



Gemeente Assen

Digitale Adviestool

Onderwerp:
Digitale Adviestool

Zaaknummer:
54432-2025

Datum:
14 november 2025



Inhoudsopgave

1.	Inleiding	2
2.	Projectinformatie.....	2
3.	Minimumeisen	5
3.1.	Randvoorwaarden.....	5
3.2.	Functionele wensen	6
3.3.	Gebruikerswensen	7
3.4.	Ontwerpbeperkingen.....	7
3.5.	Overige eisen	8
4.	Voorwaarden behorend bij deze marktconsultatie	9



1. Inleiding

In Nederland hebben we met veel partijen het Klimaatakkoord gesloten. Hierin staat dat we in 2050 geen CO2 meer willen uitstoten. We stoten CO2 uit wanneer we autorijden, onze woning verwarmen, koken, werken en een vliegtuigreis maken. In Assen wordt een groot deel van de CO2 uitstoot veroorzaakt door het verwarmen van onze huizen. We zoeken naar alternatieve manieren om huizen in Assen te verwarmen, te koken en warm water te krijgen. We gaan uiteindelijk allemaal van het aardgas af. Dit doen we stap voor stap. In de Transitievisie Warmte beschrijven we hoe we dit willen doen.

Belangrijk zijn de pijlers:

- 1) betaalbaar;
- 2) stap voor stap; en
- 3) besparen, isoleren en opwekken

Om inwoners hierin te ondersteunen, is het Asser energieloket opgericht.

In Assen zijn er inmiddels vijf fysieke Energieloketten. In deze Asser Energieloketten kunnen inwoners van de gemeente Assen terecht voor hun vragen rond de energietransitie en de verduurzaming van hun huis. In het Energieloket zijn loketmedewerkers aanwezig die de inwoner doorverwijzen naar een energiecoach, energieadviseur of financieel adviseur. Ook kunnen inwoners vragen stellen, een digitaal advies aanvragen, of contact opnemen over een wijkinitiatief. Via de website van het Asser Energieloket hebben inwoners dezelfde opties. Als inwoners energieadvies voor hun huis willen, bepaalt de loketmedewerker door middel van een (optioneel) huisbezoek wat precies de vraag is en welk type energieadvies daar bij past.

Gemeente Assen is op zoek naar een leverancier die een digitale adviestool kan leveren. De gemeente wil namelijk haar inwoners een digitale adviestool ter beschikking stellen, die hen ondersteunt in de verduurzaming van hun woning. De tool is bestemd voor inwoners die zelfstandig hun woning willen en kunnen verduurzamen. De tool geeft een onafhankelijk maatwerkadvies en is kosteloos voor de bewoner. Het geeft de medewerkers van het loket ook de ruimte om de persoonlijke aandacht te geven aan de meest kwetsbare inwoners, die behoefte hebben aan een uitgebreider maatwerk traject.

2. Projectinformatie

De uitgangspunten van het project zijn:

- De totaalprijs per advies is €100 exclusief btw. Dit is inclusief aanpassing op de warmteoptie “warmtenet”. Wanneer de gemeente een aanbod doet voor aansluiting op het warmtenet, moet deze ook in de tool worden opgenomen als warmteoplossing. Als deze optie niet kan worden verwerkt, wordt de tool uitgesloten vanaf het moment dat dit aan de orde is.
- Het beschikbare budget voor de digitale adviestool samen bedraagt €160.000 excl. btw tot en met 2029 (€40.000 per jaar, vanaf 2026);
- De looptijd van het project is tot en met 31 december 2027. Medio 2027 vindt een tussenevaluatie plaats. Daarna kan er worden verlengd tot en met 2029;
- Het energieadvies wordt gegeven aan woningeigenaren woonachtig in de gemeente Assen;



- Uitgesloten zijn adviezen aan woningen van Verenigingen van Eigenaren (VvE's) en monumentale panden danwel karakteristieke woningen, of woningen met beschermd dorps- of stadsgezicht;
- Alle energieadviezen zijn gratis voor de inwoners.

Inwoners vragen energieadvies aan via het Asser Energieloket. Na een gesprek met de inwoner en een (optioneel) huisbezoek, bepaalt de loketmedewerker welk type voucher de inwoner krijgt. Indien er is gekozen voor een digitaal maatwerkadvies, kan de inwoner de voucher inleveren bij een adviesbureau naar keuze. De lijst met beschikbare bedrijven staat op de website van het Asser Energieloket. Een leverancier kan op deze lijst gezet worden als ze voldoen aan de eisen en zich inschrijven via de Open House procedure. Als de inwoner een leverancier heeft gekozen, levert de inwoner de voucher in en krijgt toegang tot de digitale maatwerk-adviestool. Een voucher is 6 maanden geldig na datum afgifte.

Eens per kwartaal stuurt de leverancier informatie naar de gemeente over de door inwoner getekende en gedateerde vouchers en de in dat kwartaal behandelde adressen met bijbehorende voucher codes. Er wordt dus uitsluitend een lijst met voucher codes gedeeld door de leverancier voor facturatie. De gemeente betaalt vervolgens per digitaal maatwerkadvies zie ook de projectinformatie. De tarieven zijn standaard.

Met het voucher, kan de inwoner advies verkrijgen voor twee aanvullende scenario's: aardgasvrij-ready, en aardgasvrij. Hiermee bedoelen we een advies waarbij de inwoner wordt ondersteund in zowel het aardgasvrij-ready en aardgasvrij maken van de woning. Het advies moet bestaan uit beide onderdelen.

Aardgasvrij-ready

Dit betreft een praktisch digitaal maatwerkadvies, waarbij een stappenplan wordt gegenereerd om de woning te verbeteren tot een woning die aardgasvrij-ready is. Hierbij wordt uitgegaan van de *standaard en streefwaarden voor woningisolatie van het RVO*¹ en de *toekomstbestendige streefwaarden voor afzonderlijke bouwdelen*². Hier hoort een advies bij over het verbeteren van de (spouw)muurisolatie, de isolatie van het dak en de vloer, glas en kozijnen, en het laten dichten van eventuele kieren en gaten. Elke geadviseerde maatregel is concreet in het benodigde aantal m², het te gebruiken materiaal en de technische specificaties (Rc-waardes etc.), dat een aannemer direct een offerte kan opstellen. Er wordt inwoners gewezen op het belang van ventilatie, bijvoorbeeld door hen te verwijzen naar de website van de Rijksoverheid hierover. De mogelijkheden voor het toevoegen van warmteterugwinning (wtw) worden in kaart gebracht. In het stappenplan wordt rekening gehouden met de (financiële) wensen van de inwoner en worden de meest effectieve maatregelen als eerste stappen benoemd. Naast de uit te voeren maatregelen, bevat het plan een investeringsoverzicht, een schatting van de maandelijkse kosten in verschillende scenario's en beknopte informatie over welke subsidies voor welke maatregel aangevraagd kunnen worden. Er wordt ook gewezen op een hogere subsidie voor het gebruiken van bio-based (isolatie)materialen. In het advies zit een directe link naar overheidssites van subsidies en leningen van het warmte fonds.

¹ <https://www.rvo.nl/onderwerpen/wetten-en-regels-gebouwen/standaard-streefwaarden-woningisolatie>

² <https://www.rvo.nl/onderwerpen/wetten-en-regels-gebouwen/standaard-streefwaarden-woningisolatie#streefwaarden>



Doelgroep: Woningbezitters die de eerste stappen zetten richting aardgasrij-ready maken van hun woning, door middel van grotere verduurzamingsmaatregelen.

Aardgasvrij

Dit is een advies voor huizen die al aardgasvrij-ready zijn en waarbij advies wordt gegenereerd over van het gas afgaan. Op basis van de warmteverliesberekening van de woning kan bijvoorbeeld advies gegenereerd worden over de soort warmtepomp die aangeschaft kan worden, al dan niet in combinatie met zonnepanelen, en welke aanpassingen er in de woning gedaan moeten worden. De mogelijkheden voor het toevoegen van warmteterugwinning (wtw) worden in kaart gebracht. Er wordt inwoners gewezen op het belang van ventilatie, bijvoorbeeld door hen te verwijzen naar de website van de Rijksoverheid hierover. Ook wordt de optie van een smart energy manager benoemd. Ook dit onderdeel bevat een directe link naar specifieke subsidies en leningen van het warmtefonds. De lening / rentekorting van de provincie van de provincie Drenthe wordt ook meegenomen.

Het digitaal advies moet in de toekomst de mogelijkheid van een warmtenet bevatten als één van de aardgasvrije verwarmingsopties. Dit moet inhouden: de vaste kosten, de variabele kosten, de aansluitkosten, en tarieven. Daarbij moet er een vergelijking kunnen worden gemaakt tussen verschillende manieren om aardgasvrij te verwarmen. Er moet ruimte zijn voor de gemeente om aan te geven wat het tempo is bij het aanleggen van warmtenetten. Denk hierbij aan een overzichtskaart vanuit de gemeente, wanneer deze er is, van de gebieden en tijdspaden van aansluiting op warmtenet.

Doelgroep: woningbezitters met de wens om van aardgasvrij-ready naar nul-op-meter/ aardgasvrij te gaan. Voor woningen die all-electric kunnen.



3. Minimumeisen

3.1. Randvoorwaarden

Wet- en regelgeving; voorschriften, ...

1. Als een leverancier voldoet aan de gestelde eisen, wil de gemeente middels eigen voucher het systeem testen. Deze kwalitatieve toetsing vindt plaats na aanmelding, en vóór goedkeuring van deelname.
2. De leverancier geeft aan hoe privacy en security by design principe is toegepast.
3. De leverancier heeft een privacy verklaring specifiek voor het digitale energieadviesstool welke vanuit de gemeente Assen wordt gevraagd, en welke minimaal voldoet aan de uitgangspunten van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Daarin komen minimaal de volgende aspecten terug:
 - a) Doelmatig en rechtmatigheid van verwerken (persoons)gegevens;
 - b) Aantonen dat overbodige gegevens (ook meta-data) niet worden verzameld;
 - c) Er worden geen gevoelige gegevens verzameld, behalve waarvoor duidelijk toestemming gegeven is en het echt nodig is;
 - d) Transparantie/ informatieplicht: de gebruiker weet welke gegevens worden verwerkt, voor welk doel en hoe lang deze gebruikt en bewaard worden, met wie deze informatie gedeeld wordt, en wat hier mee wordt gedaan (verwijderd, geanonimiseerd) na de afgesproken bewaartermijn. Hiervoor is een privacy statement vindbaar op de pagina van de digitale adviestool.
 - e) Beveiliging en technisch organisatorische maatregelen;
 - f) Bewaartermijnen zijn niet langer dan noodzakelijk voor het doeleinde, daarna worden gegevens verwijderd of geanonimiseerd (zoals gespecificeerd in paragraaf 3.4);
 - g) Privacy is aantoonbaar het uitgangspunt bij het ontwerp van de digitale adviestool;
 - h) Indien algoritmes en AI worden gebruikt, geeft de leverancier een nadere toelichting over of er gebruik gemaakt wordt van producten of (deel)oplossingen van derde partijen (en welke dan), hoe AI ingezet wordt, waar de data opgeslagen wordt, of data gebruikt wordt om modellen te trainen en hoe daar zelf een keuze in gemaakt kan worden, en of de oplossing van de leverancier al geregistreerd is in het [Algoritmeregister](#) voor een andere overheidsinstantie.
4. De leverancier geeft aan of en met welke sub-verwerkers gewerkt wordt. Denk hierbij aan organisaties die de data opslag verzorgen in hun datacenter(s) of cloud diensten leveren waarvan gebruik gemaakt wordt. Deze werken onder dezelfde voorwaarden en eisen als de leverancier;
5. Gegevens die door de digitale tool worden gebruikt en verwerkt, worden uitsluitend opgeslagen op/via infrastructuur dat zich binnen een lidstaat van de EER bevindt (ook van toepassing op sub-verwerkers);
6. De leverancier deelt de DPIA die door het adviesbureau zelf op de digitale energieadviesstool is uitgevoerd. En verleent medewerking aan het uitvoeren van een pre-DPIA wanneer hier sprake van is;



7. De leverancier en sub-verwerkers beschermen de verwerking van persoonsgegevens van inwoners volgens een algemeen erkende norm voor informatiebeveiliging. Of de informatiebeveiliging goed genoeg is, kan op één van de volgende manieren worden laten zien:
- A. Een actueel en geldig NEN/ISO 27001 certificaat, inclusief verklaring van toepasselijkheid (VVT);
 - B. Een Assurance rapport (TPM-verklaring) volgens erkende standaarden (bijv. ISAE3xxx SOC type II), van een auditor die is aangesloten bij NOREA;
 - C. Een Statement of Compliance (In Control Verklaring, ICV) zoals genoemd in hoofdstuk 4.4 uit de BIO.
- Indien er met sub-verwerkers gewerkt wordt, zoals voor opslag van data (bijv. datacenters of cloud partijen), dan geldt bovenstaande ook voor hen.
8. De leverancier dient aan te geven of er AI gebruikt wordt in de digitale adviestool en geeft daarover een nadere toelichting zoals ook benoemd bij punt 3 h) in deze paragraaf.

3.2. Functionele wensen

Wat moet de digitale tool kunnen?

1. Inhoud

Het digitale maatwerkadvies bevat minimaal de volgende informatie:

- a. Algemene informatie over de inwoner en woning: NAW-gegevens, bouwjaar, woningtype, eigendomssituatie, energielabel;
- b. De datum waarop het advies is gegeven;
- c. Specifieke informatie over de woning, zoals de bouwkundige staat en de kwaliteit van de bestaande installaties;
- d. Het energiegebruik van de inwoner. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen het verwarmen van tapwater en van de centrale verwarming. Voor de centrale verwarming wordt het energiegebruik van de woning ook uitgedrukt in kWh/m²;
- e. Een lijst met mogelijke verduurzamingsstappen en de effectiviteit ervan;
- f. De wensen van de inwoner;
- g. Een stappenplan voor verduurzaming met informatie wat te doen in welk jaar en specifieke informatie over de benodigde typen materiaal en/of apparatuur, rekening houdend met gepland onderhoud;
- h. Een meerjarenplan met investeringen en terugverdientijden en informatie over subsidies en leningen. Hierin drie scenario's uitwerken:
 - 1) *aardgasvrij-ready*
 - 2) *aardgasvrij*
 - 3) *warmtenet*

Bij alle 3 scenario's moet aandacht worden besteed aan de ventilatie.



- i. Gegevens uit BAG register wordt gebruikt voor het genereren van het rapport.
- j. Bij wijzigingen in subsidies en leningen, moeten de adviezen binnen een bepaalde tijd geactualiseerd worden. Er moet ook worden verwezen naar lokale subsidies.

2. Helpdeskfunctie:

De leverancier van het digitale advies, biedt ook een helpdeskfunctie. Hieronder valt ondersteuning per mail of telefoon bij gebruikersvragen over het functioneren van de adviestool. Inhoudelijke vragen neemt de gemeente Assen via het Asser Energieloket voor haar rekening, evenals vragen over de interpretatie van het energieadvies.

3.3. Gebruikerswensen

Welke eisen stellen gebruikers aan de digitale adviestool?

1. De communicatie is in ieder geval in het Nederlands.
2. Gebruiksvriendelijkheid. De digitale tool ondersteunt de inwoner in begrijpelijke stappen naar het advies. De tekst is to the point en gericht op het eindresultaat. Teksten zijn in B1 taal.
3. Na gunning: opleveren informatie voor de website van gemeente Assen, zodat de klant een goed beeld heeft van het leverancier. Ook deze presentatie is kort en bondig en in B1 taal.
4. Indicatie van te nemen maatregelen en de terugverdientijd/ het break-even-point van de investering.

3.4. Ontwerpbeperkingen

Eisen die te maken hebben met de bouw/ constructie

1. Beschikbaarheid en kosten
 - Het maatwerkadvies is enkel declarabel wanneer hier een **geldige** voucher voor is verzilverd (max. 6 maanden na uitgifte). Bewoners hebben met een ongeldig voucher géén toegang tot de online omgeving;
 - Het betreft een éénmalig product, en abonnements-vormen zijn dus uitgesloten. Het digitaal maatwerkadvies is één jaar beschikbaar en downloadbaar als pdf vanaf het moment waarop deze uitgevoerd is. Na deze periode wordt de informatie automatisch definitief verwijderd of geanonimiseerd;
 - Alle genoemde producten worden aangeboden voor een vast bedrag, nader te bepalen;
 - Zonder een afnameverplichting. De gemeente Assen maakt vooraf geen afspraken over af te nemen adviezen.
2. Facturering
 - Een digitaal maatwerkadvies via de tool is alleen te declareren, indien de voucher ook geldig is (binnen 6 maanden na uitgifte);
 - De facturering van de gegeven energieadviezen vindt eens per kwartaal plaats middels een Excellijst aan de gemeente Assen met daarin de codes van de verzilverde vouchers op bijbehorende datums. Het gaat hier om informatie-uitwisseling omtrent betaling en gebruik van de vouchers.



- De inkoopvoorwaarden van de gemeente Assen zijn van toepassing (ook voor facturering). De voorwaarden zijn te vinden op de internet site van de gemeente Assen, www.assen.nl onder het kopje “ondernemen”.

3.5. Overige eisen

- Er zal met elke leverancier een verwerkersovereenkomst afgesloten worden wanneer zij persoonsgegevens verwerken, waarvoor de gemeente Assen een template aanlevert.
- Bij inlog in het systeem geen logo's van de gemeente gebruiken. Dit is leverancierseigen.
- Toewijzing van de voucher wordt uitgevoerd bij het Asser Energieloket. De medewerker van het loket bepaalt of een bewoner in aanmerking komt voor een voucher voor het digitale maatwerkadvies of een andere vorm. Zo worden o.a. bewoners die onder een Vve vallen, of een complexe woning met monumentale status of gevoelige bouw op voorhand uitgesloten. De inwoner kan vervolgens zelf kiezen voor één van de bedrijven die voldoen aan de eisen van de gemeente.



4. Voorwaarden behorend bij deze marktconsultatie

Door deelname aan deze marktconsultatie gaat u onvoorwaardelijk akkoord met uitgangspunten en randvoorwaarden zoals onderstaand vermeld. De uitgangspunten en randvoorwaarden voor deze marktconsultatie zijn als volgt:

- De aanbestedende dienst neemt bij het doorlopen van deze marktconsultatie de beginselen van non-discriminatie en transparantie in acht, zoals bedoeld in de Aanbestedingswet 2012.
- Dit marktconsultatiedocument is uitsluitend bestemd voor marktconsultatie doeleinden;
- Deze marktconsultatie dient uitdrukkelijk niet om een voorselectie te maken van gegadigden c.q. geïnteresseerden ondernemers in het kader van een voorgenomen inkooptraject;
- Partijen die niet meedoen aan deze marktconsultatie sluiten zich niet uit van verdere deelname aan een mogelijk inkooptraject. Partijen die deelnemen aan deze marktconsultatie sluiten zich op geen enkele wijze uit, of bevoorrechten zich in, voor een eventuele deelname aan een inkooptraject;
- De marktconsultatie is voor alle partijen als de aanbestedende dienst vrijblijvend;
- (Deelnemende) partijen kunnen geen rechten of verplichtingen ontleunen aan deze marktconsultatie tegen de aanbestedende dienst.
- Deelname door een partij aan deze marktconsultatie biedt geen enkel recht op het verkrijgen van een opdracht;
- Deelnemende partijen stemmen ermee in dat de aanbestedende dienst de door de partijen aangeleverde informatie geanonimiseerd mag verwerken in het door de aanbestedende dienst nader uit te werken programma van eisen;
- Verstrekte informatie in het kader van deze marktconsultatie wijkt mogelijk af van in het inkooptraject te verstrekken informatie;
- De aanbestedende dienst behandelt de inbreng van deelnemende partijen zoveel mogelijk vertrouwelijk, waarbij de aanbestedende dienst in ieder geval rekening houdt met de gerechtvaardigde (zakelijke) belangen van partijen;
- De voertaal tijdens deze marktconsultatie is Nederlands;
- De aanbestedende dienst is op geen enkele wijze gebonden aan de uitkomsten van de marktconsultatie of verplicht tot realisatie en/of aanbesteding van het project waarop de marktconsultatie betrekking heeft;
- De aanbestedende dienst honoreert claims over het gebruik van informatie, vertrouwelijkheid, of verzoeken om vergoedingen onder geen enkele mogelijkheid.
- De door deelnemende partijen ingezonden documenten beschouwen wij als openbare documenten en vrij van auteursrechten. Indien auteursrechten van toepassing zijn dan vrijwaren deze deelnemende partij(en) de aanbestedende dienst;
- De aanbestedende dienst hangt geen waardeoordeel aan de door u gegeven antwoorden op de gestelde vragen;
- De aanbestedende dienst hangt geen waardeoordeel aan de door u gegeven antwoorden.
- De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor: De planning zoals opgenomen in dit document te wijzigen, deze marktconsultatie tijdelijk of definitief te staken.