

Marktconsultatie bewonersportaal Energieloket Achterhoek

Disclaimer

Deze marktconsultatie is bedoeld om inzichten en oplossingsrichtingen op te halen. De beschreven uitgangspunten liggen niet vast en kunnen op basis van marktinput worden aangepast. Marktpartijen kunnen geen rechten ontfanen aan de informatie die in deze fase wordt verstrekt.

Achtergrond

Energieloket Achterhoek is een maatschappelijke B.V. die is opgericht door acht Achterhoekse gemeenten. Onze missie is bewoners helpen en stimuleren om hun woning te verduurzamen, van bespaartips tot begeleiding bij grote ingrepen zoals isolatie of aardgasvrij maken van de woning. Wij werken onafhankelijk, transparant en zonder winstoogmerk.

Aanleiding en ambitie

Het Energieloket beschikt over een online bewonersportaal dat de afgelopen jaren organisch is gegroeid. Hoewel dit portaal goed functioneert voor de huidige dienstverlening, leunt het minder op een stevige, toekomstgerichte architectuur die nodig is voor de strategische opgave van de komende jaren. Wij willen het portaal strategisch herpositioneren om efficiënt op te kunnen schalen en onze dienstverlening toekomstbestendig te maken.

Doel van deze consultatie

Met deze marktconsultatie wil het Energieloket inzicht krijgen in mogelijke oplossingsrichtingen, visies en samenwerkingsvormen die de markt kan bieden voor een vernieuwd bewonersportaal. Wij nodigen u uit om mee te denken over hoe wij onze ambities het beste kunnen realiseren.

Voor uitgebreide informatie over onze kernwaarden, historie en werkwijze verwijzen wij naar bijgevoegde visual.

Wensen

Het bewonersportaal is opgebouwd rondom drie back-end pijlers die voor de bewoner samenkomen in een gebruiksvriendelijke front-end (dit zien we als vierde pijler). Per pijler hebben wij onze functionele doelen en gewenste resultaten beschreven. Onze voorkeur gaat uit naar partijen die in één pijler gespecialiseerd zijn, maar partijen die voor meerdere pijlers een oplossing bieden sluiten we in deze consultatie niet uit. Wij nodigen u uit om aan te geven voor welke pijler(s) u een oplossing biedt, welke oplossing dit is en hoe deze bijdraagt aan ons doel en gewenst resultaat.

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

Doel

Het langdurig en persoonlijk begeleiden van bewoners gedurende hun gehele verduurzamingsreis (die jaren kan duren).

Gewenst resultaat

Hogere betrokkenheid van bewoners, meer gerealiseerde maatregelen en efficiëntere inzet van middelen via data gedreven communicatie.

Vragen aan marktpartijen

- 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?
- Hoe ondersteunt uw oplossing verschillende doelgroepen gedurende meerdere jaren in hun beslisproces?
- Hoe maakt uw oplossing personalisatie, timing en automatisering van communicatie (bijv. via marketing automation) mogelijk?
- Welke mogelijkheden zijn er voor integratie met e-mail, telefonie, formulieren en chat?
- Hoe kan uw oplossing omgaan met meerdere personen per adres of woning?
- Hoe meet uw oplossing de effectiviteit van interventies en de voortgang van bewoners in hun proces?
- In hoeverre is workflow-ondersteuning (taken, statussen, opvolging) mogelijk?
- Hoe flexibel zijn rapportages aan te passen aan beleids- en managementvragen?



- Hoe kan uw oplossing koppelen met een online bewonersportaal (front-end voor bewoners) en de andere back-end pijlers? Via welke (API)-technieken zijn de systemen koppelbaar?

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

Doel

Inzicht bieden in de huidige energetische staat van woningen en de toekomstige verduurzamingsmogelijkheden.

Gewenst resultaat

Betere sturing en onderbouwing richting bewoners en gemeenten, en een solide basis voor monitoring en rapportage.

Vragen aan marktpartijen

- 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?
- Hoe biedt uw oplossing inzicht in de bouwkundige staat van een woning en de mogelijke verbeteringen?
- Op welke wijze worden berekeningen (zoals besparingen, investeringskosten) uitgevoerd en hoe borgt u de betrouwbaarheid en actualiteit van deze gegevens?
- Hoe gaat uw oplossing om met onzekerheden en ontwikkelingen in woningdata en hoe waarborgt u de kwaliteit van de data?
- 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?
- 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?
- 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?
- Hoe ondersteunt uw oplossing de monitoring en rapportage over de voortgang van de verduurzaming in de regio?
- Hoe kan uw oplossing koppelen met een online bewonersportaal (front-end voor bewoners) en de andere back-end pijlers? Via welke (API)-technieken zijn de systemen koppelbaar?

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

Doel

Efficiënte afhandeling van adviesdiensten, regelingen en lopende acties.

Gewenst resultaat

Minder administratieve lasten voor bewoners en medewerkers en een optimale gebruikerservaring.

Vragen aan marktpartijen

- Hoe kijkt u aan tegen een dienstenportaal voor adviesdiensten, financiële regelingen en lopende acties binnen een energieloket?
- Hoe vereenvoudigt uw oplossing het aanvraagproces voor bewoners?
- Hoe wordt het aanbod van diensten en regelingen gepersonaliseerd?
- Welke UX-principes past u toe om afhaken te voorkomen?
- Hoe ondersteunt uw oplossing onze medewerkers bij het beheer, de afhandeling en de rapportage van aanvragen?
- Hoe kan het systeem flexibel worden ingericht om nieuwe diensten of regelingen efficiënt en kostenverantwoord toe te voegen?
- Hoe kunnen aanpassingen in het proces systematisch met bewoners worden getest op bijv. User Experience?
- Hoe kan uw oplossing koppelen met een online bewonersportaal (front-end voor bewoners) en de andere back-end pijlers? Via welke (API)-technieken zijn de systemen koppelbaar?

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

Doel

Inzage bieden in persoonlijke voortgang en te nemen stappen in de warmtetransitie (en deze ook direct kunnen zetten).

Gewenst resultaat

Een persoonlijk portaal dat bewoners op maat helpt inzicht en stappen in de warmtetransitie te realiseren.

Vragen aan marktpartijen

- Hoe kijkt u aan tegen een bewonersportaal dat bewoners persoonlijk en laagdrempelig ondersteunt in hun stappen en voortgang in de warmtetransitie?
- Hoe biedt uw oplossing bewoners eenvoudig inzicht in hun persoonlijke voortgang en vervolgstappen in de warmtetransitie?
- Welke rol kan uw oplossing spelen in het vergroten van inzicht, handelingsperspectief en motivatie bij bewoners?
- Welke vormen van visualisatie of feedback acht u effectief voor bewoners?
- Welke gegevens zijn volgens u nodig om informatie en dienstverlening voor bewoners goed te personaliseren?
- Welke vormen van doorverwijzing, contact of begeleiding zijn mogelijk vanuit uw oplossing?
- 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?

Randvoorwaarden en functionele doelstellingen

Naast de specifieke pijlers stellen wij voorwaarden aan de robuustheid en beheersbaarheid van het portaal. Hieronder staan onze functionele doelstellingen. Wij vragen u om per onderdeel aan te geven welke oplossingsrichting u voorziet.

Veiligheid en privacy

Functioneel doel: Het waarborgen van de privacy van bewoners en de integriteit van gevoelige gegevens.

Vraag: Welke oplossingsrichtingen ziet u om dit doel te realiseren, en welke afwegingen spelen daarbij (bijv. m.b.t. AVG, encryptie, authenticatie)?

Beschikbaarheid en snelheid

Functioneel doel: Het portaal moet betrouwbaar functioneren, ook tijdens piekmomenten, en snel zijn voor de gebruiker.

Vraag: 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?

Data-integriteit en logging

Functioneel doel: Alle gegevens moeten correct blijven en wijzigingen moeten traceerbaar zijn.

Vraag: Hoe borgt u data-integriteit en logging binnen uw architectuur?

Beheer en flexibiliteit

Functioneel doel: Het Energieloket wil functionaliteiten zelfstandig kunnen aanpassen met minimale afhankelijkheid van de leverancier (low-code/no-code principes).

Vraag: Hoe maakt u uw oplossing beheerbaar voor onze organisatie? Welke mogelijkheden biedt u voor selfservice configuratie?

Toegankelijkheid

Functioneel doel: Het portaal moet bruikbaar zijn voor iedereen, inclusief mensen met een beperking.

Vraag: Hoe garandeert u dat de oplossing voldoet aan toegankelijkheidsstandaarden (zoals WCAG)?

Reflectie en visie

Wij willen deze marktconsultatie graag gebruiken als een dialoog. Daarom nodigen wij u uit om kritisch mee te denken over onze uitgangspunten.

- Welke uitgangspunten in dit document acht u te beperkend of riskant voor het eindresultaat?

- Welke keuzes zouden volgens u heroverwogen moeten worden om tot een betere oplossing te komen?
- Welke innovatieve ontwikkelingen of oplossingsrichtingen zien wij mogelijk over het hoofd?

Samenwerking en rol

Wij zoeken een partner voor de langere termijn. Naast de inhoudelijke vragen zijn wij benieuwd naar uw visie op de samenwerking.

- Hoe ziet u een ideale samenwerking tussen leverancier en opdrachtgever tijdens de implementatie en het beheer?
- Wat is uw visie op de rolverdeling: wat neemt u uit handen en wat blijft bij het Energieloket?
- Hoe blijft uw oplossing toekomstbestendig bij wijzigende wet- en regelgeving of technologische ontwikkelingen?
- Op welke wijze kunt u kennisoverdracht verzorgen zodat onze medewerkers zelfstandig met het systeem kunnen werken?

Afsluitende vragen

Tot slot hebben wij een aantal algemene vragen om het beeld compleet te maken.

- Wat zouden wij u **niet** moeten vragen in een eventuele aanbesteding, en waarom?
- Welke ervaringen of referenties heeft u met vergelijkbare projecten in de publieke sector of bij energieloketten?
- Kunt u een indicatie geven van de te verwachten kostenstructuur (bijv. eenrichtingsmaat, abonnementsvorm, of gebruikersafhankelijk)?

Planning

In deze marktconsultatie hanteren we de volgende fasering en planning:

- | | |
|--|-------------------------------|
| • Publicatie consultatie: | vrijdag 30 januari 2026 |
| • Indienen vragen: | uiterlijk 13 februari 2026 |
| • Beantwoorden vragen (Nota van Inlichtingen): | uiterlijk 20 februari 2026 |
| • Indienen reacties: | uiterlijk 6 maart 2026 |
| • Terugkoppeling: | uiterlijk 27 maart 2026 |

Vervolgstappen

Wij gebruiken de input uit deze marktconsultatie om onze eisen en wensen voor het bewonersportaal aan te scherpen. Op basis van de reacties bepalen wij hoe wij de vervolgstappen richting een eventuele aanbesteding inrichten. Marktpartijen die hebben gereageerd worden op de hoogte gehouden van de voortgang.

Wij ontvangen uw reactie graag uiterlijk **6 maart 2026** via jeroen.aanhetrot@energieloketachterhoek.nl. Voor vragen over deze consultatie kunt u contact opnemen met Jeroen aan het Rot, projectleider via voorgenoemd mailadres.

Wij danken u voor uw deelname en inhoudelijke bijdrage aan deze consultatie.

Bijlage: Visual Energieloket Achterhoek