

Verslag Marktconsultatie

Online Energieloket EDC

Datum

07-01-2025

Inleiding

In het kader van de voorbereiding op een Europese aanbesteding voor een gezamenlijk online energieloket, heeft het Energie Dienstencentrum (EDC) een schriftelijke marktconsultatie uitgevoerd. Deze consultatie is opgezet om input van marktpartijen te verkrijgen over de haalbaarheid, opzet en uitvoering van een nieuw online energieloket dat gemeenten in de provincie Utrecht ondersteunt bij de warmtetransitie.

Het energieloket moet inspelen op de behoefte aan een centrale plek waar inwoners onafhankelijke informatie en ondersteuning krijgen over het verduurzamen van hun woning of pand. Het doel van deze marktconsultatie was om inzicht te krijgen in de mogelijkheden die marktpartijen bieden voor het bouwen, beheren en door ontwikkelen van de volgende onderdelen:

- Website/platform
- CRM-systeem
- Helpdesk
- Database met installatiebedrijven

Door middel van deze consultatie heeft het EDC waardevolle informatie verzameld over de ervaring van marktpartijen, hun voorkeuren met betrekking tot percelen, de haalbaarheid van het budget en de verwachte doorlooptijd. Dit document biedt een samenvatting van de antwoorden, inclusief conclusies en aandachtspunten per vraag, om zo tot een gedegen uitvraag voor de aanbesteding te komen.

Samenvatting Marktconsultatie Gezamenlijk Online Energieloket

Vraag 1(a en b): Ervaring en voorkeur percelen

Conclusie:

Alle respondenten geven aan ervaring te hebben met de vier genoemde percelen: website/platform, CRM, helpdesk en database installatiebedrijven. De meeste partijen benadrukken dat zij deze percelen integraal aanbieden of in samenwerking met partners. Sommige partijen hebben specifieke expertise in bepaalde gebieden, zoals webontwikkeling of CRM-systemen, en minder ervaring met formele helpdesks.

Aandachtspunten:

- Er zijn partijen die afhankelijk zijn van partners om bepaalde onderdelen te leveren, wat invloed kan hebben op de consistentie.
- De meeste partijen zijn bereid in te schrijven op alle percelen, met uitzondering van enkele die alleen inschrijven op het platform/de website.
- Enkele respondenten geven aan dat door gebruik van AI en automatisering de behoefte aan een helpdesk mogelijk vermindert.

Vraag 1c: Voor- en nadelen van splitsen in percelen

Conclusie:

De meerderheid van de respondenten ziet nadelen in het splitsen van de opdracht in afzonderlijke percelen. Veel partijen benadrukken de sterke onderlinge afhankelijkheid van de verschillende onderdelen, waarbij splitsing kan leiden tot hogere kosten, coördinatieproblemen en foutgevoeligheid.

Aandachtspunten:

- Splitsen kan voordelen bieden door gespecialiseerde expertise per onderdeel.
- De meeste respondenten adviseren echter een geïntegreerd platform (best-of-suite) om complexiteit en risico's te minimaliseren.
- Indien toch wordt gekozen voor splitsing, wordt aanbevolen om duidelijke coördinatie- en communicatiekanalen op te zetten.

Vraag 2a: Haalbaarheid binnen budget

Conclusie: De meningen over de haalbaarheid van het budget zijn verdeeld. Een aantal partijen vindt het budget van €95.000 per jaar haalbaar, mits de scope beperkt blijft of het aantal deelnemende gemeenten beperkt is. Anderen vinden het budget ontoereikend, vooral als er uitbreidingen of doorontwikkelingen nodig zijn.

Aandachtspunten:

- Enkele respondenten wijzen erop dat het budget onvoldoende is voor grootschalige initiatieven met veel deelnemende gemeenten.
- Er wordt aanbevolen extra budget vrij te maken voor doorontwikkeling en communicatie.
- Sommigen adviseren om de helpdesk los te koppelen van de technische onderdelen om kosten te besparen.

Vraag 2c: Kostenverdeling per onderdeel

Conclusie: Er is enige variatie in de voorgestelde kostenverdeling. De meeste respondenten stellen voor dat de kosten redelijk gelijk worden verdeeld over website/platform, CRM en helpdesk, terwijl de database voor installatiebedrijven een kleiner aandeel krijgt (vaak rond de 10%).

Aandachtspunten:

- Variabele kosten voor onderhoud en doorontwikkeling moeten worden meegenomen.
- Sommige partijen stellen voor om de kostenverdeling per jaar te herzien, afhankelijk van de fase waarin het project zich bevindt.
- Er wordt gesuggereerd om een flexibel model (bijvoorbeeld pay-per-use) te overwegen voor CRM- en helpdeskfuncties.

Vraag 3: Doorlooptijd

Conclusie: De meeste partijen geven aan dat de implementatieperiode 6 tot 8 weken bedraagt voor het opzetten van de verschillende percelen, mits er voldoende samenwerking en afstemming is. Voor complexere implementaties of bij splitsing van percelen wordt een doorlooptijd van 5 tot 8 maanden genoemd.

Aandachtspunten:

- Respondenten benadrukken het belang van goede afstemming en duidelijke mandaten van de provincie.
- Het beschikbaar stellen van voldoende medewerkers vanuit de provincie voor feedbackmomenten is cruciaal.
- Splitsing van percelen kan leiden tot langere implementatietijden.

Vraag 4: Aanvullende tips en wensen

Conclusie: De belangrijkste tips richten zich op het vermijden van splitsing en het kiezen voor een geïntegreerd platform. Er wordt aangeraden om flexibiliteit te bieden in de aanbesteding en ruimte te laten voor innovatieve oplossingen.

Aandachtspunten:

- Enkele respondenten adviseren om niet te gedetailleerd de uitvoering vast te leggen, maar meer te focussen op de gewenste resultaten.
- Er wordt gesuggereerd om de helpdesk apart aan te besteden en de technische ontwikkeling van het loket gescheiden te houden.
- Respondenten benadrukken het belang van kwaliteit boven prijs om een langdurig en succesvol platform te realiseren.

Algemene aanbeveling: Focus op samenwerking met een enkele partij voor het gehele platform om integratieproblemen te vermijden. Maak ruimte voor flexibiliteit en innovatie en zorg voor een passend budget om de ambities van het project waar te maken.