvragen van leveranciers en/of installateurs. Doel is dat inwoners op de website met één aanvraag meerdere offertes voor duurzaamheidsmaatregelen kunnen aanvragen bij ondernemers die hebben aangegeven hiervoor open te staan.
- Proactief inspelen op actuele en relevante ontwikkelingen en kansen (landelijk, provinciaal, regionaal, lokaal) voor zowel wat betreft inhoudelijke content als aanpak. Denk hierbij o.a. aan koppeling van de informatie die in 2023 beschikbaar komt vanuit de Plan van Aanpak energietransitie .;
- Onderhoud en doorlopende doorontwikkeling van de website;
- Marketing en communicatie, met als doel het vergroten van de naamsbekendheid en het bezoek/gebruik van het Energieloket in de gemeente.
 - a) Aansluiten bij landelijke of lokale communicatiecampagnes, indien aanwezig;
 - b) Aanbieden van een communicatiekit met daarin materialen als flyers, standaard teksten,
 - c) rechtenvrije foto's, etc;
 - d) Minimaal eens per maand aanleveren van Facebook en Twitter berichten (zowel tekst als beeld) die ingezet kunnen worden voor de gemeentelijke – en eigen - social media kanalen;

- Geavanceerde monitoring: monitoring vindt plaats via een live-dashboard. De gemeente krijgt een link naar dit dashboard en kan te allen tijde diverse statistieken en cijfers inzien. In het live-dashboard worden in ieder geval de volgende zaken gemonitord:
 - a) Aantal bezoekers;
 - b) Aantal unieke bezoekers;
 - c) Aantal ingevulde HuisScans;
 - d) Aantal offerte-aanvragen (via de site en via collectieve inkoopacties);
 - e) Type geadviseerde maatregelen (vloerisolatie, spouwmuurisolatie),
 - f) Aantal daadwerkelijke resultaten van acties en uitgevoerde maatregelen;
 - g) Klantreis inzichtelijk dossier per (aangemelde) woning zonnepanelen, etc.) en waar mogelijk rapportage over de werkelijk uitgevoerde maatregelen;
 - h) (Berekende) toegevoegde waarde aan regionale economie in euro's;
 - i) (Berekende) CO2-reductie in ton per jaar;
 - j) Klanttevredenheid over het energieloket: responstijd, mate waarin antwoord wordt gegeven op de vraag, klachtenafhandeling, etc.
 - k) Indien er ook projecten plaatsvinden zoals gebiedsgerichte adviesacties, collectieve inkoopacties, voucher-regelingen, etc. dan worden de cijfers over deze projecten ook toegevoegd aan het dashboard. Denk daarbij aan bijvoorbeeld:
 - a. Aanwezig zijn op informatieavonden en/of webinars
 - b. Aantal bereikte woningen
 - c. Conversie pijplijn brieven > inschrijvingen > getekende opdrachten;
 - d. Daadwerkelijk uitgevoerde projecten per actie
 - e. Inkoopacties met regionale bedrijven (gezamenlijk criteria opstellen)
 - f. Uitwerken van een fysiek te bezoeken locatie met opstellingen maatregelen tbv verduurzaming woningen is een Pre
 - g. Verplicht inzetten van deelnemers volg systeem (mensen nabellen waarom wel, waarom niet in beweging komen om daadwerkelijk bijvoorbeeld te isoleren).
- Overleg & afstemming
 - a. Regelmatig contact tussen opdrachtnemer en opdrachtgever.

Verder willen we de uitgenodigde partij graag inzetten bij (toekomstige) acties vanuit het Rijk, gericht op energiebesparing.

Wat is het einddoel?

Actuele informatie en ondersteuning van bewoners rondom energiebesparing en energietransitie naar aardgasvrij.