



Programma van Eisen Gemeentelijk Energie Locket

Kenmerk: IA2024.08.02

d.d. 01.0.2025

Gemeente Almere



Inhoud

Inhoud.....	1
Inleiding.....	2
Eisen aan de Opdracht.....	2
1. Algemene eisen.....	2
2. Inhoudelijke eisen	2
3. Prijs	4
4. Commerciële eisen	4
5. Indexering.....	4
6. Data, privacy en beveiliging	5



Inleiding

Het document Programma van Eisen bevat de minimumeisen die aan de opdracht Aanbesteding energieloket worden gesteld. U verklaart zich met uw inschrijving onvoorwaardelijk akkoord met ALLE aan deze opdracht gestelde eisen uit dit document. Opdrachtnemer dient de minimumeisen bij de uitvoering van de opdracht integraal in acht te nemen. Het niet voldoen kan ertoe leiden dat de overeenkomst wordt ontbonden.

Eisen aan de Opdracht

1. Algemene eisen

- Eis 1. Opdrachtnemer levert na gunning een overzicht aan met de namen en contactgegevens van de contactpersonen binnen deze opdracht.
- Eis 2. Het digitale energieloket (webpagina) en contactcentrum zijn actief per 01-01-2026. Webpagina en contactcentrum zijn vanaf die datum bereikbaar.
- Eis 3. Opdrachtnemer neemt na gunning deel aan regelmatige contactmomenten.
- Eis 4. De inschrijving voldoet aan het gestelde in de Handreiking kwaliteit energieloketten, gepubliceerd door het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) en de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) in 2021.
- Eis 5. De inschrijving voldoet aan het gestelde in de aanvulling (versie 2.0) op deze handreiking, Aandachtspunten bij het werken met een energieloket, gepubliceerd door VNG in 2024.
- Eis 6. Gedurende de looptijd van de overeenkomst zal alle communicatie, in taal en geschrift, in de Nederlandse taal gevoerd worden.
- Eis 7. Het personeel van Opdrachtnemer dient de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig te zijn.
- Eis 8. Opdrachtnemer mag zonder voorgaande toestemming geen gebruik maken van de naam of logo van Opdrachtgever in publicaties en/of reclame-uitingen.
- Eis 9. Opdrachtnemer stemt in met de verwerkersovereenkomst. Deze verwerkersovereenkomst is onderdeel van de opdracht.

2. Inhoudelijke eisen

Energieloket en contactcentrum

- Eis 10. De webpagina zal zoveel mogelijk opgeleverd worden in de huisstijl van de gemeente Almere als binnen de technische randvoorwaarden van het systeem haalbaar is.
- Eis 11. Informatie op de website dient altijd actueel te zijn. Het gaat hierbij om acties en initiatieven in de stad, maar ook over subsidies en leningen. Bovendien sluit de informatie aan op gemeentelijk beleid met betrekking tot isolatie.
- Eis 12. Het energieloket biedt ondersteuning gedurende de volledige klantreis, dat wil zeggen van bewustwording tot het nemen van maatregelen.
- Eis 13. Het energieloket biedt actuele algemene informatie over kosten en verduurzamingsmaatregelen die je als bewoner of ondernemer kunt nemen.

- Eis 14. Het energieloket biedt informatie over financieringsmogelijkheden van verduurzaming voor bewoners en ondernemers.
- Eis 15. Het energieloket sluit aan op de methode van het landelijk digitaal kennisplatform (www.verbeterjehuis.nl) voor het informeren en adviseren. Op basis van Verbeterjehuis krijgen eigenaar-bewoners een gratis huisscan aangeboden als eerste stap naar laagdrempelig advies. Er kan geen verschil zitten tussen de uitkomsten van de huisscan op Verbeterjehuis en de huisscan van het energieloket.
- Eis 16. Op het energieloket zijn doorverwijzingen te vinden naar lokale energiecoöperaties en – initiatieven waarmee Opdrachtgever samenwerkt
- Eis 17. Informatie die gegeven wordt via het klantcontactcentrum (KCC) sluit aan op de persoonlijke klantreis van de bewoner en is gebaseerd op het principe van ‘spijtvrije’ maatregelen.
- Eis 18. Opdrachtnemer bezit een CRM-systeem waarmee het kan bijhouden in welke fase van de klantreis een bewoner/bedrijf zich bevindt. Mocht een bewoner nogmaals contact opnemen, sluit het advies aan op het al doorlopen proces van de bewoner. Dit vraagt dus om een up-to-date systeem.
- Eis 19. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheren en onderhouden van het bestaande CRM-systeem, inclusief voor het kunnen volgen en monitoren van de totale klantreis. Het CRM-systeem en de website zijn werkende systemen op moment van inschrijving.
- Eis 20. Opdrachtnemer levert per kwartaal een rapportage aan met cijfers over bezoek en gebruik van het loket. Hierin zijn in ieder geval het aantal bezoekers, contactmomenten en huisscans opgenomen. Van de contactmomenten worden bovendien de onderwerpen gemonitord. Hiermee wordt inzichtelijk gemaakt waarom bezoekers het loket/contactcentrum benaderen.
- Eis 21. Toegankelijkheidsvereisten op minimaal WCAG 2.1 succescriteria niveau AA voor zowel techniek als content deelonderzoeken, aantoonbaar met een door een onafhankelijke gekwalificeerde partij opgestelde verklaring.
- Eis 22. Het loket dient een toegankelijkheidsverklaring te hebben met status A.

Collectieve inkoopacties

- Eis 23. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de uitvoer van maximaal 12 collectieve inkoopacties gedurende de loop van het contract. Doelgroep, planning en betreffende maatregel worden in overleg met opdrachtgever bepaald.
- Eis 24. Het aantal van 12 collectieve acties betreft een verwachting waar geen rechten aan verbonden kunnen worden. Opdrachtgever behoudt het recht het aantal acties te verminderen.
- Eis 25. Opdrachtnemer is transparant naar bewoners én opdrachtgever over werkwijze, kwaliteitswaarborgen, selectiewijze van uitvoerende partijen, kostenstructuur/verdienmodel en samenwerkingspartners.
- Eis 26. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het maken van een selectie onder mogelijke aannemers/installateurs voor een collectieve inkoopactie. Hierbij worden in ieder geval alle lokale partijen die de betreffende dienst leveren aangeschreven.
- Eis 27. De selectieprocedure vindt in ieder geval plaats op basis van objectieve, meetbare en niet-discriminerende criteria.

Opdrachtnemer stelt een shortlist op met de kandidaten met de hoogste score.

Opdrachtgever maakt definitieve keuze op basis van de shortlist.

- Eis 28. De selectieprocedure volgt in ieder geval de stappen zoals beschreven in de bijlage "Projectmatige methode".
- Eis 29. Opdrachtnemer verzorgt (digitale) informatieavonden voor de collectieve inkoopacties. Hierbij wordt het verloop van de actie toegelicht, de betreffende maatregel geïntroduceerd en stelt de betrokken aannemer/installateur zich voor aan geïnteresseerden.
- Eis 30. Opdrachtnemer blijft gedurende een collectieve inkoopactie bereikbaar voor vragen van deelnemers en monitort hoeveel opdrachten er voortkomen uit de actie.
- Eis 31. Indien er gewerkt wordt met een commissie over de opdrachtwaarde in een collectieve inkoopactie is dit toegestaan. Deze commissie bedraagt maximaal 4,5% van de opdrachtwaarde.
- Eis 32. Opdrachtgever heeft het recht om kwaliteitscontroles en/of steekproeven uit te voeren op gegeven adviezen en uitgevoerde werkzaamheden.

3. Prijs

- Eis 33. Alle prijzen/tarieven zijn op basis van prijspeil 2025 en zijn in ieder geval vast tot 31 december 2026.

4. Commerciële eisen

- Eis 34. Inschrijver dient het Tarievenblad (zie bijlage inschrijfblad) in te vullen. Bedragen dienen in Euro's (exclusief B.T.W.) te zijn vermeld. Indien een bedrag zowel in cijfers als in letters is vermeld, geldt het bedrag in letters.
- Eis 35. De door u opgegeven prijzen en tarieven in het prijsinvulformulier zijn vast en inclusief alle kosten, zoals en voor zover van toepassing, maar niet uitputtend: Levering, nazorg, coördinatie, overhead, reis, precario, leges, parkeerkosten, vergunningen, ontheffingen, scholing, inspecties en andere kosten. Opdrachtnemer heeft geen recht op vergoeding van andere kosten of hanteren van aanvullende opslagpercentages.

5. Indexering

- Eis 36. Maximaal eenmaal per kalenderjaar, te beginnen op 1 januari 2027 kunnen de prijzen worden aangepast. Opdrachtnemer dient hiervoor met een voorstel te komen uiterlijk 3 maanden voor het aflopen van het contractjaar. Prijsaanpassingen dienen te geschieden conform de laatst beschikbare CBS-indexering.
- Eis 37. Indien de indexcijfers niet zijn vastgesteld, worden de laatste definitief gepubliceerde CBS-cijfers gehanteerd.
- Eis 38. Indien in een jaar afgezien is van het herzien van prijzen en tarieven, dan vindt indexering in het daaropvolgende jaar slechts plaats over de periode van één contractjaar. Van indexering over meerdere jaren is daarin nimmer sprake.
- Eis 39. Stijging van prijzen/tarieven kan voor het eerst op 1 januari 2027 plaatsvinden, met dien verstande dat de stijging van de prijzen/tarieven vanaf deze datum nooit hoger kan zijn dan de verhoging conform de indexatie aan de hand van de CBS-Dienstenprijsindex,

Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, 631119A Datacenter colocation, index 2021=100 van januari ten opzichte van januari van het voorafgaande jaar.

<https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/85817NED/table?ts=1749136031520>

CPA2015	Prijsindex						Jaarmutaties							
	2023	2024 1e kwartaal	2024 2e kwartaal	2024 3e kwartaal	2024 4e kwartaal	2024	2023	2024 1e kwartaal	2024 2e kwartaal	2024 3e kwartaal	2024 4e kwartaal	2024	2025 1e kwartaal*	
	2021=100						%							
631119 Andere hosting levering IT-infra	
631119A Datacenter colocation	117,6	118,3	120,2	120,4	120,8	119,9	123,9	.	3,8	0,8	0,0	3,3	1,9	4,7

Bron: CBS

Eis 40. Het te hanteren indexeringspercentage, bestaande uit twee decimalen, komt als volgt tot stand: (Indexcijfer; nieuw – oud)/indexcijfer oud) *100.

6. Data, privacy en beveiliging

Eis 41. Informatie over contact met bewoners en bedrijven kan door Opdrachtgever opgevraagd worden.

Eis 42. Opdrachtnemer verwerkt geen (meta)data van Opdrachtgever voor eigen doeleinden.

Eis 43. De gemeente Almere hanteert de 'Pas toe of leg uit'-verplichting op de van toepassing zijnde standaarden van beheerorganisatie IETF vanuit het Forum Standaardisatie (zie <https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/verplicht>).

Eis 44. Inschrijving voldoet aan de Europese privacy wet Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).





Gemeente Almere

