

Marktconsultatie ten behoeve van Regionale uitvragen Gezamenlijk Online Energieloket

Organisatie: Energie Dienstencentrum

Document: Marktconsultatie

Datum: woensdag 20 november 2024

1 Samenvatting

Aanleiding marktconsultatie

Ter voorbereiding op een Europese aanbesteding in het kader van een gezamenlijk online energieloket nodigt het Energie Dienstencentrum (hierna EDC) u uit om deel te nemen aan een marktconsultatie.

Over EDC

Het EDC is opgericht met als doel om de energietransitie binnen de provincie Utrecht haalbaar en betaalbaar te versnellen. Het EDC is ervoor en door gemeenten, met ondersteuning van de provincie Utrecht. Het EDC richt zich op het ontwikkelen, financieren en uitvoeren van projecten en programma's rondom de verduurzaming van particuliere (koop)woningen en Verenigingen van Eigenaren (VvE's). Provincie Utrecht zal namens deelnemende gemeenten als formeel opdrachtgever optreden.

Gezamenlijk online energieloket

De afspraken rondom [Jouw Huis Slimmer](#), het huidige gezamenlijke online energieloket van 16 gemeenten uit provincie Utrecht, lopen medio 2025 af. Gemeenten hebben samen een voorstel gemaakt met de wensen voor een nieuw gezamenlijk online energieloket. Een online energieloket dat inwoners in provincie Utrecht gemak en kwaliteit biedt om hun woning of pand te verduurzamen en gemeenten ontzorging en efficiëntie biedt door het gezamenlijk op te pakken. De looptijd van dit gezamenlijk online energieloket is minimaal 3 jaar en moet medio 2025 van start gaan.

Marktconsultatie

Met de marktconsultatie wordt marktpartijen de mogelijkheid geboden om kennis en ervaring te delen en input te leveren op de opzet. Op basis van de verstrekte informatie wil EDC een beeld vormen van de haalbaarheid van de gewenste opzet en gebruik maken van de expertise van de markt om te komen tot een kwalitatieve uitvraag.

2 Introductie en achtergrond

2.1 Doelen marktconsultatie

Marktpartijen worden met de marktconsultatie betrokken om:

- Op basis van input uit de markt een haalbare (verhouding budget, tijd en kwaliteit) aanbesteding op de markt zetten.
- Een beeld te krijgen van welke marktpartijen deze diensten en producten kunnen en willen leveren.

De marktconsultatie heeft niet tot doel om partijen te selecteren voor de aanbesteding of te contracteren.

De aanbesteding zal plaatsvinden vanuit provincie Utrecht dat namens het Energie Dienstencentrum en de deelnemende gemeenten zal optreden als penvoerder. Niet alle gemeenten uit de regio/provincie nemen deel aan het gezamenlijk energieloket. Het aantal wisselt tussen de 16 en 25 gemeenten.

2.2 Toelichting 'Gezamenlijk online energieloket'

Uitgangspunten gezamenlijk online energieloket

De volgende uitgangspunten staan centraal in de opzet van het gezamenlijk online energieloket:

- Werken aan een basis voor de lange termijn: de aanpak is een startpunt voor een lange termijn aanpak, hierin staat centraal dat de gemeenten door moeten tot 2050 en dat verkregen kennis, expertise en data dus ook vanuit dat perspectief vergaard wordt en bruikbaar blijft;
- Doen wat op grotere schaal KAN en aandacht voor wat lokaal MOET: effectiviteit staat centraal, maar wel met lokale inpassing waar dat nodig is en waar dat leidt tot een groter effect of meer kwaliteit;
- Aansluiting bij doelgroepen
- Doorlopend leren van de praktijk voor propositieverbetering: meten, leren en verbeteren staan centraal om effect te vergroten, propositie te verbeteren en de doelgroep steeds beter te leren kennen.

Doelgroepen

Het energieloket focust op de volgende doelgroepen:

- Woningeigenaren grondgebonden woningen;
- Eigenaren in VvE's;
- Monumentenbezitters;
- Particuliere verhuurders;
- Huurders van particuliere verhuurders;
- Huurders van woningcorporaties;
- Studenten (huurders);
- Bewoners met energiearmoede;
- Eigenaren bedrijfspanden.

Wensen gezamenlijk online energieloket

We streven naar een gezamenlijk online platform dat diverse functionaliteiten biedt en waarbij elke deelnemende gemeente haar eigen, op maat gemaakte 'ruimte' heeft binnen het energieloket. Dit model is vergelijkbaar met de huidige opzet van *Jouw Huis Slimmer*. Het platform moet flexibel zijn en aanpassingen moeten uitsluitend gebaseerd worden op onze specifieke wensen. Deze aanpassingen dienen bovendien snel en efficiënt te worden doorgevoerd, zonder afhankelijkheid van andere gebruikers of externe partijen die hetzelfde platform mogelijk gebruiken.

Hieronder vindt u de wensen van de gemeenten t.a.v. de opdracht:

Onafhankelijke hulp; Het energieloket biedt bovenstaande doelgroepen **onafhankelijke informatie, advies en** bij het energetisch verbeteren en aardgasvrij maken van hun woning+tuin of pand+grond.

Daarnaast biedt het loket persoonlijke ondersteuning (bijv. in de vorm van advies over isolatiemaatregelen), actieve vormen van begeleiding (bijv. bij een inkoopactie) en additionele lokale informatie over bijvoorbeeld bewonersinitiatieven of gemeentelijke subsidieregelingen.

Lokaal karakter; Op het energieloket vinden bezoekers algemene informatie die voor iedereen hetzelfde is, aangevuld met lokale informatie. De algemene informatie wordt centraal verzorgd, de lokale aanvulling door de gemeente zelf.

Flexibel aanbod; Iedere gemeente kan zelf kiezen welke informatie er per doelgroep op het energieloket komt te staan. Centraal wordt er generieke basisinformatie klaargezet, die door de gemeente overschrijfbaar en/of aan te vullen is. Ook kiest elke gemeente er zelf voor of bepaalde doelgroepen zichtbaar zijn op het energieloket.

Toegankelijk; We willen een digi-toegankelijk platform, volgens de richtlijnen voor overheden.

Dataverzameling; Om de kwaliteit van het energieloket te waarborgen en optimaal aan te laten sluiten bij de doelgroepen, verzamelen we data met de volgende doelen:

- Monitoren van het gebruik en functioneren van het energieloket.
- Inrichten van gerichte en relevante communicatie (geen bulkpost).
- Aanbieden van doelgerichte inkoopacties (geen bulkacties).
- Persoonlijke ondersteuning en actieve begeleiding van gebruikers bij verduurzaming.

Gaan we uit van de volgende dataprincipes:

- Alle data blijft in publieke handen.
- Gebruikersdata wordt opgeslagen in een CRM in overeenstemming met AVG-regels.
- Woningdata wordt opgenomen in een provinciale database in ontwikkeling.

En willen we toegang als volgt regelen:

- Gemeenten kunnen alleen eigen gemeentelijke data inzien.
- Beheerders van het energieloket en de database hebben toegang tot alle gegevens.

2.3 Beoogde rol marktpartijen

Bovenstaande opzet voor een gezamenlijk online energieloket willen we door verschillende partijen laten invullen, waaronder marktpartijen. We voorzien zelf in een projectleider en in communicatie, door daar zelf mensen voor in dienst te nemen. De volgende onderdelen willen we uitvragen aan de markt.

- Online platform (bouwen, onderhouden en door ontwikkelen)
- CRM (bouwen, onderhouden en door ontwikkelen)
- Helpdesk voor bewoners en andere gebruikers (klantcontact)
- Beheren database met betrouwbare installatiebedrijven

We zien een actieve samenwerking tussen marktpartijen, EDC, gemeenten, lokale energie-initiatieven en overige relevante partijen voor ons. We willen in partnerschap leren en innoveren.

3 Voorwaarden en uitgangspunten marktconsultatie

- Deelnemen aan de marktconsultatie is geheel vrijwillig en zal niet leiden tot enige voorrechten in een aanbesteding. Het niet deelnemen in de marktconsultatie zal ook niet leiden tot uitsluiting van een eventuele aanbesteding.
- Door uw deelname aan deze marktconsultatie stemt u er mee in dat de door u verstrekte informatie door de Provincie Utrecht mag worden gebruikt in (de voorbereiding van) de aanbesteding.
- De provincie Utrecht hecht veel waarde aan een transparant proces. Het niet de bedoeling om deelnemende marktpartijen aan de marktconsultatie te bevoordelen of niet-deelnemende partijen op achterstand te plaatsen. Vanuit dit perspectief zal alle relevante informatie volgend uit de marktconsultatie aan alle potentiële inschrijvers ter beschikking worden gesteld bij publicatie van de aanbesteding dan wel worden toegevoegd aan het aanbestedingsdossier.
- Eventuele kosten voor de deelname aan deze marktconsultatie worden niet vergoed.
- Als uw meent dat een vraag een antwoord vereist dat bedrijfsvertrouwelijke informatie bevat dan kunt u dit aangeven via inkoop@provincie-utrecht.nl t.a.v. Ariadne Biessels-de Jong, sr. inkoopadviseur. Als u bereid bent om deze informatie met ons te delen en bij uw verzoek het vertrouwelijke karakter van de informatie aantoont (u kunt aantonen dat deze fabrieks- of bedrijfsgeheimen bevat, dat de inhoud ervan de concurrentie kan verstoren of dat openbaarmaking ervan u zou kunnen schaden), dan zal de provincie Utrecht dit vertrouwelijk behandelen en niet opnemen in de algemene verslaglegging. Voor de volledigheid verwijzen hiervoor naar artikel 2.57 lid 1 Aw 2012. Onder bedrijfsvertrouwelijke informatie wordt verstaan het soort van informatie dat bij bekendmaking de commerciële belangen van een ondernemer kan schaden.

4 Procedure marktconsultatie

- Deze marktconsultatie is gepubliceerd op TenderNed als open marktconsultatie. Dit houdt in dat alle partijen in de markt de gelegenheid krijgen deel te nemen.
- De marktconsultatie is schriftelijk. Aan u wordt gevraagd de bijgevoegde vragenlijst per e-mail (inkoop@provincie-utrecht.nl) in te dienen voor de datum genoemd in paragraaf 4.1.
- Mochten de gegeven antwoorden onduidelijk zijn of vervolgvragen oproepen, dan kan de provincie Utrecht hier naderhand nog opheldering over vragen.
- Van de resultaten van de marktconsultatie wordt een samenvatting gemaakt waarin de belangrijkste conclusies/ aanbevelingen worden vastgelegd. Het verslag dient als doel om bij te dragen aan een goede uitvraag naar de markt.
- In dit verslag zal in ieder geval geen concurrentiegevoelige informatie gedeeld worden. Dit document wordt na afloop met alle deelnemers gedeeld en zal - indien van toepassing - ter informatie worden bijgevoegd aan het aanbestedingsdossier van een toekomstige aanbestedingsprocedure. De conclusies zullen daar waar de provincie Utrecht het mogelijk en zinvol acht worden geïmplementeerd in het aanbestedingsdossier en/of de aanbestedingsprocedure.

4.1 Wijze van indienen

U wordt verzocht de ingevulde vragenlijst in Word-format te retourneren aan inkoop@provincie-utrecht.nl t.a.v. Ariadne Biessels –de Jong sr. Inkoopadviseur, voor 6 december 2024.

4.4 Planning

Publicatie marktconsultatie TenderNed	Woensdag 20 november
Indienen antwoorden	Vrijdag 6 december 17.00 uur
Terugkoppeling d.m.v. verslag TenderNed	Donderdag 19 december 2024
Ovb Publicatie aanbesteding	Februari 2025
	wij brengen de deelnemers aan de consultatie hier actief van op de hoogte.

Vragenlijst marktconsultatie energieloket Provincie Utrecht

Hieronder vindt u een aantal vragen waarvan wij hopen dat u elke vraag wilt beantwoorden, maar dit hoeft niet. U kunt ook vragen openlaten waar u niet op wilt of kunt antwoorden. Hartelijk dank voor uw antwoorden.

Algemene gegevens	
Bedrijfsnaam:	
Naam contactpersoon:	
E-mailadres:	
Telefoonnummer:	

Vragenlijst marktconsultatie	
Vraag 1: Ervaring en voorkeur percelen	Wij overwegen het energieloket in de volgende percelen aan te besteden: • Website/platform (bouw, beheer en doorontwikkeling) • CRM (bouw, beheer en doorontwikkeling) • Helpdesk (mail, bellen, chatten) • Database installatiebedrijven (beheer en onderhoud) 1a. Met welke van deze percelen heeft u ervaring? 1b. Op welke percelen zou u willen inschrijven? 1c. Wat ziet u als voor- en nadelen van het splitsen in percelen?
Vraag 2: Budgettering	We hebben een budget per inwoner per gemeente per jaar om het totale energieloket te financieren. Daarvan hebben we een budget van minimaal 95.000 euro per jaar voor de marktpartij(en) beschikbaar. 2a. Is het haalbaar om met dit budget de wensen naar uw inzicht te kunnen realiseren, met de kennis dus u nu heeft? 2b. Zo niet, waarop zouden concessies gedaan moeten worden volgens u? 2c. Hoe stelt u in % de kostenverdeling voor, voor deze onderdelen: • Website/platform (bouw, beheer en doorontwikkeling) • CRM (bouw, beheer en doorontwikkeling) • Helpdesk (mail, bellen, chatten) • Beheer database met installatiebedrijven
Vraag 3: Doorlooptijd	Hoeveel tijd heeft u nodig om het onderdeel/de onderdelen waarop u wilt inschrijven te operationaliseren zodat we het in gebruik kunnen nemen? Welke randvoorwaarden zijn hierbij essentieel?
Vraag 4: Aanvullende tips/wensen	Heeft u verdere opmerkingen, tips of suggesties voor deze aanbesteding? Denk bijvoorbeeld aan ontwikkelingen en inzichten die wij hier nu niet hebben opgenomen.