

Nota van Inlichtingen

Marktconsultatie bewonersportaal Energieloket Achterhoek

Publicatiedatum: 20 februari 2026

Disclaimer

In deze Nota van Inlichtingen hebben we getracht alle ontvangen vragen zo goed en volledig mogelijk te verzamelen, begrijpen en beantwoorden. Indien partijen van mening zijn dat vragen niet goed en/of onvolledig zijn meegenomen of beantwoord, dan kan hiervoor contact worden opgenomen met projectleider Jeroen aan het Rot via jeroen.aanhetrot@energieloketachterhoek.nl.

Vraag 1

In de marktconsultatie wordt aangegeven dat de voorkeur uitgaat naar een partij die gespecialiseerd is in één pijler. In het consultatiedocument zijn drie (vier, inclusief front-end) pijlers geformuleerd. Is deze pijlerindeling leidend, of is de integrale bewonersbeleving uiteindelijk doorslaggevend? En indien er per pijler verschillende partijen worden betrokken, waar ligt dan de regie over de integrale bewonersreis?

Antwoord

In het portaal staat de integrale bewonersbeleving centraal. De regie en bewaking hiervan ligt primair bij het Energieloket, bijvoorbeeld in de functie van product-owner. De geformuleerde pijlers moeten vooral vanuit het eigen doel en karakter bijdragen aan het creëren van een optimale integrale bewonersbeleving. De pijlers zijn vooral geformuleerd om duidelijk te maken dat we partijen zoeken die op één of meerdere van deze onderdelen gespecialiseerd zijn. De indeling van pijlers sluit echter niet uit dat één partij meerdere pijlers kan bedienen, dit inzicht verkrijgen we graag via deze consultatie.

Vraag 2

In de marktconsultatie zien wij geen beschrijving van de huidige data en historie in het bestaande portaal. Wat is de wens of verwachting ten aanzien van deze data bij de overgang naar het nieuwe bewonersportaal?

Antwoord

De intentie is om alle aanvragen (inclusief de lopende dossiers) in het nieuwe portaal bij elkaar te brengen en vanuit daar verder te werken, zodat er geen twee systemen naast elkaar hoeven te draaien. Wel zullen oude aanvragen, met het oog op gegevensbescherming, na afloop van de bewaartermijn geanonimiseerd worden. Voor monitorings- en rapportagedoeleinden willen we deze dossiers (geanonimiseerd) blijven bewaren.

Vraag 3

Is het ook de bedoeling om offline gepersonaliseerde communicatie geautomatiseerd te verwerken binnen de integrale bewonersreis, gezien de doelgroep? In de marktconsultatie wordt namelijk uitsluitend gesproken over online media.

Antwoord

Met het portaal willen we onder meer inzicht verkrijgen in de inspanningen en communicatie-activiteiten die nodig zijn om inwoners effectief te stimuleren tot en begeleiden bij het verduurzamen van hun woning. Daarnaast gebruiken we het portaal als informatiebron voor collega's die in contact staan met inwoners. Bijvoorbeeld door gemakkelijk terug te zien welke brief iemand heeft ontvangen. Daarvoor is ook de wens om offline verstuurd communicatie zichtbaar te maken in het portaal, zodat we hiervan een compleet beeld hebben.

Vraag 4

Kent de implementatie van het nieuwe bewonersportaal een voorkeur voor een allesomvattend systeem of voor een best-of-breed-oplossing met koppelingen via API's?

Antwoord

Dit is één van de inzichten die we met deze consultatie hopen te verkrijgen. Ons bewonersportaal kent verschillende functionaliteiten, in ons consultatiedocument beschreven als 'pijlers'. Met deze consultatie hopen we informatie uit de markt op te halen wat hierin de meest toekomstbestendige en (kosten-)efficiënte werkwijze is.



Vraag 5

In het onderdeel 'beheer' wordt de wens uitgesproken om functionaliteiten zelfstandig te kunnen aanpassen. Op welke functionaliteiten heeft dit specifiek betrekking?

Antwoord

Het ontwikkelen en beheren van de basisfunctionaliteiten van het portaal (zoals beschreven in de pijlers in het consultatiedocument) zien we als onderdeel van de opdracht naar de leverancier(s). Binnen deze basis willen we wel zelf aanpassingen of toevoegingen kunnen doen. Dit kan gaan om het wijzigen van gegevens, maar ook om het eenvoudig toevoegen, aanpassen of uitbreiden van bestaande onderdelen. Dit kan onder meer het aanmaken en bewerken van aanvraagformulieren, inregelen van procesregels (workflow) en het bewerken van CMS-content omvatten.

Een voorbeeld: wanneer een subsidieregeling van een gemeente wordt gewijzigd, moeten we als Energieloket snel en zelfstandig kunnen schakelen om de gewijzigde regeling goed te verwerken in het portaal. Dit kunnen eenvoudige wijzigingen zijn (bijvoorbeeld tekstuele aanpassingen), maar ook is het wenselijk dat subsidieregelingen modulair zijn geconfigureerd, zodat bij meer fundamentele wijzigingen we hierin zelf de benodigde aanpassingen kunnen doen.

Daarnaast willen we vanuit het portaal zelf voortgangsrapportages kunnen samenstellen. Om dit alles mogelijk te maken gaat onze voorkeur uit naar partijen die meer de focus hebben op 'configureren' dan op 'coderen'.

Vraag 6

Is het de ambitie om richting Common Ground en open standaarden te bewegen?

Antwoord

Voor het borgen van de toekomstbestendigheid, flexibiliteit en veiligheid van het portaal hebben we wel deze ambitie, maar dit is voor ons nu geen harde eis. We vinden het vooral belangrijk dat het portaal flexibel kan inspelen op ontwikkelingen in beleid en markt. Ook vinden we het belangrijk dat oplossingen gedragen kunnen worden door meerdere partijen om zo een té sterke afhankelijkheid van specifieke partijen c.q. oplossingen te kunnen beperken. Ook hechten we er waarde aan dat het portaal makkelijk te koppelen is met andere systemen.

Vraag 7

Is integratie met DigiD of andere erkende inlogmiddelen gewenst binnen het toekomstige portaal?

Antwoord

Dit is niet per definitie een doel, maar waar mogelijk we willen deze mogelijkheid wel openhouden. Als Energieloket zijn we sterk aan gemeenten gelieerd, maar we zijn formeel geen publieke instantie, waardoor de integratie van DigiD of andere erkende inlogmiddelen niet vanzelfsprekend en eenvoudig is. Mogelijk kunnen er wel doorverwijzingen worden gemaakt naar overheidswebsites die wel met DigiD of andere erkende inlogmiddelen werken, maar dat staat dan los van ons portaal.

Vraag 8

Zijn er specifieke eisen of richtlijnen omtrent bewaartermijnen waar rekening gehouden moet worden?

Antwoord

Als het gaat om verwerken en bewaren van persoonsgegevens zijn in onze [privacyverklaring](#) de bewaartermijnen omschreven. Voor monitorings- en rapportagedoeleinden is het wel de wens om na afloop van deze bewaartermijnen de woninggegevens en informatie over afgenomen diensten en uitgevoerde verduurzamingsmaatregelen (geanonimiseerd) te blijven bewaren.

Vraag 9

Klopt het dat het Energieloket Achterhoek zelf de regie behoudt over de organisatie achter het portaal en over de uitvoering van de diensten? In dat kader ontvangen wij graag verduidelijking op de volgende punten:

- In hoeverre wordt van opdrachtnemers verwacht dat zij meedenken over en/of bijdragen aan het ontwerp van de organisatie en bijbehorende workflows? Is dit onderdeel van de uitvraag, of vindt dit plaats in co-creatie tijdens de implementatiefase?

- Wordt van opdrachtnemers verwacht dat zij inhoud aanleveren voor het contentmanagementsysteem (bijvoorbeeld teksten, structuren of templates)?
- Wordt van opdrachtnemers verwacht dat zij (een deel van) de inhoud én uitvoering van diensten leveren, of blijft dit primair bij opdrachtgever en/of andere ketenpartners belegd?

Antwoord

Als Energieloket houden we zelf de regie over de organisatie achter het portaal en de uitvoering en samenhang van onze dienstverlening (zie ook het antwoord op vraag 1). Leverancier(s) van het portaal krijgen opdracht om ter ondersteuning een portaal te ontwikkelen en beheren. Uiteraard wordt proactief meedenken over verbetering van organisatie en dienstverlening vanuit leveranciers gewaardeerd, maar dit maakt formeel geen onderdeel uit van de opdracht.

Vraag 10

Heeft opdrachtgever een voorkeur of uitgangspunt voor de wijze waarop de samenwerking tussen opdrachtgever en mogelijk meerdere opdrachtnemers wordt ingericht?

Concreet:

- Wie is verantwoordelijk voor de inhoudelijke en operationele afstemming tussen de verschillende partijen?
- Wordt deze rol door opdrachtgever zelf ingevuld, of wordt (een deel van) deze coördinatie bij één van de opdrachtnemers belegd?

Antwoord

Als Energieloket houden we zelf de regie en verantwoordelijkheid over inhoudelijke en operationele afstemming tussen de verschillende partijen (zie ook het antwoord op vraag 1). Leveranciers kunnen wel een deelverantwoordelijkheid krijgen voor het ontwikkelen en beheren van bepaalde (technische) onderdelen binnen het portaal, maar de centrale regie en verantwoordelijkheid over de organisatie, dienstverlening en samenhang daarin ligt bij het Energieloket. Vanuit het Energieloket zal een Product Owner die rol invullen, die daarin de samenwerking met, maar ook over de partijen heen coördineert en de prioriteiten stelt.

Vraag 11

Is er indicatief iets te zeggen over het beschikbare budget, uitgesplitst naar: ontwikkeling van het platform, implementatie, (door)ontwikkeling en beheer in de gebruiksfase? Ook een bandbreedte of globale indicatie helpt bij het scherp positioneren van mogelijke oplossingsrichtingen.

Antwoord

Zoals in het consultatiedocument beschreven streven we naar een systeem dat klaar staat voor de opgave die voor ons ligt: inwoners van de aangesloten gemeenten stimuleren tot en begeleiden bij het verduurzamen en aardgasvrij maken van hun woning. Met deze consultatie hopen we inzicht te krijgen in wat nodig is om dit doel te halen, welke systemen en oplossingen hieraan kunnen bijdragen en een orde van grootte van de bijbehorende kosten. We willen zoveel mogelijk inzicht krijgen in wat er mogelijk is, zonder hier vooraf beperkingen in op te leggen.

Vraag 12

In het consultatiedocument wordt gesproken over “het langdurig en persoonlijk begeleiden van bewoners gedurende hun gehele verduurzamingsreis (die jaren kan duren)”. Hiermee gaan we er vanuit dat het portaal alle contactmomenten (telefoon, email, chat, maar ook de fysieke contactmomenten op locatie) bevat, gekoppeld aan een mix van producten en diensten. Klopt dit? Is er ter inspiratie een beschrijving beschikbaar van een klantreis?

Antwoord

Het portaal moet inderdaad de verschillende contactmomenten (online en offline) kunnen vastleggen (zie ook het antwoord op vraag 3). De klantreis zien wij als het proces en fases waar inwoners doorheen gaan in hun stappen naar verduurzaming en aardgasvrij maken van de woning. Als Energieloket willen we inwoners hierin zo goed en compleet mogelijk begeleiden en mogelijke drempels hierin wegnemen. De fases die wij in de klantreis onderscheiden zijn:

- Het creëren van **bewustwording** en **activatie** voor verduurzaming
- Het verkrijgen van betrouwbare **informatie**
- Het ontvangen van onafhankelijk en deskundig **advies**

- Het **financieren** van verduurzamingsmaatregelen
- Het verkrijgen van een betrouwbaar en aantrekkelijk **aanbod**
- Het ondersteunen bij de **uitvoering** en **oplevering** van werkzaamheden

Hierin wil het Energieloket proactief en signaal-gestuurd acteren, zodat inwoners ook actief gestimuleerd worden om deze reis te beginnen en succesvol te doorlopen en mogelijke drempels in deze fases zoveel als mogelijk weg te nemen. Waar verduurzaming van de woning voor veel inwoners geen alledaagse bezigheid is heeft het portaal hierin een belangrijke communicatie- en begeleidingsfunctie, zodat inwoners niet alsnog afhaken, maar persoonlijk en (waar mogelijk) geautomatiseerd geactiveerd worden en blijven.

Vraag 13

In het consultatiedocument wordt aangegeven dat "het gewenste resultaat een hogere betrokkenheid van bewoners, meer gerealiseerde maatregelen en efficiëntere inzet van middelen moet opleveren via data gedreven communicatie." Welke maatregelen zijn dat nog meer behalve die nu online staan en graag een voorbeeld hoe uiteindelijk de uitvoerder gekoppeld is aan een aanvraag? Heeft een uitvoerder ook een rol bij verdere follow-up? Welke stappen moeten worden uitgezet? En worden daarbij alleen de activiteiten van het Energieloket vastgelegd?

Antwoord

Voor het effectief en compleet begeleiden van inwoners door de omschreven klantreis heeft het Energieloket een breed palet aan advies- en ondersteuningsdiensten ontwikkeld. In sommige gevallen worden deze diensten door het Energieloket zelf uitgevoerd, maar het Energieloket maakt hierin ook gebruik van externe partners. Denk hierbij aan bijvoorbeeld vrijwillige energiecoaches, technisch en financieel adviseurs en lokale aanbiedende bedrijven. Het portaal geldt hierbij als centraal platform voor het aanbieden en uitvoeren van deze dienstverlening en moet daarom ook de inzet van externe partijen mogelijk kunnen maken.

Het Energieloket heeft geen actieve rol in de opdrachtverstrekking van bewoners aan aanbiedende bedrijven, dit verloopt tussen bewoner en bedrijf onderling. Wel kan het Energieloket ondersteunen in het bij elkaar brengen van bewoner en bedrijf en de bewoner begeleiden bij het aanvragen, beoordelen en accepteren van aanbiedingen.

Naast het portaal zet het Energieloket actief in op het begeleiden van bewoners door hun hele klantreis via persoonlijke bewonersadviseurs. Zij vormen in het hele traject het vaste aanspreekpunt voor de bewoner en zorgen voor een zo effectief en efficiënt mogelijk verloop van de klantreis. Wanneer bewoners in hun reis informatie, diensten of aanbod van andere partijen ontvangen (buiten ons portaal en/of zicht om), dan kan via deze informatie via de persoonlijke bewonersadviseurs alsnog in beeld worden gebracht en opgeslagen worden in ons portaal. Maar we realiseren ons ook dat we als Energieloket niet alles kunnen weten en vastleggen, dit is ook niet per se onze opdracht.

Vraag 14

Welke applicaties hebben jullie nu in gebruik?

Antwoord

Deze vraag zien wij niet als onderdeel van deze marktconsultatie, maar als onderdeel van een mogelijk aanbestedings- of opdrachtverleningstraject. Om deze reden laten we beantwoording van deze vraag in deze fase achterwege.

Vraag 15

Zoals bekend zijn er al bedrijven en platformen die woning monitoring data aanbieden en we zien dat jullie zelf ook data presenteren als er een postcode en adres wordt ingegeven in het portaal. We horen graag welke oplossingen jullie nu gebruiken om te kijken hoe hiermee koppelingen te maken zijn.

Antwoord

Deze vraag zien wij niet als onderdeel van deze marktconsultatie, maar als onderdeel van een mogelijk aanbestedings- of opdrachtverleningstraject. Om deze reden laten we beantwoording van deze vraag in deze fase achterwege.

Vraag 16

In het consultatiedocument wordt gevraagd naar de schaalbaarheid en performance van de oplossing, ook bij groeiend gebruik? Daarbij wordt gesproken over een gebruikersgroep van bijv. 80.000 profielen die bijv. 5 tot 10 keer gebruik maken van het portaal. Welke tijdseenheid geldt hierbij, is dit per maand, jaar of anders?

Antwoord

Het Energieloket richt zich vooral op het verduurzamen en aardgasvrij maken van woningen. Voor huurwoningen ligt de primaire verantwoordelijkheid hiervoor bij woningcorporaties en particuliere verhuurders, daarin heeft het Energieloket een beperkte rol. Voor woningeigenaren heeft het Energieloket juist een hele belangrijke rol, aangezien zij zelf verantwoordelijk zijn voor het uitvoeren van maatregelen.

Onze inschatting is dat in de aangesloten gemeenten ca. 80.000 particuliere woningen in meer of mindere mate nog verduurzaamd en/of aardgasvrij gemaakt moeten worden tot 2050. Deze huishoudens zullen hiervoor gefaseerd en met wisselende en terugkerende intensiteit gebruik maken van de dienstverlening van het Energieloket en daarmee dus ook van ons portaal. Zoals in het marktconsultatiedocument aangegeven kan een individuele verduurzamingsreis zo jaren duren. In die periode zal een bewoner met pieken en dalen gebruik maken van het portaal. Afhankelijk van het gemeentelijk beleid en de daaruit volgende planning kan een inschatting worden van de verwachte intensiteit van het gebruik van ons portaal in de komende jaren.

Vraag 17

Kunnen jullie aangeven hoeveel medewerkers (named users) gebruik gaan maken van het back-end portal, via welke kanalen (telefoon, e-mail, chat, balie/op locatie) zij werken en hoeveel interacties per kanaal er momenteel gemiddeld per jaar plaatsvinden, zodat wij een passende kostenstructuur kunnen bepalen?

Antwoord

Op dit moment wordt het back-end portal door ca. 100 medewerkers gebruikt. Dit zijn interne medewerkers van het Energieloket, maar ook medewerkers van gemeenten, vrijwilligers en externe technische en financiële adviseurs. Maar zoals in het antwoord op vraag 14 aangegeven kijken we in onze marktconsultatie vooral naar de opgave die voor ons ligt en oplossingen om die goed te ondersteunen. Huidige interacties en cijfers zijn daarom niet toonaangevend voor waar we de komende jaren naar toe gaan. De doorontwikkeling van ons portaal heeft vooral tot doel om de fors toenemende interacties goed op te vangen en te beheren.