

1. BIJLAGE A - PROGRAMMA VAN EISEN

Aanbesteding Energieloket van DUOplus

1. Algemene eisen

A. Samenwerking en contact

1. Opdrachtgever vindt het belangrijk dat iedereen kan meedoen in de samenleving en perspectief heeft op werk en inkomen, naar kennis en kunde. Door middel van het opnemen van *Social Return* in de inkopen, beoogt Opdrachtgever dat haar investeringen, naast het 'gewone' rendement, ook een concrete sociale winst opleveren door mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, kansen op werkgelegenheid te bieden. Bij aanbestedingen met een waarde groter dan € 200.000,- (excl. btw) vraagt opdrachtgever aan opdrachtnemers om zich in te spannen voor *Social Return*. Door uw Inschrijving verklaart u zich akkoord met de toepassing van *Social Return*.
2. U stemt in met de Verwerkersovereenkomsten van de gemeente Diemen, Ouder- Amstel en Uithoorn (zie bijlages G, H en I). De Verwerkersovereenkomst maakt onderdeel uit van de met u af te sluiten Overeenkomst. De overweging hiervoor is dat u in het kader van de Overeenkomst persoonsgegevens verwerkt om uw diensten te verrichten. Het is van belang dat deze gegevensverwerking rechtmatig en zorgvuldig geschiedt en dat geheimhouding van de persoonsgegevens die de Opdrachtgever en Opdrachtnemer aan elkaar verstrekken wordt gegarandeerd.
3. Opdrachtgevers en Opdrachtnemers leveren een contactpersoon aan die goed bereikbaar is per telefoon, mail en andere communicatiemiddelen. Daarnaast wordt er een repeterend overleg ingepland om onder andere de voortgang van projecten en het gebruik van het digitale energieloket en de helpdesk te bespreken.
4. Opdrachtgever en Opdrachtnemer stemmen communicatie uitingen onderling goed af in samenspraak met de afdeling communicatie van de Opdrachtgever.

B. Financiële eisen

1. De in de Offerte van Opdrachtnemer gehanteerde prijzen en/of tarieven zijn in Euro's exclusief btw.
2. Indexering: de prijzen liggen vast voor 2 jaar d.w.z. vanaf 1 april 2025 tot 1 april 2027. De prijs kan daarna (in geval van verlenging) maximaal eenmaal per jaar per 1 april worden verhoogd of verlaagd. Hierbij geldt de inflatiecorrectie volgens het CBS.
3. Opdrachtnemer stemt in met de facturering (na acceptatie van de geleverde prestaties/diensten)
 - a. Energieloket: Elk jaar in april, beginnend per april 2025.
 - b. Projecten inclusief collectieve inkoopacties: facturering nader af te spreken per project.

4. Facturering geschiedt voor de drie gemeenten apart.
5. Per gemeente wordt een kostenplaats en/of verplichtingnummer vermeld op de factuur. Na gunning neemt de Opdrachtnemer contact op met elke gemeente om het facturatieproces af te stemmen.
6. Opdrachtnemer gaat akkoord met een betalingstermijn van facturen van 30 dagen.

C. Kwaliteit en professionaliteit

1. Opdrachtgever en Opdrachtnemer maken afspraken over de mate van het professionele karakter, het daarvoor benodigde kennis- en vaardighedeniveau van de medewerkers en de benodigde bewijzen zoals gevolgde trainingen en/of certificaten.
2. Opdrachtgever en Opdrachtnemer maken afspraken over verbetering of in stand houden van de kennis en kwaliteit van de medewerkers (verdieping, verbreding, actualiteit) zowel op inhoud als op communicatie en adviesvaardigheden.
3. De Opdrachtnemer is innovatief, draagt actief bij aan het uitdragen van deze innovaties en is maatschappelijk sensitief.
4. De Opdrachtnemer heeft een klachtenprocedure, zowel over het proces c.q. contact tussen loket en de uiteindelijke doelgroep (eventueel via tussenpersonen c.q. onderaannemers) als over bouwfysische en installatietechnische zaken.
5. De Opdrachtnemer wordt in haar inhoudelijke werkzaamheden niet belemmerd en of gestuurd door eventuele samenwerkingspartners, en is transparant over hoe er met eventuele partners wordt samengewerkt (i.e. transparantie over het verdienmodel).
6. De Opdrachtnemer is transparant in het organiseren van aanbesteding en selectieprocessen van (extern in te schakelen) uitvoerende aanbieders/partijen op lokaal, regionaal en boven regionaal niveau, onder andere in verband met het doorleggen van de verantwoordelijkheid van aanbestedingsplichten van de gemeente(n).
7. De Opdrachtnemer (in samenwerking met Opdrachtgever) zorgt voor regelmatige kwaliteitscontroles/steekproeven op proces en bouwfysische en installatietechnische zaken bij gegeven adviezen en inkoopacties etc.
8. Tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden heldere en duidelijke afspraken gemaakt over o.a. verantwoordelijkheid bij eventuele schade door gegeven adviezen en uitvoering van maatregelen binnen acties georganiseerd door de Opdrachtnemer (en/of extern ingehuurde partijen). De Opdrachtnemer ontzorgt hierbij de gemeente(n) en zoekt naar een passende oplossing en meet naderhand de tevredenheid van de betrokkenen.
9. Bij de selectie van uitvoerende partijen (binnen bijv. inkoopacties) worden partijen beoordeeld op o.a. lidmaatschap van betreffende brancheorganisaties, geschillencommissies, certificering, prijs/kwaliteit verhouding, mogelijkheid tot gebruik circulair of *biobased* materiaal met lagere milieu-impact, etc.
10. De afspraken over openingstijden worden regelmatig geëvalueerd via onder andere klanttevredenheidsonderzoek en indien nodig aangepast.

11. De Opdrachtnemer en de Opdrachtgever evalueren jaarlijks de rol, werking en effectiviteit van het energieloket en eventuele overige projecten en nemen op basis hiervan, indien nodig, verbetermaatregelen.

D. Personele eisen

1. De medewerkers van het energieloket die in direct contact komen met de doelgroep(en), beheersen de Nederlandse taal goed, in woord en geschrift. Goede beheersing van de Engelse taal, in woord en geschrift, is een pré.
2. Medewerkers van de Opdrachtnemer die in direct contact komen met de uiteindelijke doelgroep(en), beschikken over gespreksvaardigheden ten behoeve van contact met klanten en de verschillende doelgroepen.
3. De kennis van de medewerkers dient ervoor te zorgen dat het energieloket veel vragen persoonlijk kan beantwoorden. Dit ondersteunt het actieve karakter van een energieloket, naast de informatie of functionaliteiten die eventueel online of door gebruik van of doorverwijzing naar andere bronnen wordt vormgegeven. Kennis kan vergaard worden door trainingen en cursussen, al dan niet met certificaten als resultaat. De basiskennis die verondersteld wordt is tenminste gelijk aan het niveau dat te vinden is op het landelijk digitaal platform (www.verbeterjehuis.nl van Milieu Centraal).
4. Medewerkers hebben kennis van alle actuele vormen en typen van isolatie, ventilatie, duurzame warmtetechnieken, zonnepanelen, het aardgasvrij maken van woningen in het algemeen en de impact ervan op gezond en veilig wonen.
5. Medewerkers hebben kennis van landelijke en relevante lokale subsidieregelingen.
6. Medewerkers hebben kennis van ontwikkelingen en mogelijkheden in het (soort) aanbod in de markt.
7. Medewerkers hebben kennis van landelijke en relevante lokale financieringsinstrumenten.
8. Medewerkers hebben kennis van het lokale beleid en uitvoeringsplannen van de gemeente(n).
9. Medewerkers hebben ook actuele kennis over aanpalende thema's zoals funderingsproblematiek, grondwateroverlast, bodemdaling, klimaatadaptatie (hittestress, intense regenbuien en periodes van droogte), circulariteit en natuurinclusiviteit.
10. Medewerkers kunnen de doelgroepen met algemene en specifieke vragen ondersteunen op alle inhoudelijke onderwerpen, passend bij de afgesproken rol en professionele karakter.

E. Informatie, data en rapportage

1. De opdrachtnemer deelt de data die worden verzameld via alle projecten, de inkoopacties, het energieloket en het KCC met de opdrachtgever.
2. Opdrachtnemer stelt viermaal per jaar een rapportage op met gegevens over het gebruik van de website en de helpdesk, veel gestelde vragen,

klachten, effectiviteit van campagnes en stemt hierover af met de contactpersoon van de gemeente.

3. De opdrachtnemer deelt jaarlijks een benchmark met soortgelijke wijken en gemeenten met de opdrachtgever.
4. Aanleveren van specifieke verantwoordingsrapportages volgens de systematiek die daarvoor vooraf is bepaald (denk aan de verantwoording tweemaal per jaar voor de NIP-uitvoering en de SiSa systematiek)
5. Bij het verzamelen, verwerken en gebruiken van data wordt gewerkt conform de Gegevensverwerkingsovereenkomst (Bijlage)

2. Loket- en projecteisen

A. Algemene eisen loketten en KCC

1. Het energieloket heeft per doelgroep een loket
 - a. Particulieren (eigenaar-bewoners en (ver)huurders)
 - b. VvE's
 - c. Zakelijk/bedrijven
2. De inhoud waar het energieloket over kan informeren c.q. adviseren dient om de genoemde doelgroepen vanaf prille bewustwordingsfase tot en met uiteindelijke daadwerkelijke uitvoering van maatregelen te ondersteunen. Ten behoeve van eenduidigheid in informatie kan verwezen worden naar campagnes en regelingen vanuit Rijksoverheid en/of de Provincie.
3. Het energieloket biedt - in overleg en afstemming met de gemeente- actuele algemene informatie ten aanzien van verduurzaming van woningen (waaronder koop, huur en VvE), bedrijven en andere panden. Dit bevat onder andere wet- en regelgeving, financiële mogelijkheden, subsidies en de mogelijke bouwtechnische en installatietechnische maatregelen die je als eigenaar-bewoner of (ver)huurder, organisatie of ondernemer kunt treffen in de woning of (bedrijfs)pand.
4. Het energieloket biedt overzicht met onafhankelijke informatie over verschillende middelen en technieken waarbij aandacht is voor duurzaamheid (zoals circulaire opties, informatie over milieu impact en energetische prestaties) en andere relevante aanpalende onderwerpen. (zie de toelichting onder punt 9 van personele eisen)
5. Het energieloket biedt actuele informatie over maatregelen, streefwaarden en standaarden en helpt inwoners bij een stappenplan op maat naar een aardgasvrije en optioneel een energie neutrale woning. Deze informatie sluit aan bij de keuzes en aanpak van lokaal beleid en uitvoeringsplannen.
6. Het energieloket biedt een doorverwijzing naar gekwalificeerde bedrijven met reviews van ondernemers, instellingen en maatschappelijke organisaties
7. Het energieloket biedt informatie over lokale/regionale energiecoöperaties en/of andere initiatieven waar inwoners gebruik van kunnen maken en/of bij aan kunnen sluiten.

8. Het energieloket biedt (lokale) voorbeelden van inwoners en VVE's die hun woningen, en ondernemers die hun bedrijf reeds hebben verduurzaamd.
9. Het energieloket heeft en geeft inzicht in relevant nieuws, campagnes en of specifieke regelingen van rijksoverheid, decentrale overheden en netbeheerders.
10. Het energieloket kan op korte termijn schakelen om gewenste aanpassingen aan te brengen aan de informatie op het energieloket, zodat de getoonde informatie te allen tijde actueel en *up to date* is.
11. Content van de loketpagina's moet niet alleen gaan over harde maatregelen maar ook over gedrags/cultuurverandering.
12. De volgende onderdelen moeten vindbaar zijn op de website:
 - a. Informatie over de koppeling tussen verduurzaming van gebouwen en comfort en gezondheid en informatie over het belang van ventilatie
 - b. Informatie over de koppeling tussen energiebesparing (eerst zoveel mogelijk besparen) en opwek van duurzame energie (zo duurzaam mogelijk opwekken benodigde resterende energie)
 - c. Informatie over toenemende problemen met hittestress en de mogelijkheden voor een gekoppelde benadering van de warmtevraag en de koudevraag en informatie over het tegengaan van hittestress (zonwering, ontstenen, bomen en planten)
 - d. Informatie over hittestress in relatie tot de keuze voor verschillende soorten isolatiematerialen en isolerend glas
 - e. Informatie over (selecteren op) het geluidniveau van warmtepompen en maatregelen om geluidoverlast in eigen huis en buurt te beperken
 - f. Informatie over geluidwerende werking van verschillende soorten isolatiematerialen
 - g. Informatie over soortenmanagement (vogels en vleermuizen) bij isolatie en de mogelijkheden om vervangende nestruimte aan te brengen bij muur en dakisolatie en groendaken en wanden bij verduurzaming van gebouwen
 - h. Informatie over pieken en dalen in het elektriciteitsnet, mogelijke maatregelen, benutten van de accu van elektrische voertuigen en de voor- en nadelen van batterijen voor eigen energieopslag
 - i. Informatie over verschillende aardgasvrije technieken voor koken en bijbehorende aandachtspunten
 - j. Informatie, tips en belangrijke aandachtspunten bij doe het zelf (o.a. lage temperatuur versus hoge temperatuursystemen, voorkomen koolmonoxidevergiftiging, vochtproblemen bij isolatie, legionella bij tapwater, extra elektra groep bij meer dan 3 zonnepanelen, etc.)
 - k. Informatie over verduurzaming van monumentale gebouwen en gebouwen uit verschillende bouwperiodes
 - l. Informatie over vergunningplicht, wet- en regelgeving bij specifieke maatregelen (zonnepanelen, uitwendige isolatie, WKO's, etc.)
 - m. Informatie over eisen, aandachtspunten en kansen voor verduurzaming bij koop en verkoop van woningen en gebouwen

- n. Informatie over eisen, aandachtspunten en mogelijkheden voor verduurzaming bij (ver)huur
- o. Informatie/Kennisbank over (kleine) energiebesparingsmogelijkheden die mensen zelf kunnen uitvoeren
- p. Informatie/kennisbank over instelling installaties (waterzijdig inregelen, energiezuinige afstelling installaties, stooklijn en stooktemperatuur, energiezuinige pompen en energiezuinige gelijkstroommotoren)
- q. Informatie/kennisbank over beheer van voorzieningen en installaties (jaarlijks vervangen filter mechanische ventilatie, controle stookinstallatie, wel/niet schoonmaken zonnepanelen, ontluchten verwarming, controle rookgasafvoer, ect.)

B. Specifieke doelgroepgerichte eisen loketten en KCC

1. Subdoelgroep (ver)huurders
 - a. Het energieloket geeft informatie over verplichtingen ten aanzien van energielabel en energiemaatregelen bij verhuur
 - b. Het energieloket geeft informatie of verwijst door naar informatie over energiemaatregelen en puntentelling en de gevolgen voor de huurwaarde bij huurwoningen
 - c. Het energieloket geeft informatie of verwijst door naar informatie over geschillen over de energieprestatie/puntentelling bij huurwoningen
 - d. Het energieloket geeft aan op welke wijze in afstemming met de verhuurder verduurzamingsmaatregelen door huurders kunnen worden getroffen
 - e. Het energieloket geeft algemene energiebesparingsmaatregelen voor huurders
2. Subdoelgroep eigenaar bewoners
 - a. Het energieloket geeft informatie over verplichtingen ten aanzien van energielabel bij koop/verkoop van een woning
 - b. Het energieloket geeft informatie over slimme maatregelen en/of stappenplan en financieringsmogelijkheden (hypotheek) bij aankoop van een woning en daarnaast ook bij bewoning
 - c. Het energieloket geeft (lokale) voorbeelden van eigenaar bewoners die hun woning bij aankoop en tijdens bewoning hebben verduurzaamd
 - d. Het energieloket geeft algemene energiebesparingsmaatregelen voor eigenaar bewoners
3. Doelgroep Vereniging van Eigenaren
 - a. Het energieloket geeft informatie over het proces van gezamenlijke verduurzaming binnen een VVE
 - b. Het energieloket geeft informatie over verduurzamen van een of enkele woningen binnen een VVE

- c. Het energieloket geeft algemene energiebesparingsmaatregelen voor VVE's, waarbij ook informatie gegeven wordt over energiebesparing bij gedeelde voorzieningen (lift, buitenverlichting, gezamenlijke stookinstallaties, hydrofoor, ventilatie, etc.)

4. Doelgroep ondernemers

- a. De inhoud waar het energieloket over kan informeren c.q. adviseren dient ondernemers ondersteuning te geven bij zowel het voldoen aan wettelijke verplichtingen met betrekking tot de gebouwen (Besluit Bouwwerken leefomgeving) en processen (Besluit activiteiten leefomgeving) als verdergaande stappen om met bedrijfsgebouwen aardgasvrij en fossiel onafhankelijk te worden. Het gaat daarbij om ondersteuning van de informatiefase tot en met de uiteindelijke fase van het daadwerkelijk treffen van maatregelen.
- b. Het energieloket biedt actuele algemene informatie ten aanzien van verduurzaming van kantoren, maatschappelijk vastgoed en (bedrijfs)gebouwen. Dit bevat onder andere wet- en regelgeving, financiële mogelijkheden en de mogelijke bouwtechnische en installatietechnische maatregelen die je als gebouweigenaar of (ver)huurder kunt treffen in kantoren en bedrijfsgebouwen en gebouwen van instellingen en maatschappelijke organisaties.
- c. Het energieloket biedt of verwijst door naar algemene actuele energiebesparingstips voor bedrijven. Er is daarbij specifieke aandacht voor veel voorkomende bedrijfstypen (kantoren, detailhandel, horeca, industrie en bedrijfsruimtes, horeca en recreatie, verenigingen en sport, welzijn, zorg, onderwijs, agrarisch).
- d. Het energieloket biedt informatie over branche-initiatieven en/of andere initiatieven waar kantoren, bedrijven, instellingen en maatschappelijke organisaties gebruik van kunnen maken en/of bij aan kunnen sluiten.
- e. Het energieloket biedt (lokale) voorbeelden van ondernemers, instellingen en maatschappelijke organisaties die hun gebouwen reeds hebben verduurzaamd. Zo mogelijk naast voorbeelden van individuele ondernemers ook voor gezamenlijke acties van meerdere bedrijven op een bedrijventerreinen
- f. Het energieloket biedt of verwijst door naar informatie over gezamenlijke aanpakken op bedrijventerreinen met betrekking tot energiebesparing, opwek van duurzame energie en van het aardgas afgaan.

C. Transparantie en kwaliteitsborging m.b.t. loketten

- 1. Transparantie en kwaliteitsborging dient erop gericht te zijn om duidelijkheid aan bezoekers van de energieloketten te bieden over waar het energieloket voor is, hoe en met wie het werkt en welke mate van

(professioneel) advies gegeven kan worden (van bijvoorbeeld vrijwillig energieambassadeur tot gecertificeerd energie-, subsidie- of financieel adviseur).

2. Het energieloket voldoet aan de AVG-richtlijnen en normen.
3. Eventuele digitale voorzieningen van het energieloket die aangemerkt worden als overheidswebsite voldoen aan de wetgeving rond digitale toegankelijkheid overheid. De webcontent dient te voldoen aan de Richtlijnen voor Toegankelijkheid van Webcontent (WCAG) 2.1
4. Opdrachtgever en Opdrachtnemer maken afspraken welke rol het energieloket kan hebben in de uitvoering van gemeentelijk beleid en het energieloket informeert haar klanten over deze rol.
5. Het energieloket moet transparant zijn over wie onderaannemers/leveranciers zijn en hoe de kostenposten en het verdienmodel eruit ziet.

D. Bereikbaarheid loket en KCC

1. De bereikbaarheid en contactmogelijkheden van het energieloket dienen aan te sluiten bij de wensen en behoeften van de genoemde doelgroepen én bij de ambitie van de Opdrachtgever wat betreft aantallen woningen & gebouwen van bedrijven, instellingen en maatschappelijke organisaties en de tijdsperiode waarin die verduurzaamd en/of aardgasvrij moeten worden.
2. Het energieloket biedt ondersteuning/persoonlijk advies aan inwoners, ondernemers en VVE's via mail, telefoon en optioneel via andere sociale media en/of op een fysieke locatie.
3. De Opdrachtnemer streeft naar een reactietermijn van maximaal drie werkdagen.
4. De Opdrachtnemer maakt afspraken met de Opdrachtgever over openingstijden, reactietermijnen en doorlooptijden.

E. Communicatie

1. Het energieloket werkt onder de domeinnaam van de gemeente.
2. Voor Diemen, Ouder-Amstel en Uithoorn is het belangrijk dat het loket 'nabijheid' uitstraalt. Dat wil zeggen dat het voor de inwoners duidelijk is dat het loket een lokaal/gemeentelijk loket is.
3. Het energieloket voor de gemeenten Diemen, Ouder-Amstel en Uithoorn dient aan te sluiten bij c.q. gebruik te maken van de opmaak en vormgeving van de gemeentelijke duurzaamheidscampagne.
4. Het energieloket werkt vanuit een actieve houding aan bewustwording, informeren en ondersteunen van de genoemde doelgroepen in hun 'klantreis' naar een duurzame energiezuinige woning en/of bedrijf.
5. De Opdrachtnemer ondersteunt de gemeenten met het vergroten van de zichtbaarheid en bekendheid bij de verschillende doelgroepen, zodat zij het energieloket weten te vinden. Hier wordt na gunning van de opdracht een gezamenlijk plan voor opgesteld.
6. De Opdrachtnemer zorgt voor een communicatiekalender waar in ieder geval de activiteiten in staan vermeld die door de Opdrachtnemer zelf

- worden georganiseerd en deelt deze met de opdrachtgever zodat zij hierover eventueel ook kan communiceren naar inwoners.
7. De Opdrachtnemer kan zorgen voor implementatie van landelijke communicatie uitingen in lokale/regionale communicatieplanningen van het energieloket of de gemeente mits zij vroegtijdig door partijen zoals BZK, EZK, RVO en Milieu Centraal worden betrokken bij de inrichting en planning van landelijke energiebesparingscampagnes.
 8. De Opdrachtnemer biedt op verzoek (extra) content ten behoeve van gemeentelijke websites en sociale media.
 9. Het energieloket benadert inwoners, ondernemers en VVE's actief (bv voor zowel digitale en fysieke informatieavonden) inclusief de benodigde (*hardcopy*) communicatiemiddelen die de gemeente nodig acht.
 10. Acties van het energieloket en (andere) gemeentelijke acties worden zoveel mogelijk met elkaar afgestemd, zoals informatieavonden en campagnes.
 11. Het energieloket stimuleert inwoners, ondernemers en VVE's actief (eventueel geautomatiseerd) in alle fasen van hun klantreis, bijvoorbeeld met herinneringen gekoppeld aan het persoonlijke stappenplan van de inwoners, ondernemers en VVE's.
 12. Het digitale platform van het energieloket wordt wat betreft '*look and feel*' vormgegeven conform de huisstijl van de gemeentelijke duurzaamheidscampagne. Het energieloket is voorzien van het gemeentelijk logo, herkenbare afbeeldingen en steunkleuren van de gemeente.
 13. Het energieloket meet doorlopend de klanttevredenheid (responstijd, professionaliteit van de medewerkers, het gegeven handelingsperspectief, de ondersteuning vanuit het energieloket, etc.)
 14. Het energieloket monitort continue het aantal (unieke) bezoekers en klantcontacten: zowel op fysieke locaties als online (o.a. *bouncepercentage* en gemiddelde bezoekduur), waar mogelijk op het niveau van postcode en huisnummer.
 15. De Opdrachtnemer monitort de klantreis van bezoekers van die stappen waar het energieloket ondersteuning bij biedt, bijvoorbeeld het totaal aantal aangevraagde offertes indien er offertebegeleiding wordt geboden. De Opdrachtnemer maakt deze monitoring zichtbaar voor de Opdrachtgever middels een online dashboard.
 16. De Opdrachtnemer en de Opdrachtgever sluiten een data-uitwisselingsovereenkomst voor de uitvoering van projecten waar de monitoring en het ontvangen van data op adresniveau van belang is voor de Opdrachtgever.
 17. Opdrachtgevers hebben en behouden de regie op welke doelgroep (en daarmee adressen) het energieloket en de verduurzamingsacties zich richten. Op welke doelgroepen wordt gefocust kan tijdens de uitvoeringsperiode of per actie verschillen en zal in overleg met de uitvoerende partij worden besproken.
 18. Opdrachtgevers bespreken samen met de Opdrachtnemer het gewenste behaalde bereik over een met elkaar vastgestelde periode en de gewenste

conversiecijfers per actie van de daadwerkelijk gerealiseerde woningen (waar verduurzamingsmaatregelen zijn uitgevoerd).

19. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanleveren van communicatie templates voor het energieloket (bijv. flyers) en voor verduurzamingsacties (bijv. bewonersbrieven). Alle communicatie uitingen dienen in B1-niveau geschreven te zijn. Ook zijn ze voorzien van het gemeentelijke logo van de gemeente die de uitvraag voor de communicatie uiting bij de Opdrachtnemer doet. Het is mogelijk dat de communicatie uitingen aangepast worden door de uitvoerende partij op verzoek van een individuele Opdrachtgever. Fysieke communicatie uitingen (bijv. in het geval van flyers) worden gedrukt afgeleverd bij de individuele Opdrachtgevers. De Opdrachtgevers blijven zelf verantwoordelijk voor het verspreiden/versturen van de communicatie uitingen. Hiervoor wordt dus geen data van woonadressen met de Opdrachtnemer gedeeld.
20. Monitoring en klanttevredenheid worden teruggekoppeld aan Opdrachtgever.