

Verslag Marktconsultatie bewonersportaal Energienet Achterhoek

Datum: 27 maart 2026

Aanleiding en achtergrond

Op 30 januari 2026 publiceerde Achterhoeks Energienet B.V. via TenderNed een marktconsultatie voor de doorontwikkeling van het bewonersportaal. Met deze consultatie hoopt het Energienet inzicht te krijgen in mogelijke oplossingsrichtingen, visies en samenwerkingsvormen die de markt kan bieden voor een vernieuwd bewonersportaal.

Partijen konden tot uiterlijk vrijdag 6 maart hun reactie op deze consultatie indienen. Uiteindelijk hebben 10 marktpartijen deelgenomen aan de consultatie, waarvoor wij de betreffende partijen heel hartelijk bedanken.

Dit verslag geeft inzicht in de opgehaalde informatie en de vervolgstappen die Energienet Achterhoek op basis daarvan gaat zetten.

Algemene indruk

De marktconsultatie heeft ons een aantal hele concrete inzichten voor een effectieve en doelmatige doorontwikkeling van het bewonersportaal opgeleverd:

- De indeling van ons portaal aan de hand van vier pijlers wordt als logisch en werkbaar beschouwd. Wel geven partijen aan dat er soms overlap en/of logische combinaties tussen pijlers kunnen bestaan.
- Voor alle bestaande en gewenste pijlers en onderdelen van ons portaal zijn in de markt volwassen oplossingen voorhanden, al dan niet specifiek toegespitst op de het ondersteunen van bewoners in de energietransitie.
- Bij de keuze voor een structuur met meerdere pijlers (front-end en back-ends) kan het een overweging zijn om een specifieke 'integratie-laag' in te richten. Dit maakt ons portaal in de toekomst flexibel om deelsystemen te vervangen of toe te voegen. Iedere laag blijft hiermee overzichtelijk en kan zich focussen op de afgebakende taak die het heeft.
- Common Ground is een interessant initiatief vanuit de VNG, waar we ons verder in gaan verdiepen. Ook deze werkwijze sluit aan op onze behoefte om ons in de toekomst flexibel te maken voor het vervangen of toevoegen van deelsystemen.
- In aansluiting op de bovengenoemde punten zien we er meerwaarde in om partijen die deelsystemen leveren zoveel als mogelijk in hun kracht te zetten en vanuit een overkoepelende integratie-laag de koppeling tussen deze systemen effectief te laten functioneren.

Op basis van deze inzichten kunnen we onze visie en uitvraag voor de doorontwikkeling van ons bewonersportaal verder aanscherpen en laten aansluiten op de mogelijkheden die de markt op dit moment biedt.

Vragen per pijler

Back-end pijler 1: bewoners (klantreis, klantgegevens, communicatie en monitoring)

- Hoe kijkt u aan tegen een systeem waarin bewoners in hun verduurzamingsreis gevolgd en ondersteund kunnen worden? Welke ervaringen heeft u op dit gebied binnen het domein van energie, duurzaamheid of publieke dienstverlening?
 - Nagenoeg alle partijen bevestigen dat deze aanpak over een lange tijd een goede aanpak is. Meerdere van de reagerende partijen hebben al oplossingen ontwikkeld voor het volgen en begeleiden van energie- of verduurzamingstrajecten.
- Hoe ondersteunt uw oplossing verschillende doelgroepen gedurende meerdere jaren in hun beslisproces?
 - De langere scope die onze gebruikers kennen wordt onderstreept. Oplossingen in de richting van DXP, segmentatie, personalisatie en event-gedreven communicatie zijn genoemd.



- Hoe maakt uw oplossing personalisatie, timing en automatisering van communicatie (bijv. via marketing automation) mogelijk?
 - Meerdere partijen hebben input gegeven over hoe zij in hun bestaande
 - oplossingen marketing automation uitvoeren. Dit is in de huidige markt een volwassen onderdeel geworden waar bestaande oplossingen voor bestaan, die ervoor zorgen dat wij geautomatiseerd de juiste bewoners met de juiste boodschap kunnen bereiken.
- Welke mogelijkheden zijn er voor integratie met e-mail, telefonie, formulieren en chat?
 - Deze integraties blijken een redelijk standaard onderdeel te zijn van moderne (CRM-)systemen, die we mogen verwachten bij een implementatie.
- Hoe kan uw oplossing omgaan met meerdere personen per adres of woning?
 - Voor bijna alle partijen is het logisch om de entiteiten persoon en woning gescheiden te behandelen en te koppelen, zodat dit geen problemen zal geven.
- Hoe meet uw oplossing de effectiviteit van interventies en de voortgang van bewoners in hun proces?
 - Er worden diverse oplossingen genoemd (o.a. Analytics (Google, Adobe) en PowerBI), waarmee logging en rapportage mogelijk is.
- In hoeverre is workflow-ondersteuning (taken, statussen, opvolging) mogelijk?
 - In een aantal antwoorden worden bestaande werkende oplossingen genoemd waarmee beheer van workflows mogelijk is. Bijna alle partijen noemen dat dit een mogelijkheid is (maar niet altijd al bestaand).
- Hoe flexibel zijn rapportages aan te passen aan beleids- en managementvragen?
 - Er worden diverse rapportagemogelijkheden genoemd; zij het configurabel in maatwerk of met standaard oplossingen als PowerBI. Bijna door alle partijen wordt onderkend dat het Energieloket in staat zal zijn om zelfstandig rapportages in te richten.
- Hoe kan uw oplossing koppelen met een online bewonersportaal (front-end voor bewoners) en de andere backend pijlers? Via welke (API-)technieken zijn de systemen koppelbaar?
 - Open Rest-API's lijken inmiddels de markt-standaard geworden, ook GraphQL wordt genoemd.

Back-end pijler 2: woningen (woningdata, inzicht, verbeteringen, berekeningen)

- Hoe kijkt u aan tegen een woningdata platform voor het in kaart brengen van de huidige energetische staat van woningen en verduurzamingsmogelijkheden inclusief berekeningen t.a.v. kosten en baten?
 - Niet alle partijen zijn hierin genoeg thuis of ervaren, de partijen die oplossingen hebben noemen gecertificeerde rekenmethoden (NTA 8800) en bestaande databronnen (BAG, WOZ). Deze pijler is zeer specialistisch, waarin een duidelijk verschil te zien is tussen de reagerende partijen.
- Hoe biedt uw oplossing inzicht in de bouwkundige staat van een woning en de mogelijke verbeteringen?
 - Sommige partijen hebben algoritmes die meerdere databronnen gebruiken om bruikbare inzichten te geven in de energetische staat van woningen. Ook zijn er partijen die eigen data genereren en gebruiken om inzicht in de energetische staat van de woning te geven.
- Op welke wijze worden berekeningen (zoals besparingen, investeringskosten) uitgevoerd en hoe borgt u de betrouwbaarheid en actualiteit van deze gegevens?
 - NTA-8800 is de standaard voor dit soort berekeningen, meerdere partijen ondersteunen deze standaard. Daarnaast worden berekeningen gebaseerd op bronnen als RVO.
- Hoe gaat uw oplossing om met onzekerheden en ontwikkelingen in woningdata en hoe waarborgt u de kwaliteit van de data?
 - Er worden meerdere validatieoplossingen genoemd, variërend van borgen van actuele brondata, periodieke controle op algoritmes tot zelf ter plaatse nameten en controleren.
- Hoe kan uw oplossing bewoners laagdrempelig inzicht bieden in de huidige staat van de woning en mogelijke verduurzamingsmaatregelen met een indicatie van de kosten en baten?

- Een aantal partijen heeft hier oplossingen voor, zoals rekenmodules van partners, meenemen van subsidiemaatregelen in berekeningen en databases met prijslijsten en rendementen.
- Hoe kan uw oplossing adviseurs ondersteunen bij het opnemen van woningen en het adviseren van bewoners over mogelijke verduurzamingsmaatregelen en de kosten en baten daarvan in een adviesrapport?
 - Partijen die hier oplossingen voor hebben beschikken over eigen portalen en/of schermen voor adviseurs waarin ze ondersteund worden om advies uit te brengen, zowel op locatie als in adviesrapporten. Dit is veelal maatwerk.
- Hoe kan uw oplossing bewoners helpen aan een concreet verduurzamingsaanbod van (lokale) bedrijven? En hoe wordt daarbij de onafhankelijkheid en objectiviteit van het aanbod geborgd?
 - Hier wordt genoemd dat er een soort marktplaats van ondernemers gekoppeld zou moeten worden. Meestal is dit een nog te ontwikkelen oplossing, maar er bestaan ook al oplossingen (zoals verbeterjehuis.nl)
- Hoe ondersteunt uw oplossing de monitoring en rapportage over de voortgang van de verduurzaming in de regio?
 - De voorhanden data kan middels rapportages geaggregeerd worden tot regio-overzichten. Dit is vaak mogelijk met de gewenste configureerbare rapportage-mogelijkheden.
- Hoe kan uw oplossing koppelen met een online bewonersportaal (front-end voor bewoners) en de andere backend pijlers? Via welke (API)-technieken zijn de systemen koppelbaar?
 - Open Rest-API's lijken inmiddels de markt-standaard geworden.

Back-end pijler 3: diensten (aanvragen, proces, afhandeling en rapportage)

- Hoe kijkt u aan tegen een dienstenportaal voor adviesdiensten, financiële regelingen en lopende acties binnen een energieloket?
 - Het diensten-gedeelte wordt gezien als een essentieel onderdeel. Soms wordt dit als aparte backend geschetst, maar bij een aantal partijen is dit onderdeel van het bewoner/CRM gedeelte.
- Hoe vereenvoudigt uw oplossing het aanvraagproces voor bewoners?
 - Genoemd worden: dynamische formulieren, voor-invulling van bekende gegevens, veldvalidatie die tijdig foute invoer voorkomt en logische inzichtelijke flows.
- Hoe wordt het aanbod van diensten en regelingen gepersonaliseerd?
 - Een aantal partijen schetsen hoe op basis van de voorhanden zijnde woning- en bewonerdata proactief een aantal logische diensten en regelingen gefilterd kunnen worden.
- Welke UX-principes past u toe om afhaken te voorkomen?
 - Genoemd worden: automatisch opslaan van invoer, directe veldvalidatie, voortgangs-indicators en logische flows.
- Hoe ondersteunt uw oplossing onze medewerkers bij het beheer, de afhandeling en de rapportage van aanvragen?
 - Een aantal partijen bieden hiervoor op maat gemaakte dashboards, die gemakkelijk inzichtelijk maken welke aanvragen acties vragen, geprioriteerd op urgentie.
- Hoe kan het systeem flexibel worden ingericht om nieuwe diensten of regelingen efficiënt en kostenverantwoord toe te voegen?
 - Bijna alle partijen geven aan dat wij met hun oplossing in staat zijn om zelfstandig formulieren, flows en rapportages toe te voegen / in te richten.
- Hoe kunnen aanpassingen in het proces systematisch met bewoners worden getest op bijv. User Experience?
 - Enkele partijen hebben hier ervaring mee, maar dit is veelal weinig concrete ervaring. Wel worden opties genoemd als het uitvoeren van A/B-tests om specifieke aanpassingen te testen onder verschillende gebruikersgroepen.

- Hoe kan uw oplossing koppelen met een online bewonersportaal (front-end voor bewoners) en de andere backend pijlers? Via welke (API)-technieken zijn de systemen koppelbaar?
 - Open Rest-API's lijken inmiddels de markt-standaard geworden.

Front-end: bewonersportaal (inzicht, actie, begeleiding en gebruiksgemak)

- Hoe kijkt u aan tegen een bewonersportaal dat bewoners persoonlijk en laagdrempelig ondersteunt in hun stappen en voortgang in de warmtetransitie?
 - Dit wordt als een logisch en onmisbaar onderdeel gezien van de oplossing.
- Hoe biedt uw oplossing bewoners eenvoudig inzicht in hun persoonlijke voortgang en vervolgstappen in de warmtetransitie?
 - Personalisatie, marketing-automation, etc. worden voorgesteld als hulpmiddelen om bewoners proactief te stimuleren.
- Welke rol kan uw oplossing spelen in het vergroten van inzicht, handelingsperspectief en motivatie bij bewoners?
 - Genoemd wordt het duidelijk zichtbaar maken wat de voordelen (zowel financieel als energetisch) zijn van verduurzamingsstappen. Dit kan gevoeld worden door de woningpijl die berekeningen kan maken.
- Welke vormen van visualisatie of feedback acht u effectief voor bewoners?
 - Genoemd worden energielabels, grafieken, voortgangsindicatoren en kosten-baten sliders.
- Welke gegevens zijn volgens u nodig om informatie en dienstverlening voor bewoners goed te personaliseren?
 - Genoemd worden voorgevulde formulervelden en selectie van logische maatregelen o.b.v. brondata (afkomstig uit pijlers bewoners en woning)
- Welke vormen van doorverwijzing, contact of begeleiding zijn mogelijk vanuit uw oplossing?
 - Genoemd worden; chat, email, telefonisch en Whatsapp.
- Hoe kan uw oplossing de drie back-end systemen bij elkaar brengen in een laagdrempelige en gebruiksvriendelijke front-end omgeving? Via welke (API)-technieken zijn de systemen koppelbaar?
 - Open Rest-API's lijken inmiddels de markt-standaard geworden.

Randvoorwaarden en functionele doelstellingen

Veiligheid en privacy

- Welke oplossingsrichtingen ziet u om dit doel te realiseren, en welke afwegingen spelen daarbij (bijv. m.b.t. AVG, encryptie, authenticatie)?
 - Genoemd worden: certificeringen (ISO 27001 en SOC2-Type II), autorisatie met DigID en SSL encryptie. Naleving van AVG wetgeving door data alleen in veilig in de bron op te slaan.

Beschikbaarheid en snelheid

- Hoe waarborgt u de schaalbaarheid en performance van uw oplossing, ook bij groeiend gebruik? Hoe worden snelheden t.a.v. bijv. API-server responses en webpagina's (LCP) geborgd, ook bij opschaling naar een gebruikersgroep van bijv. 80.000 profielen die bijv. 5 tot 10 keer gebruik maken van het portaal?
 - De meeste partijen geven aan dat de gevraagde load en performance realistisch is, maar wel afhankelijk van de performance van de onderliggende backend-systemen.

Data-integriteit en logging

- Hoe borgt u data-integriteit en logging binnen uw architectuur?
 - Hiervoor worden diverse oplossingen aangedragen, o.a. audit-logging, geautomatiseerde controles en borging van data-integriteit

Beheer en flexibiliteit

- Hoe maakt u uw oplossing beheerbaar voor onze organisatie? Welke mogelijkheden biedt u voor selfservice configuratie?
 - Nagenoeg alle partijen geven aan dat Energieloket Achterhoek zelfstandig formulieren, flows, rapportages en content zal kunnen beheren met hun oplossing.

Toegankelijkheid

- Hoe garandeert u dat de oplossing voldoet aan toegankelijkheidsstandaarden (zoals WCAG)?
 - Het bewonersportaal zal gebouwd moeten (en getoetst) conform WCAG 2.2 AA criteria. De meeste partijen hebben hier al ervaring mee.

Reflectie en visie

- Welke uitgangspunten in dit document acht u te beperkend of riskant voor het eindresultaat?
 - Er wordt meermaals gewaarschuwd voor te strikte scheiding van de pijlers. Dit heeft onze visie hierop verscherpt. De data uit de pijlers zal gecombineerd moeten worden, hierom is het advies van een aantal partijen om een integratie-laag te introduceren, die de vragen aan de backend-systemen stelt, en de antwoorden combineert. Dit inzicht heeft onze visie over de doel-architectuur een stuk helderder gemaakt.
- Welke keuzes zouden volgens u heroverwogen moeten worden om tot een betere oplossing te komen?
 - Verschillende goede ideeën, die onze visie verscherpt hebben (te divers om hier te noemen).
- Welke innovatieve ontwikkelingen of oplossingsrichtingen zien wij mogelijk over het hoofd?
 - Verschillende goede ideeën, die onze visie verscherpt hebben (te divers om hier te noemen).

Samenwerking en rol

- Hoe ziet u een ideale samenwerking tussen leverancier en opdrachtgever tijdens de implementatie en het beheer?
 - Een aantal partijen noemen een iteratieve aanpak, sommigen zelfs concreet Agile en/of Scrum. In combinatie met de meer-lagen architectuur en de losse onderdelen heeft dit de vraag over wie de regie heeft in het ontwikkeltraject scherp op tafel gelegd.
- Wat is uw visie op de rolverdeling: wat neemt u uit handen en wat blijft bij het Energieloket?
 - Veel genoemd wordt een wat/hoe verdeling, waarbij het Energieloket de regie houdt over wat er gebouwd wordt en de partijen in hun kracht staan door te bepalen hoe dit het beste technisch gedaan kan worden.
- Hoe blijft uw oplossing toekomstbestendig bij wijzigende wet- en regelgeving of technologische ontwikkelingen?
 - Veel partijen noemen moderne standaarden en architecturen (Rest, Cloud-native, API-first) waardoor ons nieuwe systeem modulaair (inwisselbaar) en schaalbaar blijft in de toekomst.
- Op welke wijze kunt u kennisoverdracht verzorgen zodat onze medewerkers zelfstandig met het systeem kunnen werken?
 - Genoemd worden o.a. het trainen van medewerkers en beheerders, het inrichten van een supportportaal en/of -team, telefonische ondersteuning, up-to-date gebruikersdocumentatie, een online leerplatform en gezamenlijke configuratie

Afsluitende vragen

- Wat zouden wij u niet moeten vragen in een eventuele aanbesteding, en waarom?
 - Een aantal partijen kiezen er bewust voor om zich niet voor alle pijlers in te schrijven, maar alleen waar hun ervaring en expertise in ligt. Dit hebben we als een kracht ervaren. We geloven er in dat deelnemende partijen expert op hun deelsysteem moeten zijn en kunnen putten uit reeds gebouwde oplossingen.

- Welke ervaringen of referenties heeft u met vergelijkbare projecten in de publieke sector of bij energieloketten?
 - Veel partijen kunnen ervaringen noemen bij energie- en/of publieke initiatieven.
- Kunt u een indicatie geven van de te verwachten kostenstructuur (bijv. eenrichtingsmaat, abonnementsvorm, of gebruikersafhankelijk)?
 - Veelal is dit te vroeg om aan te geven (begrijpelijk), maar het wordt wel duidelijk dat er een scheiding is tussen initiële realisatiekosten, hosting-kosten en beheer en onderhoud. Dit is een waardevol inzicht.

Vervolgstappen

Zoals onder 'Algemene indruk' beschreven is één van de belangrijkste inzichten uit deze consultatie dat voor het effectief integreren van verschillende oplossingen voor de genoemde pijlers een integratie-laag zeer aangeraden wordt. Een aantal partijen geeft specifiek aan gespecialiseerd te zijn in het ontwikkelen en beheren van een dergelijk integratie-laag. Om ons verder in deze manier van werken te verdiepen zullen wij met deze partijen een verdiepend gesprek initiëren.

Ook zullen wij gesprekken gaan voeren met belangrijke gebruikers(-groepen) van het portaal, waaronder interne medewerkers, gemeenten, samenwerkingspartners en bewoners. Doel hiervan is om inzicht in de wensen, behoeften en ideeën van deze gebruikers(-groepen) te verkrijgen en hiermee onze visie op het bewonersportaal verder te verrijken.

Tot slot maken we een analyse van ons huidige systeem en de zaken die daarin nu goed functioneren en de zaken die in de verdere doorontwikkeling aandacht verdienen of nog geheel ontbreken.

Uiteindelijk zullen al deze sporen samenkomen in een concrete uitvraag naar de markt. Op basis van bovenstaande activiteiten wordt bepaald hoe deze uitvraag concreet wordt ingestoken en waar de primaire focus op komt te liggen.

Slotwoord

Via deze weg danken wij alle partijen die hebben deelgenomen aan deze marktconsultatie hartelijk. De ontvangen reacties en documenten bevatten voor ons een schat aan inzichten en informatie. We waarderen het vele werk dat partijen in hun reactie hebben gestoken enorm en kijken met grote tevredenheid terug op dit consultatietraject.

Indien er nog vragen zijn, dan kan hiervoor contact worden opgenomen met projectleider Jeroen aan het Rot via jeroen.aanhetrot@energieloketachterhoek.nl.