

BIJLAGE 12 - PROGRAMMA VAN EISEN

Gemeentelijk energieloket van gemeente Altena (perceel 1)

1. ALGEMENE EISEN

A. Samenwerking en contract

1. Opdrachtnemer stemt in met de Verwerkersovereenkomst van de gemeente Altena (zie bijlage 9). De Verwerkersovereenkomst maakt onderdeel uit van de met u af te sluiten Overeenkomst. De overweging hiervoor is dat u in het kader van de Overeenkomst persoonsgegevens verwerkt om uw diensten te verrichten. Het is van belang dat deze gegevensverwerking rechtmatig en zorgvuldig geschiedt en dat geheimhouding van de persoonsgegevens die de Opdrachtgever en Opdrachtnemer aan elkaar verstrekken wordt gegarandeerd.
2. Opdrachtgever en Opdrachtnemer leveren een contactpersoon aan die goed bereikbaar is per telefoon, mail en andere communicatiemiddelen. Daarnaast wordt er een repeterend overleg ingepland om onder andere de voortgang te bespreken.
3. Opdrachtgever en Opdrachtnemer stemmen communicatie uitingen onderling goed af in samenspraak met de afdeling communicatie van de Opdrachtgever.

B. Kwaliteit en professionaliteit

1. Opdrachtnemer bewaakt het professionele karakter van de dienstverlening. Het daarvoor benodigde kennis- en vaardighedeniveau van de medewerkers is daar op afgestemd.
2. Opdrachtnemer werkt structureel aan het in stand houden en verbeteren van de kennis en kwaliteit van de medewerkers (verdieping, verbreding, actualiteit) zowel op inhoud als op communicatie- en adviesvaardigheden.
3. Opdrachtnemer is maatschappelijk sensitief.
4. De Opdrachtnemer heeft een klachtenprocedure.
5. De Opdrachtnemer wordt in haar inhoudelijke werkzaamheden niet belemmerd en of gestuurd door eventuele samenwerkingspartners en is transparant over hoe er met eventuele partners wordt samengewerkt (i.e. transparantie over het verdienmodel).
6. Retourprovisies, kick back fees en/of overige vergoedingen sluiten wij uit en zijn dan ook niet toegestaan.
7. De Opdrachtnemer zorgt voor regelmatige kwaliteitscontroles/steekproeven op de dienstverlening.
8. Opdrachtnemer is verantwoordelijk bij eventuele schade door gegeven adviezen en uitvoering van maatregelen binnen acties georganiseerd door de Opdrachtnemer (en/of extern door Opdrachtnemer ingehuurde partijen).
9. De afspraken over bereikbaarheid worden jaarlijks geëvalueerd via onder andere klanttevredenheidsonderzoek en indien nodig aangepast.
10. Opdrachtnemer en Opdrachtgever evalueren jaarlijks de rol, werking en effectiviteit van (de dienstverlening van) het energieloket en eventuele overige projecten en nemen op basis hiervan, indien nodig, verbetermaatregelen.

C. Personele eisen

1. De medewerkers van het energieloket die in direct contact komen met de doelgroep(en), beheersen de Nederlandse taal op B1-niveau, in woord en geschrift. Goede beheersing van de Engelse taal, in woord en geschrift, is een pré.
2. Medewerkers van de Opdrachtnemer die in direct contact komen met de uiteindelijke doelgroepen, beschikken over goede gespreks- en adviesvaardigheden en zijn maatschappelijk sensitief, waardoor zij weten hoe ze om moeten gaan met verschillende doelgroepen.
3. De kennis van de medewerkers is van een dusdanig niveau dat het energieloket veel vragen persoonlijk kan beantwoorden. Dit ondersteunt het actieve karakter van het energieloket, naast de informatie of functionaliteiten die online worden vormgegeven.
4. Medewerkers hebben kennis van alle actuele vormen en typen van isolatie, ventilatie, duurzame warmtetechnieken, zonnepanelen, het aardgasvrij maken van woningen in het algemeen en de impact ervan op gezond en veilig wonen.
5. Medewerkers hebben kennis van landelijke en relevante lokale subsidieregelingen.
6. Medewerkers hebben kennis van landelijke financieringsinstrumenten.
7. Medewerkers hebben kennis van relevant landelijk en lokaal beleid en uitvoeringsplannen van de gemeente.
8. Medewerkers hebben algemene kennis over thema's zoals klimaatadaptatie (hittestress, intense regenbuien en periodes van droogte), circulariteit en natuurinclusiviteit, natuurvriendelijk isoleren en (pre)-SMP (Soorten Management Plan).

D. Informatie, data en rapportage

1. Het energieloket meet doorlopend de klanttevredenheid, de aard en afhandeling van klachten, responstijden, het aantal telefoongesprekken, het aantal energiecoachbezoeken, het bezoek aan de website en veel gestelde vragen.
2. Bovendien wil de gemeente inzicht krijgen in de effectiviteit van het energieloket: hoeveel inwoners hebben na contact met het energieloket daadwerkelijk vervolgstappen gezet en energiebesparende maatregelen genomen.
3. Opdrachtnemer stelt over bovenstaande aspecten en andere relevante zaken 2 keer per jaar een rapportage op en stemt de resultaten af met (de contactpersoon van) de gemeente.
4. Bij het verzamelen, verwerken en gebruiken van data wordt gewerkt conform de Verwerkersovereenkomst (Bijlage 9)

2. LOKET- EN PROJECTEISEN

A. Algemene eisen loketten en KCC

1. Een (digitaal) energieloket als informatiepunt en kennisplatform voor woningeigenaren en huurders in de gemeente.
2. Een (digitaal) energieloket als informatiepunt en kennisplatform voor bedrijven, (ondernemers)verenigingen, religieuze instellingen en maatschappelijke organisaties zoals (sport)verenigingen.
3. Klantcontactcentrum (KCC) (telefonisch en digitaal) gericht op persoonlijk advies aan woningeigenaren, huurders, VvE's, eigenaren en huurders van bedrijfsgebouwen, (religieuze)instellingen en maatschappelijke organisaties zoals (sport)verenigingen.
4. Het energieloket geeft aan op welke wijze huurders in afstemming met de verhuurder verduurzamingsmaatregelen kunnen treffen.

5. Het energieloket geeft woningeigenaren informatie en rekenvoorbeelden over financiering en subsidies bij het verduurzamen van de woning.
6. Het energieloket geeft woningeigenaren informatie over verplichtingen ten aanzien van energielabel bij koop/verkoop van een woning.
7. Op verzoek van opdrachtgever plaatst opdrachtnemer informatie over en verwijzingen naar verduurzamingsacties die door Opdrachtgever of door derden in Altena worden uitgevoerd.
8. Het energieloket biedt woningeigenaren (tegen betaling) aanvullende diensten die inzicht geven in de energetische staat van de woning, zoals tenminste warmtescans en blower door tests/lekchecks. Opdrachtnemer heeft de hiervoor benodigde apparatuur in voldoende mate beschikbaar.
9. Op verzoek van en in overleg met Opdrachtgever zal Opdrachtnemer de aanvullende diensten uit punt 8 actiematig inzetten.
10. De inhoud waar het energieloket over kan informeren c.q. adviseren dient om de genoemde doelgroepen vanaf bewustwordingsfase tot en met uiteindelijke daadwerkelijke uitvoering van maatregelen te ondersteunen. Ten behoeve van eenduidigheid in informatie wordt ook verwezen naar campagnes en regelingen vanuit Rijksoverheid en/of de Provincie.
11. Het energieloket biedt actuele algemene informatie ten aanzien van verduurzaming van woningen, VvE's, bedrijven, religieuze en maatschappelijke gebouwen zoals van (sport) verenigingen. Dit bevat onder andere wet- en regelgeving, financieringsmogelijkheden, subsidies en de mogelijke bouwtechnische en installatietechnische maatregelen die een woningeigenaar, huurder, organisatie of ondernemer kan treffen in de woning of het (bedrijfs)pand.
12. Gemeente Altena heeft een samenwerking met het VvE Transitie Centrum Brabant ([VTCB](#)). Op de site van het energieloket dienen leden en besturen van een VvE, gedurende de samenwerking met VTCB, te worden doorverwezen naar de VTCB als kennispartner specifiek voor VvE's.
13. Indien de overeenkomst met het VTCB gedurende de looptijd van de overeenkomst met het energieloket afloopt, neemt het energieloket de adviesfunctie over op de website en in het directe klantcontact. Advisering heeft ook betrekking op energiebesparing bij gedeelde voorzieningen (lift, buitenverlichting, gezamenlijke stookinstallaties, ventilatie, etc.).
14. Het energieloket biedt of verwijst door naar algemene actuele energiebesparingstips voor bedrijven. Er is daarbij specifieke aandacht voor veel voorkomende bedrijfstypen kantoren, mkb & industrie, detailhandel en agrarisch. Aandacht voor de maritieme sector is een pré.
15. Het energieloket biedt informatie over branche-initiatieven en/of andere initiatieven waar kantoren, bedrijven, instellingen en maatschappelijke organisaties gebruik van kunnen maken en/of bij aan kunnen sluiten.
16. Het energieloket biedt of verwijst door naar informatie over gezamenlijke aanpakken op bedrijventerreinen met betrekking tot energiebesparing, opwek van duurzame energie, van het aardgas afgaan en energyhubs.
17. Het energieloket biedt overzicht met onafhankelijke informatie over verschillende middelen en technieken waarbij aandacht is voor duurzaamheid (zoals circulaire opties,

informatie over milieu impact en energetische prestaties) en andere relevante onderwerpen.

18. Het energieloket biedt actuele informatie over maatregelen, streefwaarden en standaarden en helpt inwoners bij een stappenplan op maat naar een aardgasvrije en optioneel een energie neutrale woning. Deze informatie sluit aan bij de keuzes en aanpak van lokaal beleid en uitvoeringsplannen.
19. Het energieloket biedt informatie over de lokale energievoöperatie Altena Nieuwe Energie en andere initiatieven waar inwoners gebruik van kunnen maken en/of bij aan kunnen sluiten.
20. Het energieloket biedt (lokale) voorbeelden van inwoners, VvE, verenigingen en ondernemers die hun woning of (bedrijfs)pand reeds hebben verduurzaamd.
21. Opdrachtnemer zorgt dat de informatie op het energieloket actueel is en dat links werken.
22. Content van de energieloketpagina's moet niet alleen gaan over fysieke maatregelen maar ook over gedrags-/cultuurverandering.
23. Het energieloket biedt woningeigenaren en huurders gratis en onafhankelijk advies van deskundige energievoaches. De huidige energievoaches in Altena zijn opgeleide lokale vrijwilligers die sinds 1 januari 2025 verbonden zijn aan de lokale energievoöperatie Altena Nieuwe Energie. Zij bieden woningeigenaren en huurders gratis en onafhankelijk verduurzamingsadvies. Opdrachtnemer voert de opdracht bij voorkeur ook uit met deze lokale energievoaches.
24. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het werven, opleiden en opgeleid houden van voldoende energievoaches voor deze opdracht. Eventuele kosten hiervan dienen opgenomen te zijn in uw offerte.
25. Energievoaches zijn naast de reguliere activiteiten incidenteel ook inzetbaar voor activiteiten als webinars, workshops en demonstraties op markten e.d.
26. Voor meer complexe, technische of bouwkundige vragen biedt het energieloket maatwerkverduurzamingsadvies door een deskundig bureau. Hiervoor mag het energieloket een vergoeding aan de gebouweigenaar in rekening brengen.
27. De volgende onderdelen moeten ook vindbaar zijn op het energieloket:
 - a. Informatie over de koppeling tussen verduurzaming van gebouwen, comfort en gezondheid en informatie over het belang van ventilatie.
 - b. Informatie over de koppeling tussen energiebesparing en opwek van duurzame energie gebaseerd op de trias energetica.
 - c. Informatie over geluidwerende werking van verschillende soorten isolatiematerialen.
 - d. Informatie over wettelijke verplichtingen bij na-isoleren met betrekking tot bescherming van gebouwbezonende diersoorten, de landelijke regeling Natuurvriendelijk isoleren (NVI) en het (pré) Soortenmanagementplan waar Opdrachtgever aan werkt. Tevens informatie over de mogelijkheden om vervangende nestruimte aan te brengen.
 - e. Informatie over pieken en dalen in het elektriciteitsnet, mogelijke maatregelen, flexibel energiegebruik en de voor- en nadelen van batterijen voor eigen energieopslag.

- f. Informatie over verschillende aardgasvrije technieken voor koken en bijbehorende aandachtspunten.
- g. Informatie, tips en belangrijke aandachtspunten bij doe het zelfen (bijvoorbeeld lage temperatuur versus hoge temperatuursystemen, voorkomen koolmonoxidevergiftiging, vochtproblemen bij isolatie, ventilatie, legionella bij tapwater, aanpassingen in de meterkast, etc.).
- h. Informatie over verduurzaming van monumentale gebouwen en gebouwen uit verschillende bouwperiodes.
- i. Informatie over vergunningplicht, wet- en regelgeving bij specifieke maatregelen (uitwendige isolatie, WKO's, etc.).
- j. Aandachtspunten en kansen voor verduurzaming bij koop en verkoop van woningen en gebouwen.
- k. Informatie/kennisbank over (kleine) energiebesparingsmogelijkheden die mensen zelf kunnen uitvoeren.
- l. Informatie/kennisbank over instelling van installaties (bijvoorbeeld waterzijdig inregelen, energiezuinige afstelling installaties, stooklijn en stooktemperatuur, energiezuinige pompen en energiezuinige gelijkstroommotoren).
- m. Informatie/kennisbank over beheer en onderhoud van voorzieningen en installaties (bijvoorbeeld vervangen filter mechanische ventilatie, controle stookinstallatie, wel/niet schoonmaken zonnepanelen, ontluchten verwarming, controle rookgasafvoer, etc.).

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

1. Bezoekers van de energieloketten moeten kunnen zien waar het energieloket voor is, hoe en met wie het werkt en welke mate van (professioneel) advies gegeven kan worden.
2. Het energieloket voldoet aan de AVG-richtlijnen en -normen.
3. Inschrijver dient de informatiebeveiliging goed geborgd te hebben, minimaal volgens de BIO-normen en moet bij voorkeur zijn gecertificeerd volgens ISO27001 of vergelijkbaar.
4. Eventuele digitale voorzieningen van het energieloket die aangemerkt worden als overheidswebsite voldoen aan de wetgeving rond digitale toegankelijkheid overheid. De webcontent dient te voldoen aan de Richtlijnen voor Toegankelijkheid conform EN 301 549.
5. Opdrachtnemer moet transparant zijn over wie onderaannemers/leveranciers zijn en hoe de kostenposten en het verdienmodel eruitziet. De aanbestedende dienst vindt neutraliteit en onafhankelijkheid voor haar inwoners en ondernemers belangrijk.

C. Bereikbaarheid loket en KCC

1. Het energieloket biedt ondersteuning/persoonlijk advies aan inwoners, (sport)verenigingen en bedrijven via mail, contactformulier, telefoon en optioneel via andere digitale kanalen en eventueel op een fysieke locatie.
2. De bereikbaarheid en contactmogelijkheden van het KCC dienen aan te sluiten bij de wensen en behoeften van de genoemde doelgroepen.
3. De telefonische bereikbaarheid van het KCC is ten minste tijdens kantooruren. Ruimere openingstijden zijn een pré.

4. Het KCC geeft binnen één werkdag een (eerste) reactie/ontvangstbevestiging op vragen die digitaal binnenkomen.

D. Communicatie

1. Na afloop van de overeenkomst, draagt Opdrachtnemer de domeinnaam kosteloos over aan Opdrachtgever.
2. De website moet voldoen aan de richtlijnen toegankelijkheid EN 301 549.
3. Het digitale platform van het energieloket wordt wat betreft 'look and feel' aantrekkelijk, overzichtelijk en zoveel mogelijk conform de huisstijl van de gemeente vormgegeven. Zie hiervoor de [stijlgids](#). Het energieloket is tenminste voorzien van het gemeentelijk logo, herkenbare en lokale afbeeldingen en steunkleuren van de gemeente.
4. Het energieloket werkt vanuit een proactieve houding aan bewustwording, informeren en ondersteunen van de genoemde doelgroepen in hun 'stappen' naar een duurzame energiezuinige woning of (bedrijfs)pand.
5. Opdrachtnemer werkt continu aan het vergroten van de (naams)bekendheid van het energieloket en haar dienstverlening door het uitvoeren van een door Opdrachtnemer opgezette online en offline communicatiestrategie. Opdrachtnemer stemt de strategie en de communicatie-uitingen met betrekking tot inwoners structureel en tijdig af met de communicatieadviseur van Opdrachtgever, waarbij de communicatieafdeling van Opdrachtgever de eindregie heeft. De gemeente zal hierin coöperatief zijn en belangrijke zaken delen op haar sociale kanalen en website.
6. Opdrachtnemer kan zorgen voor implementatie van landelijke communicatie uitingen in lokale/regionale communicatieplanningen van het energieloket of de gemeente
7. Opdrachtnemer biedt op verzoek (extra) content ten behoeve van gemeentelijke websites en sociale media.
8. Acties van het energieloket en (andere) gemeentelijke acties, zoals informatieavonden en campagnes, worden zoveel mogelijk met elkaar afgestemd.
9. Het energieloket ondersteunt inwoners, verenigingen en bedrijven actief (eventueel geautomatiseerd) in alle fasen van hun verduurzamingstraject, bijvoorbeeld met herinneringen gekoppeld aan een persoonlijk stappenplan.