

Programma van Eisen

Energieadvies eengezinswoningen

11 maart 2026
Aanbestedingsnummer 2025-OOR-547
Versie 0.1
Definitief

Inhoud

Energieadviezen eengezinswoningen.....	1
Commerciële eisen.....	3
Eisen Social return	4
Eisen aan afhandeling van klachten en privacy	4
Klanttevredenheidsonderzoek.....	4
Eisen aan de dienstverlening	5
Eisen aan het Energieadvies:	6
Procedure en termijnen	8
Eisen aan Personeel	8
Eisen aan communicatie, overleg en rapportage.....	9
Eisen aan facturatie en betaling	9

Commerciële eisen

1. De inschrijving is in de Nederlandse taal gesteld.

2. Energie advies

De dienstverlening heeft een vaste prijs van € 375,- per Energieadvies (incl. btw). Dit bedrag is opgebouwd uit twee delen:

a) Bijdrage eigenaar-bewoner: € 50 (incl. btw) wordt betaald door eigenaar-bewoners aan de Opdrachtnemer;

b) Gemeentelijke bijdragen: € 325 (incl. btw) wordt betaald door de gemeente aan de Opdrachtnemer.

Uitzondering: voor eigenaar-bewoners met een U-pas is het Energieadvies gratis, eigenaar-bewoners hoeven geen eigen bijdrage te doen. In dat geval bedraagt de gemeentelijke bijdrage € 375,- (incl. btw).

3. Trajectbegeleiding

a) De trajectbegeleiding dient te worden uitgevoerd conform marktconforme tariefstelling direct betaald door de eigenaar-bewoner aan de Opdrachtnemer.

4. Extra kosten (zoals reiskosten) zijn voor Opdrachtnemer.

5. Eénmaal per jaar mogen de tarieven genoemd in **eis 2b, eis 3 en eis 38** worden geïndexeerd. Voor het eerst kan dit plaatsvinden per 1 januari 2027.

6. De indexatie wordt gebaseerd op de CBS Dienstenprijsindex (DPI), reeks 2021=100, periode jaarindex, gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS).

Het indexeringspercentage wordt berekend met de volgende formule, afgerond op twee decimalen
$$> (\text{indexcijfer nieuw} - \text{indexcijfer oud}) / \text{indexcijfer oud} * 100$$

Voor de toepassing van de formule gelden de volgende definities:

- Indexcijfer Nieuw: Het laatst gepubliceerde, definitieve gemiddelde jaarcijfer van de onder 6 genoemde indexreeks voor het kalenderjaar direct voorafgaand aan de indexatiedatum. * Voorbeeld: Bij de indexatie per 1 januari 2026 is dit het jaarcijfer over 2025. *

- Indexcijfer Oud: Het laatst gepubliceerde, definitieve gemiddelde jaarcijfer van de onder 6 genoemde indexreeks voor het kalenderjaar daaraan voorafgaand. * Voorbeeld: Bij de indexatie per 1 januari 2026 is dit het jaarcijfer over 2024

Voorbeeld: voor het indexeringspercentage per 1 juni 2022 geldt:

Indexcijfer oud = Index 2020 = 107,2

Indexcijfer nieuw = Index 2021 = 109,3

Indexeringspercentage = $(109,30 - 107,20) / 107,20 * 100 = 1,96\%$

Mocht het CBS de publicatie van de genoemde indexreeks staken, dan treden partijen in overleg om een zo vergelijkbaar mogelijke vervangende index vast te stellen.

7. Als in een jaar afgezien is van het herzien van prijzen en tarieven, dan vindt indexering in het daaropvolgende jaar slechts plaats over de periode van één jaar. Van indexering over meerdere jaren is daarom nimmer sprake.

8. Gewijzigde prijzen en tarieven gaan pas in na toestemming van de gemeente Utrecht. De prijs voor de eigenaar-bewoner (eis 2a) blijft vast op € 50,-, de prijs die de gemeente aan de Opdrachtnemer betaalt, kan worden geïndexeerd.
9. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de gemeente geen verplichting heeft tot het afnemen van een bepaald aantal Energieadviezen. Aan het onder; paragraaf 1.1 Omvang van de opdracht (inschrijvingsleidraad) genoemde aantallen kunnen geen rechten worden ontleend. Dit is slechts ter indicatie.

Eisen Social return

10. Opdrachtnemer conformeert zich aan alle verplichtingen die voortvloeien uit het document 'Handleiding Social Return'. Voor deze overeenkomst geldt een in te zetten percentage Social Return van 5%.
11. De in te zetten waarde aan Social Return wordt per kwartaal bijgesteld op basis van de werkelijke cumulatieve waarde van alle nadere opdrachten die op basis van de raamovereenkomst aan Opdrachtnemer verstrekt worden.
12. De in te zetten waarde aan Social Return wordt bepaald op basis van de werkelijke waarde van de opdracht. Dus inclusief eventuele aanvullende opdrachten (zoals meerwerk, opties of wijzigingen op de opdracht).
13. De Social Return verplichting is (met terugwerkende kracht) van toepassing als de totale, op basis van deze raamovereenkomst opgedragen, waarde van de (nadere) opdrachten €100.000,- of meer bedraagt.

Eisen aan afhandeling van klachten en privacy

14. Opdrachtnemer handelt overeenkomstig de bijgevoegde verwerkersovereenkomst.
15. Opdrachtnemer beschikt over een klachten- en privacyreglement.
16. Opdrachtnemer garandeert in ieder geval een maximale responstijd van maximaal 5 werkdagen voor het afhandelen van klachten.
17. In de afhandeling beschrijft Opdrachtnemer de aard van de klacht (datum, tijd, personen, voorval), de conclusie indien nodig verbetermaatregelen en de wijze van compensatie. De klachtafhandeling en een goede registratie van de afhandeling maken onderdeel uit van de managementrapportage.
18. Opdrachtnemer stemt in met toetsing van het door Opdrachtnemer ingediende klachten- en privacyreglement door de gemeente en voert aanwijzingen op basis van deze toetsing kosteloos binnen twee weken uit. De gemeente zal alleen de voorlopig gegunde partijen vragen een kopie van het klachten- en privacyreglement ter verificatie toe te sturen.
19. Opdrachtnemer verwerkt de gegevens die Opdrachtnemer met de werkzaamheden in het kader van de overeengekomen dienstverlening verkrijgt uitsluitend voor zover dat noodzakelijk is voor het verrichten van de werkzaamheden die voortvloeien uit deze overeenkomst.

Klanttevredenheidsonderzoek

20. De gemeente behoudt zich het recht voor om zelf periodiek een klanttevredenheidsonderzoek uit te voeren onder woningeigenaren die via de Opdrachtnemer een Energieadvies hebben

ontvangen, met een frequentie van ten minste één keer per half jaar. Er volgt een evaluatiegesprek als:

- a) Naar voren komt dat de klanttevredenheid onder de 7 gemiddeld komt of;
- b) Naar voren komt dat minder dan de helft van de eigenaar-bewoners na twee jaar van het Energieadvies overgaat op een isolatiemaatregel;

Raamcontractant dient een verbeterplan in te dienen binnen 6 weken na constatering en gesprek. Als blijkt dat na twee opvolgende klanttevredenheidsonderzoeken er geen verbetering optreedt, kan dit een reden zijn om de overeenkomst te beëindigen.

Gemeente behoudt zich het recht voor om na de frequentie van de klanttevredenheidsonderzoeken te verhogen (bijv. eens per kwartaal).

Eisen aan de dienstverlening

- 21. Opdrachtnemer is bereid en in staat Energieadviezen, in overeenstemming met alle gestelde eisen aan te bieden en uit te voeren voor de inwoners van de gemeente Utrecht.
- 22. Opdrachtnemer heeft zich op hoogte gesteld van de inhoud van de Energieadviezen zoals aangegeven in paragraaf 1.1 'Beschrijving van de opdracht' en voldoet aan de beschreven uitgangspunten, aanpak en werkwijze.
- 23. Opdrachtnemer is in staat een onregelmatige instroom van Energieadviezen in behandeling te nemen en te verwerken van ten minste 80 aanvragen per jaar, en ook de continuïteit te garanderen. En anders in overleg, aangezien er meerdere Opdrachtnemers zijn, vroegtijdig te escaleren om de toestroom te herverdelen over de Opdrachtnemers. De aanvragen van eigenaar-bewoners bij de gemeente worden evenredig, middels een roulatiesysteem verdeeld over de Opdrachtnemers tenzij door een Opdrachtnemer anders is aangegeven door tijdelijk beperkte capaciteit. Daarnaast mag de Opdrachtnemer zelf klanten werven naast de instroom vanuit de gemeente.
- 24. Opdrachtnemer is in staat vanaf de ingangsdatum van de overeenkomst de gevraagde dienstverlening te realiseren.
- 25. Op de ingangsdatum van de overeenkomst en dienstverlening zorgt de Opdrachtnemer dat de uitvoeringslocatie in de stad Utrecht, namelijk de huizen van eigenaar-bewoners, voor hem goed en gemakkelijk te bereiken zijn. Afstand mag in deze aan te nemen opdracht geen belemmering zijn.
- 26. De adviseurs van de Opdrachtnemer nemen deel aan een eenmalige "instapbijeenkomst" (t.b.v. uniforme werkwijze en bekendheid beleid gemeente Utrecht)
- 27. Opdrachtnemer neemt minimaal 3 tot 4 keer per jaar deel aan de community of practice (COP) met gemeente en andere Opdrachtnemer. De gemeente organiseert deze COP ten behoeve van kennisdeling, kwaliteitsverbetering en het ophalen van input omwille van beleidsontwikkeling. Opdrachtnemer is bereid kennis en informatie te delen om de kwaliteit van de dienstverlening aan woningeigenaren verder te kunnen verbeteren.
- 28. De Opdrachtnemer past, in samenspraak met de gemeente, het proces of het eindproduct aan op basis van de gemaakte afspraken in de COP en toont hierin flexibiliteit.
- 29. Opdrachtnemer verzorgt zijn eigen kwaliteitsborging jaarlijks in rapportvorm richting gemeente.
- 30. Opdrachtnemer presenteert zich op energieloket.utrecht.nl.

31. Opdrachtnemer stelt één vaste contactpersoon met een vaste vervanger beschikbaar om de contacten te onderhouden met de gemeente over deze aanpak. Deze vaste contactpersoon en/ of vaste vervanger is telefonisch en per mail bereikbaar van maandag t/m vrijdag van 09:00 tot 17:00 uur met uitzondering van feestdagen;
32. Opdrachtnemer stelt één vaste contactpersoon per eigenaar-bewoner, tenzij dit door ziekte niet mogelijk is, of dit op aandringen van de eigenaar-bewoner anders vormgegeven wordt.
33. Uw inschrijving bevat de namen van de personen die gedurende de looptijd van de raamovereenkomst optreden als centrale contactpersoon en diens plaatsvervanger. Wijzigingen in de contactgegevens van uw bedrijf of de contactpersonen voor de gemeente Utrecht, geeft Opdrachtnemer meteen door aan de contractmanager van de gemeente Utrecht.
34. Opdrachtnemer garandeert dat gedurende de looptijd van de overeenkomst de continuïteit in de dienstverlening gewaarborgd is. Tijdens ziekte, verlof en vertrek van uw medewerkers beschikt Opdrachtnemer over mogelijkheden om gekwalificeerd vervangend personeel in te zetten. In geval van een eenmansbedrijf draagt Opdrachtnemer zorg voor overname van uw afspraken door de resterende Opdrachtnemers zodat de termijnen voor de afspraken gegarandeerd door kunnen gaan. Tijdens de uitvoering van het contract wil de gemeente Utrecht zo spoedig mogelijk worden geïnformeerd over het vertrek dan wel de uitval van individuele medewerkers.
35. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat iedere vervanging van personeel niet tot hogere kosten voor de gemeente leidt. De kosten voor de Eenmalige deelname aan “instapbijeenkomst” (t.b.v. uniforme werkwijze en bekendheid beleid Gemeente Utrecht) zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
36. Opdrachtnemer biedt aanvullend op het Energieadvies ook Trajectbegeleiding aan; de trajectbegeleider is een inhoudelijke sparringpartner voor de eigenaar-bewoner, bijvoorbeeld bij het uitvragen aan uitvoerders, het beoordelen van offertes of het stellen van vragen aan uitvoerders op aanvraag en kosten van de eigenaar-bewoner.
37. Onafhankelijk Energieadvies
Zowel het Energieadvies als de Trajectbegeleiding moet onafhankelijk zijn zonder commercieel belang of targets met de uitvoerderspartijen. Concreet betekent dit dat de Opdrachtnemer geen financiële of materiele vergoeding mag krijgen van de uitvoeringspartijen voor eigenaar-bewoners die via de gemeente Utrecht aan Opdrachtnemer zijn gekoppeld, en er zijn geen commerciële belangen in de uitvoeringspartij.
38. Bijdrage informatie avonden
De gemeente organiseert voorlichtingsavonden aan eigenaar-bewoners in de wijken over verduurzaming, hulp en subsidies en biedt groepen eigenaar-bewoners met dezelfde type woningen, die samen aan de slag willen gaan groepsvoorlichting aan, omdat ze dezelfde uitdaging kennen. Deze voorlichting en/ of groepsbegeleiding ligt in lijn met de energieadviezen. Deze informatieavonden en groepsavonden kunnen deel uitmaken van uw opdracht, waar Opdrachtnemer wordt uitgenodigd als spreker of groepsadviseur. Deze avonden zijn altijd in overleg. Voor deze voorlichting/ groepsadvisering geldt een tarief van € 95,- per uur (excl. btw).

Eisen aan het Energieadvies

39. De Opdrachtnemer doet een schouw bij de eigenaar-bewoner thuis en inventariseert in de woning de (discomfort)klachten, zorgen en wensen die er leven onder de eigenaar-bewoner met betrekking tot hun woning.

40. Opdrachtnemer geeft een praktisch advies aan de eigenaar-bewoner na de schouw.
41. Opdrachtnemer maakt een schriftelijke weergave van zijn Energieadvies na het gesprek.
42. Opdrachtnemer wijst daarbij op subsidiemogelijkheden, financieringsmogelijkheden, [warmteaanbod in de wijk](#) (gemeente en initiatieven) en de instrumenten van de gemeente.
43. In het Energieadvies wordt zowel de bouwkundige als de energetische kwaliteit van de woning beschreven.

Het Energieadvies

44. Is vormvrij, maar het is in ieder geval een leesbaar rapport in begrijpelijke taal voor eigenaren, zonder jargon.
45. Heeft een korte beschrijving van het huis en de ruimtes; bouwjaar, WOZ, aanleiding en wensen om het Energieadvies te ontvangen en budget van de eigenaar-bewoner.
46. Wordt gegeven op basis van visuele inspectie van de woning.
47. Energieverbruik van woning is in kaart gebracht.
48. Bevat beschrijving van de thermische schil van de woning en het afgiftesysteem.
49. Bevat beschrijving van mogelijke verduurzamingsmaatregelen waarbij rekening wordt gehouden met de staat van de woning en de ruimtelijke inpasbaarheid.
50. Bevat doorrekening van verschillende verduurzamingsmaatregelen naar woonlasten op basis van de te verwachten investeringsraming, het reële energiegebruik, en de beschikbare subsidie- en financieringsmogelijkheden.
51. Bevat een stappenplan waarmee de eigenaar-bewoner de voorgestelde maatregelen stap voor stap of in één keer kan uitvoeren. Van het nemen van isolatiemaatregelen tot een woning die geschikt is voor verwarming met een lage aanvoertemperatuur (aardgasvrij-ready). Een all electric aardgasvrij variant kan op verzoek van de eigenaar-bewoner worden toegevoegd.
52. Bevat beschrijving van de acties/stappen die nodig zijn om tot uitvoering van de voorgestelde maatregelen te komen; Logisch opgebouwd met korte termijn stappen, lange termijnstappen, en met een gedegen voorkeursscenario (advies) wanneer meerdere opties mogelijk zijn.
53. Sluit aan bij de relevante gebieds- en wijkplannen van de gemeente (zoals de [warmteplannen in de beleidsnota warmte](#)) maar indien zinvol ook bij een nabij buurtinitiatief. Sluit ook aan bij alle gemeentelijke instrumenten zoals collectieve inkoopacties en “Samen verduurzamen” initiatieven, en gratis isolatie voor U-pashouders.
54. Geeft richting als maatregelen in gezamenlijkheid met burens kunnen worden genomen om kosten te beperken en organisatiekracht tussen burens te stimuleren, bijvoorbeeld als er sprake is van een dak, wat gezamenlijk kan worden verbeterd.
55. Omschrijft hoe zonnepanelen passen op de woning (als dit een wens is van de eigenaar) en hoe efficiënt gebruik kan worden gemaakt van deze zonnepanelen, door stimulans stroomverbruik tijdens zonne-uren.
56. Heeft aandacht voor ontwikkelingen als koeling, netcongestie, afbouwen salderingsregeling, klimaatverandering en hittestress.

57. Geeft duurzame opties mee; Dit houdt in: 1) biobased isolatie maatregelen en de gerelateerde subsidies, 2) het geven om de inzet van PUR-schuim zoveel mogelijk te vermijden, en 3) andere duurzame opties zoals een groen dak, tuinvergroening etc. Deze opsomming is niet uitputtend.

Procedure en termijnen

Minimale eisen aan het proces om tot een praktisch Energieadvies te komen

58. Eigenaar-bewoner meldt zich aan via energieloket.utrecht.nl of rechtstreeks bij Opdrachtnemer. Wanneer de eigenaar-bewoner zich aanmeldt via het energieloket vindt een korte screening plaats op rechtmatigheid ontvangen van het Energieadvies en het aangeven van de wensen.
59. De eigenaar-bewoner wordt binnen 1 week benaderd voor het inplannen van een afspraak. Opdrachtnemer moet in ieder geval binnen 4 weken een Energieadviesgesprek kunnen houden. Mocht dit door de agenda van de woningeigenaar niet lukken dan mag een Energieadviesgesprek bij uitzondering ook na 4 weken pas plaatsvinden.
60. Opdrachtnemer stuurt eigenaar-bewoner binnen 1 week na het plannen van de afspraak een factuur voor de eigen bijdrage van de eigenaar-bewoner. In deze factuur wordt de originele prijs en de subsidie van de gemeente gemeld. Op deze wijze behoudt het Energieadvies zijn waarde.
61. Opdrachtnemer levert eens per kwartaal een overzicht op van de afgeronde energieadviezen. Dit is op adresniveau. De facturatie richting de gemeente gebeurt op basis van dit overzicht. (Zie ook de managementrapportage, eis 75.)

Eisen aan Personeel

Eisen ten aanzien van adviseurs en betrokken deskundigen

De adviseur die werkt voor de Opdrachtnemer:

62. Dient de Nederlandse taal te beheersen in woord en geschrift.
63. Is klantgericht en dus niet alleen oog voor huis en techniek, maar ook vanuit wensen eigenaar-bewoner. Alsook begrip van de dynamiek, het toekomstperspectief, de besluitvorming en de wensen van de eigenaar-bewoner in relatie tot de woning en heeft aantoonbaar minimaal twee jaar ervaring met advisering aan eigenaar-bewoners.
64. Beschikt over bouwtechnische, - of architectonische en installatietechnische kennis door afronding van een opleiding binnen dat vakgebied. Op verzoek van de Gemeente overlegt Opdrachtnemer een kopie van het behaalde diploma.
65. Heeft vakspecifieke kennis van: vertaling isolatiemaatregel naar comfort en binnenklimaat (koel en warmte), energiebesparende maatregelen, opwek en afgifte. De adviseur heeft aantoonbaar minimaal twee jaar ervaring in dit werkveld.
66. Beschikt over minimaal hbo-diploma.
67. Heeft basiskennis: EPA W (gecertificeerd).
68. Beschikt over aantoonbare kennis van de Utrechtse warmteplannen en warmte initiatieven en houdt deze kennis up to date. De adviseur zorgt voor deze kennis voordat de eerste adviesgesprekken plaats vinden.

69. Beschikt over inlevingsvermogen, is actief luisterend, creatief, proactief, resultaatgericht en kwaliteitsbewust.
70. Is onafhankelijk ten aanzien van de uitvoerende partijen zoals leveranciers en installateurs.
71. Heeft kennis van financiële instrumenten, subsidies, collectieve aanbiedingen en andere instrumenten van gemeente Utrecht en de landelijke regelingen. De adviseur zorgt voor deze kennis voordat de eerste adviesgesprekken plaats vinden.
72. Onderschrijft gemeentelijke beleidslijn m.b.t. aardgasvrij, stappenplan, Warmteplannen van de gemeente, actieplan zon.

Eisen aan communicatie, overleg en rapportage

73. Opdrachtnemer dient in uw bedrijfsvoering te borgen dat alle digitale communicatie voldoet aan de vereisten van de Wet Bescherming Persoonsgegevens.
74. Opdrachtnemer zorgt dat in overeenstemming met wettelijke bewaartermijn de opgebouwde gegevens zonder meerkosten beschikbaar blijven voor de gemeente.
75. Managementrapportage: Opdrachtnemer is verplicht om elk kwartaal managementinformatie met een toelichting aan te leveren. Met daarin in ieder geval de volgende gegevens, aantal Energieadviezen en adressen, WOZ-waarde, label, aantal maatregelen te nemen op logische volgorde in de tijd en eventueel U-pas (adviezen worden gefinancierd vanuit verschillende regelingen). Daarnaast kan andere informatie over de woningen, warmtevoorziening, ruimtelijke inpassing, kansen voor gezamenlijk isoleren met burens worden opgevraagd. In overleg kan de managementinformatie worden aangepast op basis van wederzijds goedkeuren.
76. De managementinformatie plus toelichting dient uiterlijk de tiende werkdag van het kwartaal daaropvolgend in bezit te zijn van de gemeente.
77. Opdrachtnemer levert het Energieadvies desgewenst digitaal aan bij de gemeente als bewijs voor de geleverde diensten en ter controle en monitoring van de kwaliteit en het uitvoeren van de opdracht in overeenstemming met het Programma van Eisen. Opdrachtnemer levert vooraf besproken gegevens voor monitoring ten behoeve van de warmteplannen van de stad. De eigenaar-bewoner heeft daarvoor de afname van het Energieadvies toestemming voor verleend, en de gegevens worden adres gebonden aangeleverd (zonder persoonsnaam). Gegevens worden alleen intern bij gemeente Utrecht gebruikt voor het verbeteren van de Warmteplannen.
78. Er worden in samenspraak met de gemeente afspraken gemaakt over hoe Opdrachtnemer uw dienstverlening inricht en voor welke gegevens de eigenaar-bewoner akkoord geeft, als zij gebruik maken van het Energieadvies.
79. U past in overleg uw processen tijdig aan in het geval van aanpassingen in deze afspraken.
80. Opdrachtnemer verzorgt de bijbehorende communicatie over de dienstverlening (informatie/werkwijze) richting de eigenaar-bewoner ten behoeve van de opdracht die Opdrachtnemer voor de gemeente Utrecht uitvoert.

Eisen aan facturatie en betaling

81. In aanvulling op artikel 18 van de algemene voorwaarden dient Opdrachtnemer uw facturen in PDF te sturen naar het algemene factuuradres van de gemeente Utrecht: factuur@utrecht.nl. Indien Opdrachtnemer hiertoe niet in staat is dan adresseert Opdrachtnemer zijn facturen aan: Gemeente Utrecht

Wonen Energietransitie t.a.v. crediteurenadministratie
Postbus 10080
3505 AB Utrecht

82. Betaling vindt plaats door gemeente Utrecht binnen dertig (30) dagen nadat de factuur is ontvangen.
83. In geval van een creditfactuur vermeldt Opdrachtnemer het factuurnummer en het bestelnummer van de corresponderende debet factuur.
84. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat Opdrachtnemer recht heeft op het volledige bedrag voor het Energieadvies nadat Opdrachtnemer de definitieve managementrapportage (eis 75) van adressen digitaal heeft opgeleverd aan Opdrachtnemer.