

Bijlage 11: Samenwerkvisie – Functionele omschrijving – Programma van Eisen

Samenwerkvisie

1. Inleiding

De energietransitie vraagt om een toegankelijke en effectieve ondersteuning van bewoners en gebouweigenaren bij het verduurzamen van hun woningen. Gemeenten spelen hierin een sleutelrol en hebben behoefte aan een professioneel, goed functionerend online energieloket dat hen helpt bij het informeren en ondersteunen van inwoners.

Met deze aanbesteding beoogt de provincie Utrecht, samen met 17 gemeenten, een hoogwaardige en toekomstbestendige dienstverlening te realiseren. De samenwerking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer wordt gezien als een strategisch partnerschap, waarin innovatie, gebruiksvriendelijkheid en efficiëntie centraal staan.

Dit document schetst de contouren van de samenwerking en de samenwerkvisie vanuit Opdrachtgever en gemeenten in de context van het Energieloket. Dit wordt nader uitgewerkt, deels in afstemming met de Opdrachtnemer(s). Het document sluit af met de vertaling van de uitgangspunten van het Energieloket en de samenwerkvisie naar de daaraan verbonden verplichtingen en verantwoordelijkheden in het Programma van Eisen.

2. Achtergrond Energie Diensten Centrum (EDC)

Het verduurzamen van vastgoed is een van de grootste uitdagingen in de energietransitie. Het **Energie Diensten Centrum (EDC)** is een samenwerkingsverband van de Utrechtse gemeenten en provincie Utrecht en ondersteunt hen bij het versnellen van deze transitie. Het EDC ontwikkelt, financiert en realiseert projecten die huiseigenaren en Verenigingen van Eigenaren (VvE's) helpen hun woning energiezuiniger te maken. Het samenwerkingsverband staat onder penvoerderschap van provincie Utrecht. In de toekomst kan sprake zijn van een verzelfstandiging.

Gemeenten kunnen aansluiten bij diverse programma's, afgestemd op hun lokale situatie en behoeften. Zo wordt flexibel en effectief gewerkt aan de versnelling van de energietransitie. Binnen deze aanbesteding speelt het EDC een coördinerende rol en bewaakt het de samenhang tussen de verschillende percelen.

Om de dienstverlening optimaal te laten functioneren, stelt het EDC een **projectleider** aan die de samenwerking tussen de opdrachtnemers en gemeenten coördineert. Daarnaast worden een **communicatieadviseur** en **contentmedewerker** aangesteld, verantwoordelijk voor het vullen en beheren van het platform. Het EDC zorgt ervoor dat alle betrokken partijen goed samenwerken en dat de systemen en processen optimaal op elkaar aansluiten.

3. Kernprincipes van samenwerking

Dit hoofdstuk schetst de context bij het Programma van Eisen. Het beschrijft de visie op en uitgangspunten voor de samenwerking, de programmaorganisatie, verantwoordelijkheden, en de verschillende fases. Het doel is een zo volledig mogelijk beeld te schetsen van hoe de beoogde samenwerking eruit gaat zien. Onderdelen zullen nader uitgewerkt dienen te worden in samenspraak met de Opdrachtnemer.

De samenwerking binnen het EDC neemt de volgende uitgangspunten in acht:

- **Van lokaal naar gemeente-overstijgend samenwerken:** Gemeenten behouden hun eigen verantwoordelijkheid, maar werken samen aan collectieve oplossingen om schaalvoordelen te benutten.
- **Doorlopend leren en verbeteren:** De samenwerking is dynamisch en gericht op voortdurende optimalisatie door monitoring, evaluatie en kennisdeling.
- **Bijdragen aan een betaalbare en eerlijke energietransitie:** De samenwerking moet ervoor zorgen dat verduurzaming toegankelijk en haalbaar is voor alle bewoners, ongeacht hun financiële situatie.

- **Bouwen aan een basis voor de lange termijn:** De samenwerking richt zich niet alleen op directe resultaten, maar ook op structurele verbeteringen en duurzame oplossingen.
- **Gebruik maken van synergievoordelen:** Door gezamenlijk het platform, CRM, basisinformatie en de helpdesk te ontwikkelen en te onderhouden, worden middelen efficiënt ingezet en kan van elkaars ervaringen worden geleerd.

De samenwerking tussen Opdrachtgever, gemeenten en opdrachtnemers van de drie percelen is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

3.1 Uitgangspunten binnen de uitvoering van de opdracht

A. Gedeelde missie en impactgericht werken

Het energieloket heeft als doel bewoners te ondersteunen in het zetten van verduurzamingsstappen, met maximale effectiviteit. Dit betekent dat alle opdrachtnemers zich richten op:

- **Hoge kwaliteit in dienstverlening:** bewoners die de website bezoeken of contact opnemen met het loket voorzien van begrijpelijke, onafhankelijke en bruikbare informatie, zodat zij goed geïnformeerd een verduurzamingsstap kunnen zetten.
- **Efficiëntie:** inzet van middelen op een manier die de meeste impact genereert.

B. Samenwerking tussen de opdrachtnemers van de verschillende percelen

Omdat de uitvoering van het energieloket verdeeld is over drie percelen (CMS-platform, CRM-systeem en de helpdesk) is een nauwe samenwerking vereist. De provincie Utrecht en het EDC stellen een projectleider aan om de samenwerking te stroomlijnen en ervoor te zorgen dat:

- De opdrachtnemer van **Perceel 1 (CMS-platform)** zorgt voor een stabiel en gebruiksvriendelijk platform dat goed aansluit op de behoeften van gemeenten, het EDC en hun lokale partners. Het EDC stelt een communicatieadviseur en contentmedewerker aan, die verantwoordelijk zijn voor het vullen en beheren van het platform. Het CMS moet eenvoudig en efficiënt te beheren zijn door deze medewerkers, zodat zij snel en effectief content kunnen publiceren en aanpassen. Daarnaast moet het platform toegankelijk zijn voor gemeenten en hun lokale partners, zodat zij eenvoudig kunnen samenwerken en informatie op maat kunnen aanbieden aan bewoners.
- De opdrachtnemer van **Perceel 2 (CRM-systeem)** zorgt voor een goed functionerend klantrelatiebeheer, waarbij informatie uit de helpdesk en het platform effectief wordt vastgelegd en gedeeld. Daarnaast wordt het mogelijk gemaakt om woningkenmerken op te slaan, zodat advies en communicatie beter kunnen worden afgestemd op de specifieke situatie van bewoners.
- De opdrachtnemer van **Perceel 3 (Helpdesk)** behandelt efficiënt vragen van bewoners en maakt goed gebruik van de systemen uit Perceel 1 en 2.

C. Transparantie en kennisdeling

Een effectieve samenwerking vereist openheid en een gezamenlijke leeromgeving. Dit houdt in:

- **Duidelijke en inzichtelijke rapportages** over het gebruik en de effectiviteit van het energieloket.
- **Doorlopende kennisdeling** tussen opdrachtnemers en gemeenten, zodat best practices breed kunnen worden toegepast.
- **Actieve monitoring en continue verbetering** van dienstverlening op basis van data en feedback.

D. Efficiënte communicatie en rolverdeling

Om de samenwerking effectief te laten verlopen, worden duidelijke afspraken gemaakt over, dit zal worden vastgelegd in een DAP (Dossier Afspraken en Procedures):

- **Contactmomenten** tussen opdrachtnemers, gemeenten en de provincie.
- **De rol van de projectleider binnen het EDC** in het bewaken van de voortgang en afstemming tussen de opdrachtnemers.
- **Het escalatieproces bij knelpunten in de samenwerking.**
- **Een gestroomlijnd meldproces voor technische problemen:** de opdrachtnemer van **Perceel 3 (Helpdesk)** moet eenvoudig technische knelpunten kunnen melden bij de opdrachtnemers van **Perceel 1 (CMS-platform)** en **Perceel 2 (CRM-systeem)**, zodat deze tijdig worden opgepakt en opgelost.
- Hoe wordt de samenwerking tussen opdrachtnemer en opdrachtgever georganiseerd?
- Hoe wordt afstemming met andere percelen geborgd? (bijv. vaste overlegmomenten, escalatieprocedures)
- Welke communicatiemiddelen en -systemen worden gebruikt?

3.2. Programma-organisatie en verantwoordelijkheden

De organisatie van het Energieloket is zo ingericht dat zowel de opdrachtgever als de opdrachtnemers in de drie percelen effectief kunnen samenwerken. De provincie Utrecht (EDC) fungeert als coördinerend orgaan en bewaakt de strategische en operationele samenhang tussen de partijen.

3.2.1 Hoofdstructuur van de samenwerking

- Provincie Utrecht (EDC) is het eerste aanspreekpunt voor de opdrachtnemers en vertegenwoordigt de gemeenten: De opdrachtgever stemt af met de opdrachtnemers over voortgang, strategie, plan van aanpak en contractmanagement.
- Provincie Utrecht (EDC) is aanspreekpunt voor gemeenten op strategisch niveau: Dit betreft overkoepelende thema's zoals marketingcommunicatie, data, subsidieregelingen en lokale initiatieven. Gemeenten kunnen bij strategische vragen via het EDC schakelen, terwijl operationele zaken direct bij de opdrachtnemers worden neergelegd.
- Opdrachtnemers in de drie percelen zijn eerste aanspreekpunt voor gemeenten over operationele zaken:
 - Perceel 1 (CMS-platform): Verantwoordelijk voor technische ondersteuning en contentbeheer.
 - Perceel 2 (CRM-systeem): Verantwoordelijk voor dataverwerking en integratie met andere platforms.
 - Perceel 3 (Helpdesk): Eerste aanspreekpunt voor gemeenten en bewoners bij vragen over verduurzaming en advies.
- Gezamenlijke werksessies voor afstemming: Opdrachtgever, opdrachtnemers en gemeenten komen periodiek bijeen om de voortgang te bewaken en verbeteringen door te voeren. Dit voorkomt dat er losse systemen of werkwijzen ontstaan per perceel.
- Ondersteuning bij samenwerking en kennisdeling: Het EDC faciliteert werksessies en zorgt ervoor dat de opdrachtnemers en gemeenten samen leren en verbeteren.

3.2.2 Escalatie en afstemming bij operationele issues

- Opdrachtnemers lossen operationele vragen direct op: Bij vragen over het CMS of CRM kan een gemeente of helpdeskmedewerker direct schakelen met de betreffende opdrachtnemer.
- Knelpunten die percelen overstijgen worden centraal opgepakt: Wanneer een issue de samenwerking tussen meerdere percelen raakt, wordt dit besproken in een escalatieoverleg onder leiding van het EDC.
- Snelle respons en oplossingsgericht werken: Er wordt gewerkt met een ticketing- en meldingssysteem, zodat issues snel en transparant worden opgelost.

3.2.3 Samenwerking en gezamenlijke verbeteringen

- Gezamenlijke evaluaties per kwartaal: De samenwerking tussen opdrachtnemers en gemeenten wordt structureel geëvalueerd.
- Continue doorontwikkeling en innovatie: De opgedane kennis en gebruikerservaringen worden benut voor verdere optimalisatie van het platform en de dienstverlening.
- Flexibele opzet voor toekomstige aanpassingen: Het energieloket moet blijven aansluiten bij de behoeften van bewoners en gemeenten. Nieuwe functionaliteiten kunnen gezamenlijk worden ontwikkeld en geïmplementeerd.

3.3 Fasering van samenwerking

De implementatie van het energieloket kent drie duidelijke fasen:

1. Opstartfase samenwerking

Deze fase wordt eenmalig doorlopen en heeft als doel om een solide basis te leggen voor een kwalitatieve en effectieve samenwerking. In een aantal sessies worden de uitgangspunten, processen en verwachtingen afgestemd tussen Opdrachtgever, gemeenten en opdrachtnemers. Wederzijds vertrouwen en heldere afspraken over rollen en verantwoordelijkheden staan hierin centraal.

2. Voorbereidingsfase en inrichting dienstverlening

De opstartfase loopt door in deze fase waar de benodigde systemen en processen worden ingericht, waaronder het CMS-platform, CRM-systeem en de helpdesk. De focus ligt op:

- Technische implementatie en integratie tussen de percelen.
- Het creëren van een eenduidige werkwijze voor alle betrokken partijen.
- Het vormgeven van de communicatiestrategie en klantreis.
- Gebruikersondersteuning en samenwerking met gemeenten en stakeholders.

3. Uitvoeringsfase en doorontwikkeling

Zodra het energieloket operationeel is, start de uitvoeringsfase waarin bewoners en gemeenten gebruik maken van de dienstverlening. Tijdens deze fase wordt doorlopend:

- Gemonitord en geëvalueerd op basis van data en gebruikerservaringen.
- Continu geleerd en bijgestuurd om optimalisaties door te voeren.
- Nieuwe functionaliteiten ontwikkeld voor verdere verbetering van de dienstverlening.

Besluitvorming en verbeterprocessen tijdens fase 3:

- Voortgang en evaluatie: Opdrachtgever, opdrachtnemers en gemeenten komen periodiek bijeen om voortgang, geleerde lessen en mogelijke verbeteringen te bespreken.
- Verbetervoorstellen vanuit opdrachtnemers: Opdrachtnemers kunnen voorstellen doen voor verbeteringen en innovaties binnen het energieloket. Deze voorstellen moeten onderbouwd worden met een projectplan, inclusief een duidelijk budget, verwachte impact en tijdslijn.
- Besluitvorming: Het EDC en de gemeenten beoordelen de verbetervoorstellen en beslissen gezamenlijk of en hoe deze worden geïmplementeerd. Bij goedkeuring wordt het benodigde budget toegekend uit het verbeter- en ontwikkelbudget.
- Continue doorontwikkeling en innovatie: De opgedane kennis en gebruikerservaringen worden benut voor verdere optimalisatie van het platform en de dienstverlening.

- Flexibele opzet voor toekomstige aanpassingen: Het energieloket moet blijven aansluiten bij de behoeften van bewoners en gemeenten. Nieuwe functionaliteiten kunnen gezamenlijk worden ontwikkeld en geïmplementeerd.

4. Functionele omschrijving

Hier beschrijven we hoe wij voor ons zien dat de drie uitgevraagde percelen met elkaar geïntegreerd kunnen worden tot een online energieloket.

Het energieloket is een online platform dat bewoners en pandeigenaren in de provincie Utrecht ondersteunt bij het verduurzamen van hun woning of pand. Het loket biedt een centrale plek voor informatie, advies en hulp voor het verduurzamen van hun huis+tuin of pand+grond. Het energieloket is opgebouwd uit drie geïntegreerde percelen: een CMS (Content Management Systeem) voor de website, een CRM (Customer Relationship Management) systeem voor klantrelatiebeheer en een helpdesk voor ondersteuning aan bewoners en pandeigenaren.

De opdrachtnemer van Perceel 1 zorgt voor een stabiel en functioneel platform, de opdrachtnemer van Perceel 2 voor een efficiënt CRM-systeem en datastromen en de opdrachtnemer van Perceel 3 zorgt voor klantvriendelijke en effectieve ondersteuning via de helpdesk.

Perceel 1 CMS met multisite

- Het CMS beheert de website en het online platform.
- Het platform is een multisite, waarbij elke deelnemende gemeente een eigen subsite heeft.
- Het CMS maakt het mogelijk om basisinformatie centraal te plaatsen en aan te passen per subsite.
- Gemeenten kunnen de basisinformatie aanvullen met lokale informatie, zoals gemeentelijke subsidieregelingen.
- Het platform is flexibel en modulair in te richten, zodat informatie voor specifieke doelgroepen kan worden aangeboden.
- Bewoners kunnen via formulieren informatie achterlaten of contact opnemen met de helpdesk via een chatfunctie.
- Toegangspartijen CMS: Medewerkers van het Uitvoeringsteam Energieloket (EDC), gemeenten, energie-initiatieven en uitvoerende partijen hebben toegang tot het CMS om informatie te plaatsen.
- Wens: de eindgebruiker kan een nieuwe multisite opzetten zonder tussenkomst van een technisch beheerder.

Perceel 2 CRM

- Het CRM fungeert als contactadministratie en geeft een overzicht van alle contactmomenten per bewoner en pandeigenaar.
- In het CRM worden gegevens van gebruikers, zoals mailadressen, en woningkenmerken, zoals welke bouwdelen geïsoleerd zijn, opgeslagen.
- Informatie die bezoekers achterlaten via formulieren en chatfuncties op de website wordt opgeslagen in het CRM.
- Het CRM is gekoppeld aan de formulieren op de website.
- Binnen het CRM-systeem is het mogelijk om selecties te maken op basis van de ingevulde gegevens, en deze gegevens te exporteren. Hierdoor kunnen specifieke groepen worden geïdentificeerd voor gerichte communicatie en analyse.
- Er is een koppeling met het Provinciale Dataplatform om swoningkenmerken uit te wisselen.
- Energiecoaches kunnen informatie invoeren, via een applicatie zoals het Hoom dossier, in het CRM na een bezoek aan huis.
- Er is een koppeling met een tool voor nieuwsbrieven/mail.
- Medewerkers van het EDC, gemeenten, energie-initiatieven, uitvoerende partijen en de helpdesk hebben toegang tot het CRM.

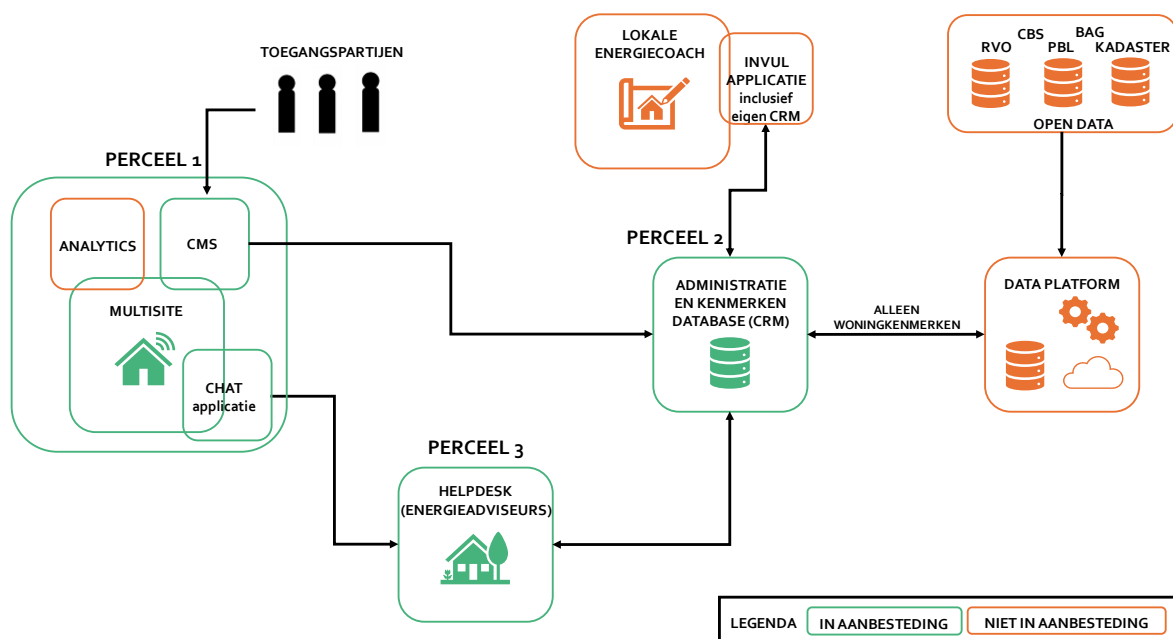
Perceel 3 Helpdesk

- Bewoners en pandeigenaren kunnen contact opnemen met de helpdesk via telefoon, chat of mail.
- De helpdesk bestaat uit energieadviseurs.
- Helpdeskmedewerkers kunnen vragen invoeren en inzien in het CRM, evenals hun antwoorden en vervolgacties.
- De helpdeskmedewerkers hebben toegang tot het CRM om eerdere contactmomenten te zien en bewoners gericht te helpen.

4.1 Hoe het energieloket functioneert

1. Een bewoner bezoekt de website (CMS) en vult een vragenlijst in.
2. De gegevens worden verwerkt in het CRM.
3. Indien nodig, helpt een medewerker van de helpdesk de bewoner verder, waarbij de medewerker toegang heeft tot de informatie in het CRM.
4. Gemeenten kunnen in het CMS informatie aanpassen en in het CRM de vragen van hun bewoners inzien en selecties van gewenste data maken.

4.2 Datastromen



- **CMS → CRM:** Formulieren en vragenlijsten worden opgeslagen in het CRM.
- **CRM → CMS:** Het CMS moet in staat zijn om informatie uit het CRM op te halen bijvoorbeeld voor het aanmaken van een woningdossier. Deze optie is nu niet in scope maar zien we een ontwikkelkans op termijn.
- **Helpdesk → CRM:** Contactmomenten worden geregistreerd in het CRM.
- **CRM → Helpdesk:** Helpdeskmedewerkers kunnen informatie over bewoners in het CRM ophalen om een beter beeld te krijgen van eerdere contacten en vragen

4.3 Doelgroepen:

Het energieloket richt zich op verschillende doelgroepen, waaronder:

- Woningeigenaren van grondgebonden woningen.
- Eigenaren in VvE's.
- Monumentenbezitters.
- Particuliere verhuurders.

- Huurders van particuliere verhuurders.
- Huurders van woningcorporaties.
- Studenten (huurders).
- Bewoners met energiearmoede.
- Eigenaren van bedrijfspanden.

Het energieloket is een **onafhankelijk en transparant** platform dat bewoners en pandeigenaren helpt bij de verduurzaming van hun woning of pand. Het platform is **niet commercieel** en heeft de gemeente als afzender. Het energieloket is een **gezamenlijk initiatief** van de deelnemende gemeenten en de provincie Utrecht binnen het Energie Diensten Centrum. Het platform is **flexibel** en kan worden aangepast aan de wensen van de gebruikers. De gegevens die verzameld worden via het energieloket, zijn eigendom van de gemeenten. Het platform is gericht op het leveren van informatie, advies en hulp bij het verduurzamen van woningen en panden en het aardgasvrij maken hiervan.

Programma van eisen

Het programma van eisen maakt deel uit van de aanbestedingsstukken en beschrijft de minimeisen van de opdracht. Er kan niet worden afgeweken van deze minimeisen: niet bij inschrijving en niet in de uitvoering, tenzij nieuwe wet- en regelgeving anders gebiedt. Indien een inschrijving hieraan niet blijkt te voldoen volgt uitsluiting van de aanbestedingsprocedure. Vragen over het programma van eisen worden gesteld via de nota van inlichtingen. Eventuele nota(s) van inlichtingen gaan boven het gestelde in dit document. Door in te schrijven op de aanbesteding garandeert inschrijver deze eisen gelezen en begrepen te hebben, en aan deze eisen te voldoen.

A. Geldt voor alle percelen

B. Perceel 1 CMS

C. Perceel 2 CRM

D. Perceel 3 Helpdesk

A1. Algemene eisen

1. Het moet mogelijk zijn om een eigen naam voor het Energieloket te gebruiken, zonder dat de naam van de opdrachtnemer zichtbaar is.
2. Het moet mogelijk zijn om een eigen huisstijl voor het Energieloket te gebruiken, in alle uitingen.
3. Deelnemende partijen voorkomen te allen tijde belangenverstrengeling. In alle gevallen is er geen sprake van financiële afhankelijkheden/belangen.
4. Opdrachtnemer is bereid samen te werken met derden (bijvoorbeeld partijen die in opdracht van de gemeentes acties uitvoeren of diensten aanbieden).
5. Opdrachtnemer heeft één vaste contactpersoon en een vervanger bij diens afwezigheid beschikbaar voor alle communicatie tussen de opdrachtgever en opdrachtnemer.
6. Handleidingen, documentatie en spraaktaal is tijdens opstart samenwerking, voorbereidingsfase en inrichting dienstverlening en uitvoeringsfase en doorontwikkeling fase allemaal in de Nederlandse taal.

A2. Informatiesysteem en data

1. De Algemene Verordening Persoonsgegevens (AVG) en UAVG zijn uitgangspunt voor elke vorm van gegevensverwerking waarbij de Opdrachtnemer op een transparante en praktische manier invulling geeft aan de verplichtingen uit de AVG.
2. Opslag van gegevens vindt niet plaats buiten de Europese Economische Ruimte en niet in het Verenigd Koninkrijk.

3. De door de opdrachtnemer geleverde oplossing of dienst zal gedurende de looptijd van de overeenkomst daar waar relevant en/of van toepassing, voorzien zijn van maatregelen zoals gedefinieerd in de NEN-ISO/IEC 27002, minimaal voldoende aan BIO BasisBeveiligingsNiveau.
4. Opdrachtnemer heeft de informatieprocessen ingericht op basis van de principes van privacy by design en privacy by default en kan dit aantonen conform dit Programma van Eisen. Deze zijn opgenomen in bijlage A (A2).
5. Opdrachtnemer gaat akkoord dat de (persoons)gegevens niet aan derde partijen verkocht en/of geleverd mogen worden. De (persoons)gegevens blijven eigendom van de opdrachtgever.
6. Data Protection Impact assessment (DPIA) moet op verzoek van opdrachtgever door de opdrachtnemer worden uitgevoerd en als de percelen gevoelige klantgegevens verwerken
7. Voor alle percelen moet een verwerkersovereenkomst conform het template van de provincie Utrecht worden afgesloten, die afspraken bevat met afspraken over doelbinding, beveiligingsmaatregelen, bewaartermijnen, een dataleakprotocol en rechten van betrokkenen.
8. Subverwerkersovereenkomsten dienen te worden afgesloten indien het perceel gebruik maakt van cloudproviders of externe datacenters.
9. Systemen beschikken over middelen voor authenticatie, multifactor-authenticatie, autorisatie, beheer rollen en integratiemogelijkheden met externe Identity Providers / Access Providers en single sign on.

A3. Monitoring, rapportage en evaluatie

1. Bij afloop van het contract draagt opdrachtnemer zorg voor een goede overdracht van de data naar het systeem van de nieuwe opdrachtnemer en levert opdrachtnemer een export van de data aan de gemeente. Alle data worden daarna uit de eigen systemen verwijderd en opdrachtnemer levert hier een ondertekende verklaring voor aan.

A4. Informatiebeveiligingseisen

1. De opdrachtnemer dient daar waar relevant en/of van toepassing rekening te houden met de eisen voor informatiebeveiliging. De eisen met betrekking tot informatiebeveiliging zijn afkomstig uit de ICO-Wizard. Deze zijn opgenomen in bijlage B.

A5. Open standaarden

1. De opdrachtnemer dient daar waar relevant en/of van toepassing rekening te houden met open standaarden die verplicht zijn voor de overheid. Deze zijn opgenomen in bijlage C.

Perceel 1 CMS

B1. Algemene eisen

1. Medewerkers van het Uitvoeringsteam Energieloket (EDC), gemeenten, door opdrachtgever aangewezen energie-initiatieven en medewerkers lokale en regionale uitvoerende partijen (energiecoaches en -adviseurs, etc.), en dienstverleners, hierna: Toegangspartijen krijgen toegang (de licenties hiervoor zijn onbeperkt) om informatie op de (sub)site te plaatsen via het CMS.
2. Het platform is mobile first

B2. Functionaliteiten op het CMS

Het CMS voorziet in de volgende (technische) mogelijkheden:

1. Het CMS is een multisite, waarbij elke deelnemende gemeente een eigen subsite heeft.
2. Het CMS maakt het mogelijk om basisinformatie centraal te plaatsen en aan te passen per subsite.
3. Gemeenten kunnen de basisinformatie aanvullen met lokale informatie, zoals gemeentelijke subsidieregelingen.
4. Het platform is flexibel en modulair in te richten, zodat informatie voor specifieke doelgroepen kan worden aangeboden.

5. De site dient voorzien te zijn van een WYSIWYG-editor.
6. **Variabele content:** De content willen we dynamisch toegankelijk kunnen maken. Dat betekent dat je afhankelijk van de zoekvraag van bezoekers, bepaalde content wel en andere juist niet laat zien. Bijvoorbeeld informatie die aansluit bij de zoekvraag: ik heb een huis gekocht dat nog geïsoleerd moet worden, waar begin ik? Of dat alleen de informatie die relevant is voor jouw wijk zichtbaar is.
7. **Koppelingen:** Door middel van een i-frame of een (rest) API-koppeling kun je content van andere sites delen via het platform. In ieder geval willen we een koppeling met
 - a. [Verbetercheck](#) en de [Uitgebreide 3D check met Smart Twin](#) op verbeterjehuis.nl (of eventueel eigen woningdossier)
 - b. [Bedrijven en adviseurs database](#) van verbeterjehuis.nl (of na overleg eigen database met lokale bedrijven)
 - c. [Energiesubsidiewijzer](#) van verbeterjehuis.nl
 - d. [Vergelijk je energieverbruik](#) van Milieu Centraal
 - e. [Vind jouw energie-hulp in de buurt](#) van Milieu Centraal
8. **Formulieren:** Op het platform moet het mogelijk zijn om formulieren in te zetten om gegevens te verzamelen. Deze gegevens worden opgeslagen in het CRM (perceel 2). De formulieren module kan ook mails versturen.
9. **Chatfunctie:** De site moet een gebruiksvriendelijke en goed zichtbare chatfunctie bevatten die zowel geautomatiseerde antwoorden (chatbot) als live chat met medewerkers, in ieder geval de helpdesk van perceel 3, ondersteunt.
10. **Mailadressen:** De opdrachtnemer dient een functioneel e-mailadres te leveren dat gebruikt kan worden voor contactformulieren en klantcommunicatie via de website.
11. **Inkoopacties via het platform:** Inkoopacties die gemeenten zelf opzetten of inkopen bij derden en het aanmelden daarvoor kunnen verzorgd worden via het platform (via 9: **Formulieren**).
12. CMS beschikt over functionaliteit om data uit CRM (perceel) op te kunnen vragen o.b.v. gegevens bewoner/eigenaren. Dit zal op termijn worden ingezet. Hierbij gebruikers authenticatie inzetten en toepassen tbv opvragen gegevens vanuit CMS bij CRM)
13. **Nieuws en agenda items** deze dienen te worden voorzien van lifecycle management.
14. **Zoekfunctie:** De zoekfunctie op de site zoekt alleen binnen de eigen gemeentelijke subsite of binnen de thematische subsite.
15. Het CMS dient een **verkorte URL** te kunnen aanmaken.
16. Het CMS moet koppelen aan **Google tag manager**.
17. Het CMS kan bestanden aanbieden aan de bezoeker.

B3. Informatiesysteem en data

1. De Algemene Verordening Persoonsgegevens (AVG) en UAVG zijn uitgangspunt voor elke vorm van gegevensverwerking waarbij de Opdrachtnemer op een transparante en praktische manier invulling geeft aan de verplichtingen uit de AVG.
Opdrachtnemer heeft de informatieprocessen ingericht op basis van de principes van privacy by design en privacy by default en kan dit aantonen conform dit Programma van Eisen. Zie specificatie in bijlage A.
2. Wanneer nieuwe wetgeving of gewijzigde inzichten door jurisprudentie op het gebied van privacy zich voordoen, verzorgt Opdrachtnemer in overleg (kosteloos) aanpassingen in het systeem (privacy flexibiliteit).
3. Opdrachtnemer heeft een Functionaris Gegevensbescherming of een Privacy Officer met wie snel en op transparante wijze contact kan worden gelegd voor privacy gerelateerde onderwerpen.
4. Alle persoonsgegevens moeten worden versleuteld tijdens opslag en verzending. Rol gebaseerde toegangscontrole moet standaard worden toegepast. Opslag van gegevens vindt niet plaats buiten de Europese Economische Ruimte en niet in het Verenigd Koninkrijk.
5. De deelnemende partijen (opdrachtgevers) zijn verwerkingsverantwoordelijken van de door opdrachtnemer te verwerken data. Opdrachtgever sluit met Opdrachtnemer, voorafgaand aan de start van de dienstverlening, een schriftelijke overeenkomst met betrekking tot de bescherming en de verwerking van persoonsgegevens cf. artikel 28 lid 3 AVG. Daarbij wordt het model verwerkersovereenkomst van provincie Utrecht gehanteerd.
6. Opdrachtnemer heeft een proces ingericht om mee te werken in geval van verzoeken van betrokkenen om hun wettelijke rechten uit te voeren. Opdrachtnemer geeft op verzoek van betrokkenen inzicht in de verwerking van hun persoonsgegevens en biedt mogelijkheden voor betrokkenen om hun overige rechten i.h.k.v. de AVG uit te oefenen. Hieronder valt tevens de mogelijkheid de verwerking te beperken en de mogelijkheid tot intrekken van toestemming tot gegevensverwerking.,

7. Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid de velden in haar systemen (data library) eenvoudig te kunnen verwijderen of te anonimiseren.
8. Het systeem moet ondersteuning bieden voor automatische verwijdering van persoonsgegevens na de overeengekomen bewaartermijn.
9. Bij beëindiging van de overeenkomst worden alle data door Opdrachtnemer, zonder meerkosten, overgedragen aan de Opdrachtgever in een standaard uitwisselformaat. Opdrachtnemer vernietigt daarna al deze data op haar eigen systemen.
10. Het door Opdrachtnemer geleverde systeem maakt, zonder toestemming van Opdrachtnemer, geen gebruik van Artificial Intelligence (AI).

B4. Hosting en technische infrastructuur

1. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de hosting en het technisch beheer van het CMS.
2. De hostingomgeving dient minimaal een uptime-garantie van 99,5% per maand te hebben, exclusief onderhoudsvensters.
3. De hostingoplossing moet schaalbaar zijn en zonder verstoring kunnen meegroeien bij een toenemend aantal gebruikers.
4. De opdrachtnemer dient proactief performance monitoring en logging toe te passen en hierover op verzoek te rapporteren.
5. De opdrachtnemer dient een incidenten- en escalatieprocedure te hanteren voor storingen en downtime.
6. De hosting dient adequaat beveiligd te zijn.
7. De hosting dienst CO₂ neutraal te zijn.

B5. Architectuur

1. De eisen met betrekking tot de architectuur van het CMS zijn opgenomen in bijlage D.

B6. Test- en acceptatiefase vóór livegang

1. Het CMS dienst uiterlijk **1 oktober 2025** gereed te zijn voor livegang
2. De opdrachtnemer van perceel 1 en 2 dienen uiterlijk **1 september 2025** gezamenlijk een testomgeving op te zetten waarin de opdrachtgever, gemeenten en eventueel opdrachtnemer van perceel 3 de werking van het CMS kunnen valideren.
3. De opdrachtnemer moet vooraf een test- en acceptatieplan aanleveren waarin wordt beschreven hoe de technische en functionele werking wordt gevalideerd.
4. Een redacteur moet toegang krijgen tot de acceptatieomgeving om te gebruiken als zandbak.
5. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om minimaal twee testmomenten in te plannen vóór livegang.
6. Gebruikerstesten moeten aantonen dat het platform voldoet aan de functionele eisen en gebruiksvriendelijk is voor gemeenten en eindgebruikers.
7. De opdrachtnemer dient eventuele bevindingen vanuit de testfase binnen een overeengekomen termijn op te lossen, voordat de definitieve livegang plaatsvindt.
8. De inrichtingsfase wordt pas als afgerond beschouwd als de opdrachtgever en gemeenten akkoord zijn met de werking van het platform en alle noodzakelijke koppelingen en functionaliteiten correct functioneren

B7. Samenwerking

1. Opdrachtnemer neemt deel in de samenwerking met de mede opdrachtnemers, Opdrachtgever en gemeenten. Dit bestaat ten minste uit de volgende sessies:
 - a. Opstart samenwerking:
 - i. De opdrachtnemer dient een kick-offsessie bij te wonen waarin de samenwerking, rollen en verantwoordelijkheden binnen de implementatiefase worden afgestemd.

- ii. De opdrachtnemer is verplicht om in overleg met de opdrachtgever een gezamenlijke implementatieplanning af te stemmen, waarin de afhankelijkheden tussen de drie percelen expliciet worden opgenomen.
 - iii. De opdrachtnemers is minimaal beschikbaar voor 2 sessies à 2 uur in de eerste maand na opdracht.
 - b. Voorbereidingsfase en inrichting dienstverlening:
 - i. De opdrachtnemer moet tijdens deze fase een aangewezen contactpersoon beschikbaar stellen die snel kan schakelen en besluiten kan nemen over technische en functionele aspecten.
 - ii. De opdrachtnemer is verplicht, indien nodig, om deze fase 2- wekelijks deel te nemen aan een voortgangsoverleg met de opdrachtgever, de projectleider van het EDC en de andere opdrachtnemers,
 - iii. De opdrachtnemer dient gedurende de implementatiefase flexibel inzetbaar te zijn om bij te dragen aan extra afstemmingsmomenten wanneer dit nodig is voor een soepele integratie van de systemen (minimaal 1x sessie a 2 uur).
 - iv. Opdrachtnemer faciliteert bij de start een training over het CMS-systeem van het platform voor Toegangspartijen. Daar zit ook een handleiding bij. Ook trainen zij het Uitvoeringsteam Energieloket van het EDC om dit in het vervolg als trainer te kunnen doen. Bij nieuwe functionaliteiten of aanpassingen worden zij direct bijgepraat hierover.
 - c. Uitvoeringsfase en doorontwikkeling:
 - i. De opdrachtnemer dient te zorgen voor een continue beschikbaarheid van ondersteuning en technische bijstand, zodat de werking van het loket niet in gevaar komt. Deze technische beheerder is verantwoordelijk voor technisch onderhoud, applicatiebeheer, updates en aanpassingen.
 - ii. Wijzigingsverzoeken en technische koppelingen tussen de systemen van Perceel 1 (CMS), Perceel 2 (CRM) en Perceel 3 (Helpdesk) dienen tijdig en in afstemming met de andere opdrachtnemers te worden doorgevoerd. Hiervoor worden afspraken gemaakt in een DAP (zie 3)
 - i. De opdrachtnemer moet blijven bijdragen aan de doorontwikkeling van het energieloket door actief deel te nemen aan evaluaties en verbetertrajecten, inclusief terugkerende feedbacksessies met gemeenten en andere toegangspartijen (elke kwartaal). Opdrachtnemer geeft daar gevraagd en ongevraagd advies over ontwikkelingen op zijn vakgebied.
 - iii. Wanneer nieuwe functionaliteiten en of aanpassingen worden doorgevoerd zal uitvoeringsteams EDC hierin worden getraind.
 - iv. 1x per jaar trainingssessie voor Toegangspartijen
 - v. In samenspraak tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer kunnen frequentie of onderwerpen gewijzigd worden.
2. Opdracht borgt directe afstemming met betrokken gemeenten over urgente operationele zaken. Dit zijn bijvoorbeeld:
 - Technische problemen, zoals site offline
 - Andere acute zaken die direct invloed hebben op het functioneren van het energieloket
3. Opdrachtgever en Opdrachtnemer komen binnen 3 maanden na aanvang van de overeenkomst een DAP (Dossier Afspraken en Procedures) overeen, waarin zij zaken nader zullen uitwerken.
4. Opdrachtnemer faciliteert bij de start een training over het CMS voor deze partijen. Daar zit ook een handleiding bij. Ook trainen zij het Uitvoeringsteam Energieloket van het EDC om dit in het vervolg als trainer te kunnen doen. Bij nieuwe functionaliteiten of aanpassingen worden zij direct bijgepraat hierover.

B8. Eisen voor de afsluitfase en overdracht van de opdracht

1. De opdrachtnemer is verplicht om minimaal drie maanden voor het einde van de opdracht een overdrachtsplan op te stellen waarin alle essentiële informatie voor een soepele continuïteit wordt beschreven.
2. De opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een volledige overdracht van alle relevante documentatie, inclusief technische handleidingen, gebruikersinstructies en beheerdocumentatie.
3. Indien de Overeenkomst om welke reden ook (tussentijds) eindigt, doet Opdrachtnemer op eerste verzoek van Opdrachtgever datgene wat redelijkerwijs nodig is om ervoor te zorgen dat een nieuwe opdrachtnemer (transitie), of

Opdrachtgever zelf (re-transitie), zonder belemmeringen het uitvoeren van de Overeenkomst kan overnemen en/of een soortgelijke opdracht ten behoeve van Opdrachtgever kan verrichten. Zo nodig neemt Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever deel aan overleg met een opvolgende opdrachtnemer.

4. Indien er bij de overdracht onvolkomenheden of technische afhankelijkheden blijken, blijft de opdrachtnemer gedurende een overgangsperiode van minimaal één maand na afloop van de opdracht beschikbaar voor ondersteuning en nazorg.
5. De opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat er geen vendor lock-in ontstaat en dat de technische infrastructuur, configuraties en integraties overdraagbaar zijn aan een andere partij zonder kosten of complicaties

Perceel 2 CRM

C1. Algemene eisen

1. Medewerkers van het Uitvoeringsteam Energieloket (EDC), gemeenten, door opdrachtgever aangewezen energie-initiatieven en medewerkers lokale en regionale uitvoerende partijen (energiecoaches en -adviseurs, etc.), en dienstverleners, hierna: Toegangspartijen krijgen toegang (de licenties hiervoor zijn onbeperkt) om informatie in CRM te plaatsen. Ook opdrachtnemer van perceel 3 Helpdesk krijgt toegang tot het CRM.

C2. Functionaliteiten CRM

1. Het CRM moet de mogelijkheid geven om minimaal de volgende gegevens op te slaan in een datatabel:
Gegevens over de gebruikers:
 - Toekomstige plannen (wensen)
 - Gestelde adviesvragen en opvolgacties, inclusief datum en tijd
 - Klachten en opvolgacties
 - Adres
 - Mailadres, gekoppeld aan adres
 - Aangevraagde subsidies of andere financieringsmogelijkheden ingezet (afhankelijk van AVG-mogelijkheden)
 - Type bewoner (bijv. BSR type, of doe-het-zelver versus volledige ontzorging gewenst)
 - Monitoring van de stappen in de klantreis van bezoekers waarover het loket ondersteuning bij biedt zoals:
 - a. Aantal geïnteresseerden van inkoopacties
 - b. Aantal ingevulde woningdossiers
 - c. Aantal offerte-aanvragen
 - d. Aantal via het platform uitgevoerde diensten/acties (per soort)
 - e. Aantal inwoners en pandeigenaren dat per e-mail, telefoon, chat, webformulier of op andere wijze contact heeft opgenomen met het energieloket
 - De onderwerpen (gecategoriseerd) waarover inwoners en pandeigenaren vragen hebben gesteld
 - De woon- of bedrijfssituatie van de vragenstellers: zoals sociale huur, particuliere huur, koop, (gemixte) VvE, bedrijven
 - De klanttevredenheid van de klant.

Gegevens over de woningen:

Dakisolatie	ja/nee Rd-waarde Rc-waarde opp door wie ingevuld professional/vrijwilliger/bewoner/gemeente
Zoldervloerisolatie	ja/nee Rd-waarde Rc-waarde opp door wie ingevuld professional/vrijwilliger/bewoner/gemeente
Vloerisolatie	ja/nee Rd-waarde Rc-waarde opp door wie ingevuld professional/vrijwilliger/bewoner/gemeente
Bodemisolatie	ja/nee Rd-waarde Rc-waarde opp door wie ingevuld professional/vrijwilliger/bewoner/gemeente
Spouwmuurisolatie	aanwezig ja/nee geïsoleerd ja/nee Rd-waarde Rc-waarde opp. door wie ingevuld professional/vrijwilliger/bewoner/gemeente

Gevelisolatie	ja/nee binnen/buiten Rd-waarde Rc-waarde opp. door wie ingevuld professional/vrijwilliger/bewoner/gemeente
Glasisolatie benedenverdieping	ja/nee U-waarde opp. door wie ingevuld professional/vrijwilliger/bewoner/gemeente
Glasisolatie bovenverdieping	ja/nee U-waarde opp. door wie ingevuld professional/vrijwilliger/bewoner/gemeente

- Genomen isolatiemaatregelen per adres (moet makkelijk en begrijpelijk blijven voor bewoners)
 - Afgiftesysteem
 - Ventilatiesysteem (CO₂ gestuurd / Balansventilatie met WTW)
 - Warmtebron (ja/nee | type (volledig/hybride))
2. Opdrachtnemer maakt deze gegevens inzichtelijk voor opdrachtgever en deelnemende gemeenten door middel van een dashboard. Elke gemeente kan daarbij alleen de gegevens over de eigen gemeente inzien.
 3. Deze data zijn goed te bevragen om een selectie te maken.
 4. Het CRM moet kunnen koppelen met een nieuwsbriefmodule zoals Mailcamp.

C3. Informatiesysteem en data

11. De Algemene Verordening Persoonsgegevens (AVG) en UAVG zijn uitgangspunt voor elke vorm van gegevensverwerking waarbij de Opdrachtnemer op een transparante en praktische manier invulling geeft aan de verplichtingen uit de AVG.
Opdrachtnemer heeft de informatieprocessen ingericht op basis van de principes van privacy by design en privacy by default en kan dit aantonen conform dit Programma van Eisen. Zie specificatie in bijlage A.
12. Wanneer nieuwe wetgeving of gewijzigde inzichten door jurisprudentie op het gebied van privacy zich voordoen, verzorgt Opdrachtnemer in overleg (kosteloos) aanpassingen in het systeem (privacy flexibiliteit).
13. Opdrachtnemer heeft een Functionaris Gegevensbescherming of een Privacy Officer met wie snel en op transparante wijze contact kan worden gelegd voor privacy gerelateerde onderwerpen.
14. Alle persoonsgegevens moeten worden versleuteld tijdens opslag en verzending. Rol gebaseerde toegangscontrole moet standaard worden toegepast. Opslag van gegevens vindt niet plaats buiten de Europese Economische Ruimte en niet in het Verenigd Koninkrijk.
15. De deelnemende partijen (opdrachtgevers) zijn verwerkingsverantwoordelijken van de door opdrachtnemer te verwerken data. Opdrachtgever sluit met Opdrachtnemer, voorafgaand aan de start van de dienstverlening, een schriftelijke overeenkomst met betrekking tot de bescherming en de verwerking van persoonsgegevens cf. artikel 28 lid 3 AVG. Daarbij wordt het model verwerkersovereenkomst van provincie Utrecht gehanteerd.
16. Opdrachtnemer heeft een proces ingericht om mee te werken in geval van verzoeken van betrokkenen om hun wettelijke rechten uit te voeren. Opdrachtnemer geeft i betrokkenen op hun verzoek inzicht in de verwerking van hun persoonsgegevens en biedt mogelijkheden voor betrokkenen om hun overige rechten i.h.k.v. de AVG uit te oefenen. Hieronder valt tevens de mogelijkheid de verwerking te beperken en de mogelijkheid tot intrekken van toestemming tot gegevensverwerking.
17. Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid de velden in haar systemen (data library) eenvoudig te kunnen verwijderen of te anonimiseren.
18. Het systeem moet ondersteuning bieden voor automatische verwijdering van persoonsgegevens na de overeengekomen bewaartermijn.
19. Bij beëindiging van de overeenkomst worden alle data door Opdrachtnemer, zonder meerkosten, overgedragen aan de Opdrachtgever in een standaard uitwisselsformat. Opdrachtnemer vernietigt daarna al deze data op haar eigen systemen.
20. Het door Opdrachtnemer geleverde systeem maakt, zonder toestemming van Opdrachtnemer, geen gebruik van Artificial Intelligence (AI).

C4. Hosting en technische infrastructuur

1. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de hosting en het technisch beheer van het CRM.
2. De hostingomgeving dient minimaal een uptime-garantie van 99,5% per maand te hebben, exclusief onderhoudsvensters.
3. De hostingoplossing moet schaalbaar zijn en zonder verstoring kunnen meegroeien bij een toenemend aantal gebruikers.
4. De opdrachtnemer dient proactief performance monitoring en logging toe te passen en hierover op verzoek te rapporteren.

5. De opdrachtnemer dient een incidenten- en escalatieprocedure te hanteren voor storingen en downtime.
6. De hosting dient adequaat beveiligd te zijn.
7. De hosting dienst CO₂ neutraal te zijn.

C5. Architectuur

1. De eisen met betrekking tot de architectuur van het CRM zijn opgenomen in bijlage D.

C6. Monitoring, rapportage en evaluatie

1. Rapportages kunnen door de opdrachtgever zonder tussenkomst van de opdrachtnemer minimaal in de navolgende bestandsformaten geleverd worden: Excel, Word, PDF, TXT, CSV, en XML. De gegevens zijn in vaste formats te printen.

C7. Archivering

1. Informatie dient gearcheveerd te kunnen worden bij elke deelnemende partij verantwoordelijk voor de data (data per individuele gemeente) volgens de actuele standaard (MDTO) met inachtneming van toepassing zijnde bewaar- en vernietigingstermijnen.

C8. Test- en acceptatiefase vóór livegang

1. Het CRM dient uiterlijk **1 oktober 2025** gereed te zijn voor livegang.
2. De opdrachtnemer van perceel 1 en 2 dienen uiterlijk **1 september 2025** gezamenlijk een testomgeving op te zetten waarin de opdrachtgever, gemeenten en eventueel opdrachtnemer van perceel 3 de werking van het CRM kunnen valideren.
3. De opdrachtnemer moet vooraf een test- en acceptatieplan aanleveren waarin wordt beschreven hoe de technische en functionele werking wordt gevalideerd.
4. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om minimaal twee testmomenten in te plannen vóór livegang.
5. Gebruikerstesten moeten aantonen dat het platform voldoet aan de functionele eisen en gebruiksvriendelijk is voor gemeenten en eindgebruikers.
6. De opdrachtnemer dient eventuele bevindingen vanuit de testfase binnen een overeengekomen termijn op te lossen, voordat de definitieve livegang plaatsvindt.
7. De inrichtingsfase wordt pas als afgerond beschouwd als de opdrachtgever en gemeenten akkoord zijn met de werking van het platform en alle noodzakelijke koppelingen en functionaliteiten correct functioneren

C9. Samenwerking

2. Opdrachtnemer neemt deel in de samenwerking met de mede opdrachtnemers, Opdrachtgever en gemeenten. Dit bestaat ten minste uit de volgende sessies:
 - a. Opstart samenwerking:
 - i. De opdrachtnemer dient een kick-offsessie bij te wonen waarin de samenwerking, rollen en verantwoordelijkheden binnen de implementatiefase worden afgestemd.
 - ii. De opdrachtnemer is verplicht om in overleg met de opdrachtgever een gezamenlijke implementatieplanning af te stemmen, waarin de afhankelijkheden tussen de drie percelen expliciet worden opgenomen.
 - iii. De opdrachtnemers is minimaal beschikbaar voor 2 sessies à 2 uur in de eerste maand na opdracht.
 - b. Voorbereidingsfase en inrichting dienstverlening:

- i. De opdrachtnemer moet tijdens deze fase een aangewezen contactpersoon beschikbaar stellen die snel kan schakelen en besluiten kan nemen over technische en functionele aspecten.
- ii. De opdrachtnemer is verplicht, indien nodig, om deze fase 2- wekelijks deel te nemen aan een voortgangsoverleg met de opdrachtgever, de projectleider van het EDC en de andere opdrachtnemers,
- iii. De opdrachtnemer dient gedurende de implementatiefase flexibel inzetbaar te zijn om bij te dragen aan extra afstemmingsmomenten wanneer dit nodig is voor een soepele integratie van de systemen (minimaal 1x sessie a 2 uur).
- iv. Opdrachtnemer faciliteert bij de start een training over het CMS-systeem van het platform voor Toegangspartijen. Daar zit ook een handleiding bij. Ook trainen zij het Uitvoeringsteam Energieloket van het EDC om dit in het vervolg als trainer te kunnen doen. Bij nieuwe functionaliteiten of aanpassingen worden zij direct bijgepraat hierover.
- c. Uitvoeringsfase en doorontwikkeling:
 - i. De opdrachtnemer dient te zorgen voor een continue beschikbaarheid van ondersteuning en technische bijstand, zodat de werking van het loket niet in gevaar komt. Deze technische beheerder is verantwoordelijk voor technisch onderhoud, applicatiebeheer, updates en aanpassingen.
 - ii. Wijzigingsverzoeken en technische koppelingen tussen de systemen van Perceel 1 (CMS), Perceel 2 (CRM) en Perceel 3 (Helpdesk) dienen tijdig en in afstemming met de andere opdrachtnemers te worden doorgevoerd. Hiervoor worden afspraken gemaakt in een DAP (zie 3)
 - iii. De opdrachtnemer moet blijven bijdragen aan de doorontwikkeling van het energieloket door actief deel te nemen aan evaluaties en verbetertrajecten, inclusief terugkerende feedbacksessies met gemeenten en andere toegangspartijen (elke kwartaal). Opdrachtnemer geeft daar gevraagd en ongevraagd advies over ontwikkelingen op zijn vakgebied.
 - iv. Wanneer nieuwe functionaliteiten en of aanpassingen worden doorgevoerd zal uitvoeringsteams EDC hierin worden getraind.
 - v. 1x per jaar trainingssessie voor Toegangspartijen

In samenspraak tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer kunnen frequentie of onderwerpen gewijzigd worden.

- 3. Opdrachtnemer borgt directe afstemming met betrokken gemeenten over urgente operationele zaken. Dit zijn bijvoorbeeld:
 - a. Technische problemen, zoals CRM offline
 - b. Andere acute zaken die direct invloed hebben op het functioneren van het energieloket
- 4. Opdrachtnemer zet zich in voor een inhoudelijke samenwerking van partijen (opdrachtgever, percelen, dataplatform PU) voor data-integratie (Integratie-overleg): vast te leggen data per systeem, interface-afspraken (incl. uit te wisselen data tussen systemen, te gebruiken standaarden, frequentie, foutafhandeling).
- 5. Opdrachtgever en Opdrachtnemer komen binnen 3 maanden na aanvang van de overeenkomst een DAP (Dossier Afspraken en Procedures) overeen, waarin zij zaken nader zullen uitwerken.
- 6. Opdrachtnemer faciliteert bij de start een training over het CRM voor deze partijen. Daar zit ook een handleiding bij. Ook trainen zij het Uitvoeringsteam Energieloket van het EDC om dit in het vervolg als trainer te kunnen doen. Bij nieuwe functionaliteiten of aanpassingen worden zij direct bijgepraat hierover.

Perceel 3 Helpdesk

D1. Algemene eisen

- 1. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat helpdeskmedewerkers de noodzakelijke regionale en lokale kennis opdoen om de opdracht goed uit te kunnen voeren, zoals (maar niet uitsluitend): RES, Transitievisies Warmte/ Warmteprogramma's, lokale isolatieaanpakken en wijkgerichte uitvoeringsplannen, en zorgt dat deze kennis gedurende de contractduur wordt bijgehouden.
- 2. Medewerkers geven ten alle tijden onafhankelijk advies. Er mogen geen financiële afhankelijkheden/belangen spelen met partijen waarnaar verwezen wordt.

3. Opdrachtnemer en opdrachtgever 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-/adviesvaardigheden. Opdrachtgever is gerechtigd om een *mysterie guest* onderzoek te houden.
4. Opdrachtnemer zorgt dat medewerkers die met persoonsgegevens werken een geheimhoudingsverklaring hebben getekend.

D2. Klantenservice

1. Opdrachtnemer biedt onafhankelijke informatie en ondersteuning over het verduurzamen van een pand aan bewoners en pandeigenaren via een klantenservice met ten minste telefoon, chat via het platform en e-mail.
2. De helpdesk is uiterlijk vanaf 1 oktober 2025 bereikbaar.
3. Opdrachtnemer borgt dat de klantenservice van het energieloket bereikbaar is op een netnummer van de verschillende gemeenten of een niet regio gebonden netnummer.
4. Opdrachtnemer gebruikt het mailadres dat beschikbaar wordt gemaakt vanuit perceel 1 (CMS).
5. Opdrachtnemer is minimaal 2 uur per werkdag telefonisch en via chat bereikbaar. Op 2 van de 5 werkdagen is minimaal 1 uur hiervan in de avonduren. Dit zijn vaste momenten, die gecommuniceerd worden op het platform.
6. Opdrachtnemer heeft een reactietermijn van maximaal 2 werkdagen voor een eerste reactie op vragen of opmerkingen via mail en chat binnengekomen buiten de bereikbare momenten.
7. Medewerkers, die de klantenservice bemensen, voldoen ten minste aan de volgende eisen, mede gebaseerd op de "[handreiking kwaliteit energieloketten](#)" van de VNG:
 - a. Medewerkers van de klantenservice hebben basiskennis over alle vormen en typen van (biobased) isolatie, SMP, ventilatie, duurzame warmtetechnieken, zonnepanelen, het aardgasvrij maken van woningen in het algemeen en gezond en veilig wonen;
 - b. Medewerkers van de klantenservice moeten informatie kunnen bieden over (landelijke) subsidies en financieringsmogelijkheden, energie besparen, isolatiemaatregelen, het inschakelen van uitvoerende partijen, het beoordelen van offertes, warmtealternatieven (in relatie tot de plannen van de desbetreffende gemeente), lokale acties.
8. Via het gezamenlijk online energieloket kunnen in de toekomst extra diensten en acties aangeboden worden door de deelnemende gemeenten en/of derden. De uitvoerende partij(en) hiervan zijn als eerste verantwoordelijk voor het beantwoorden van vragen. Het kan echter voorkomen dat deelnemers toch de klantenservice benaderen voor vragen over de betreffende acties of diensten. Opdrachtgever stelt hiertoe per dienst en actie een FAQ op, waarmee basale vragen beantwoord worden door de opdrachtnemer. Indien nodig verwijst opdrachtnemer door naar de betreffende uitvoerende partij.

D3 Informatiesysteem en data

1. De Algemene Verordening Persoonsgegevens (AVG) en UAVG zijn uitgangspunt voor elke vorm van gegevensverwerking waarbij de Opdrachtnemer op een transparante en praktische manier invulling geeft aan de verplichtingen uit de AVG.
2. Opdrachtnemer heeft de informatieprocessen ingericht op basis van de principes van privacy by design en privacy by default en kan dit aantonen. Zie specificatie in bijlage A.
3. Wanneer nieuwe wetgeving of gewijzigde inzichten door jurisprudentie zich voordoen, verzorgt Opdrachtnemer in overleg (kosteloos) aanpassingen in het systeem (privacy flexibiliteit).
4. Opdrachtnemer wijst een Functionaris Gegevensbescherming of een Privacy Officer aan met wie snel en op transparante wijze contact kan worden gelegd voor privacy gerelateerde onderwerpen. De deelnemende partijen (opdrachtgevers) zijn verwerkingsverantwoordelijken van de door opdrachtnemer te verwerken data. Opdrachtgever sluit met Opdrachtnemer, voorafgaand aan de start van de dienstverlening, een schriftelijke overeenkomst met betrekking tot de bescherming en de verwerking van persoonsgegevens cf. artikel 28 lid 3 AVG. Daarbij wordt het model verwerkersovereenkomst van provincie Utrecht gehanteerd.
5. Opdrachtnemer heeft een proces ingericht om mee te werken in geval van verzoeken van betrokkenen om hun wettelijke rechten uit te voeren. Opdrachtnemer geeft de mogelijkheid aan betrokkenen om hun gegevens in te zien en biedt mogelijkheden voor betrokkenen om hun overige rechten i.h.k.v. de AVG uit te oefenen. Hieronder valt tevens de mogelijkheid de verwerking te beperken en de mogelijkheid tot intrekken van toestemming tot gegevensverwerking.

6. Opdrachtnemer heeft een klachtenprocedure en houdt een klachtenregistratie bij, deelt deze met de opdrachtgever en reageert op elke klacht conform de procedure.

D4. Monitoring, rapportage en evaluatie

1. De klantcontacten worden bijgehouden in het CRM van het Energieloket, dat wordt verzorgd door de opdrachtnemer van perceel 2 'CRM'.
2. Opdrachtnemer meet bij elk contact de algemene klanttevredenheid (responsstijd, professionaliteit van de medewerkers, het gegeven handelingsperspectief, etc.) door een aantal vragen te stellen. Welke vragen gesteld worden, wordt afgestemd met opdrachtgever.
3. Opdrachtnemer heeft een klachtenprocedure en houdt een klachtenregistratie bij, deelt deze met de opdrachtgever en reageert op elke klacht conform de procedure.

D5. Samenwerking

1. Opdrachtnemer neemt deel in de samenwerking met de mede opdrachtnemers, Opdrachtgever en gemeenten. Dit bestaat ten minste uit de volgende sessies:
 - a. Opstart samenwerking:
 - i. De opdrachtnemer dient een kick-offsessie bij te wonen waarin de samenwerking, rollen en verantwoordelijkheden binnen de implementatiefase worden afgestemd.
 - ii. De opdrachtnemer is verplicht om in overleg met de opdrachtgever een gezamenlijke implementatieplanning af te stemmen, waarin de afhankelijkheden tussen de drie percelen expliciet worden opgenomen.
 - iii. De opdrachtnemers is minimaal beschikbaar voor 2 sessies à 2 uur in de eerste maand na opdracht indien nodig.
 - b. Voorbereidingsfase en inrichting dienstverlening:
 - i. De opdrachtnemer dient gedurende de implementatiefase flexibel inzetbaar te zijn om bij te dragen aan extra afstemmingsmomenten wanneer dit nodig is voor een soepele integratie van de systemen met de helpdesk (minimaal 1x sessie à 2 uur).
 - ii. Opdrachtnemer is aanwezig met een inhoudelijke sessies met deelnemende gemeenten en ligt de werkwijze van de helpdesk daartoe.
 - c. Uitvoeringsfase en doorontwikkeling:
 - i. Opdrachtnemer stelt een sleutelpersoon aan voor borging contracteisen gedurende de uitvoeringsfase.
 - ii. De opdrachtnemer moet blijven bijdragen aan de doorontwikkeling van het energieloket door actief deel te nemen aan evaluaties en verbetertrajecten, inclusief terugkerende feedbacksessies met gemeenten en andere toegangspartijen (elke kwartaal). Opdrachtnemer geeft daar gevraagd en ongevraagd advies over ontwikkelingen op zijn vakgebied.
 - i. Opdrachtnemer borgt dat nieuwe medewerkers getraind worden in de systemen uit perceel 1 en 2.
 - ii. In samenspraak tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer kunnen frequentie of onderwerpen gewijzigd worden.
2. Opdracht borgt directe afstemming met betrokken gemeenten over urgente operationele zaken. Dit zijn bijvoorbeeld:
 - a. Inhoudelijke vragen over nieuwe activiteiten.
 - b. Andere acute zaken die direct invloed hebben op het functioneren van het energieloket

Opdrachtgever en Opdrachtnemer komen binnen 3 maanden na aanvang van de overeenkomst een DAP (Dossier Afspraken en Procedures) overeen, waarin zij zaken nader zullen uitwerken.