

Programma van Eisen

Het opbouwen en onderhouden van een netwerk van Energieambassadeurs

20 mei 2026
Kenmerk 2025OOR835
Versie Definitief

bronversie Format A-302 v20240415



Gemeente Utrecht

Utrecht.nl

Inhoud

1	Programma van eisen	3
1.1	Eisen aan kwantiteit en conftinuiteit ambassadeursnetwerk	3
1.2	Eisen aan kwaliteit, kennis en rol Energieambassadeurs	3
1.3	Eisen aan activiteiten en ondersteuning van bewoners	4
1.4	Eisen aan monitoring, rapportage en kwaliteitsborging	5
1.5	Eisen aan zichtbaarheid, communicatie en vindbaarheid	5
1.6	Eisen aan personeel opdrachtnemer	5
1.7	Eisen aan beveiliging en privacy	6
1.8	Commerciële eisen	6
1.9	Eisen aan Social return	7
1.10	Eisen Indexering	7
1.11	Eisen Facturatie	7
1.12	Overdracht bij eindiging overeenkomst	8
1.13	Eisen Digitale toegankelijkheid	8

1 Programma van eisen

In dit document zijn de eisen opgenomen die aan de gevraagde opdracht worden gesteld. Door het indienen van uw inschrijving voor deze opdracht verklaart u onvoorwaardelijk akkoord te gaan met ALLE eisen aan de opdracht.

1.1 Eisen aan kwantiteit en continuïteit ambassadeursnetwerk

1. De opdrachtnemer dient de dienstverlening uit te voeren conform hoofdstuk 1.2 “Opdrachtbeschrijving” van de Inschrijvingsleidraad.
2. Opdrachtnemer dient het energieambassadeursnetwerk kwantitatief op niveau te brengen en te houden, waarbij opdrachtnemer zich houdt aan de aantallen zoals genoemd in hoofdstuk 1.1 onder “verwachte omvang van de opdracht”.
3. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het kwalitatief op niveau houden van het energieambassadeursnetwerk en draagt er ten minste zorg voor dat alle energieambassadeurs:
 - de training ‘Basistraining Energiecoach voor inwoners van provincie Utrecht’ van de Natuur en Milieufederatie Utrecht (NMU) hebben gevolgd of volgen, en/of deelnemen aan relevante vervoltrainingen van NMU;
 - op de hoogte zijn van relevant gemeentelijk beleid en eventuele wijzigingen daarin;
 - op de hoogte zijn van de gemeentelijke instrumenten zoals beschreven op het energieloket van de gemeente;
4. weten hoe te handelen bij complexe of niet-passende vragen en deze op juiste wijze doorverwijzen.
5. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het kenbaar en actueel houden van de energieambassadeurs en hun activiteiten op het energieloket van de gemeente (energieloket.utrecht.nl). De opdrachtnemer draagt zorg voor het aanleveren en beheren van per energieambassadeur een profiel met ten minste een foto en informatie over kennis, ervaring, specialisatie en de wijk/buurt(en) waarin de ambassadeur actief is. Opdrachtgever stelt hiervoor een webpagina beschikbaar.
6. De opdrachtnemer is transparant naar de opdrachtgever in het wervingsproces m.b.t. de energieambassadeur. Als de energieambassadeur betaalde werkzaamheden uitvoert die in het verlengde liggen van de energie transitie kan de opdrachtgever besluiten deze vrijwilliger niet toe te laten/selecteren.
7. Na afloop van deze opdracht wijst de opdrachtnemer de energieambassadeurs actief en op neutrale wijze op de mogelijkheid om zich aan te sluiten bij een eventueel nieuw energieambassadeursnetwerk. Deelname hieraan is uitsluitend ter vrije keuze van de energieambassadeur.

1.2 Eisen aan kwaliteit, kennis en rol Energieambassadeurs

8. De energieambassadeurs dienen te beschikken over tenminste de volgende sociale vaardigheden om de behoefte van de bewoners te kunnen achterhalen: actief luisteren, inlevingsvermogen (empathie), samenwerken en helder communiceren,
9. De energieambassadeur is in staat om:

- bewoners te enthousiasmeren voor het isoleren en verduurzamen van hun woning én;
 - bewoners actief te ondersteunen bij het bepalen van een passende vervolgstap en hen te wijzen op de beschikbare vervolgmogelijkheden, zoals beschreven op het energieloket van de gemeente Utrecht (energieloket.utrecht.nl), bijvoorbeeld energieadvies of een inkoopactie voor isolatiemaatregelen én;
 - bewoners te wijzen op mogelijkheden voor energiebesparing door gedragsverandering én;
 - bewoners te informeren over en te ondersteunen bij kleine energiebesparende maatregelen, zoals het toepassen van tochtstrips.
10. De energieambassadeur treedt niet op als adviseur voor grotere isolatiemaatregelen, zoals vloer- of gevelisolatie. Voor dergelijke maatregelen verwijst de energieambassadeur bewoners altijd door naar het onafhankelijke energieadvies op het energieloket van de gemeente, óf naar een door de gemeente georganiseerde inkoopactie. De energieambassadeur mag wel spreken over eigen ervaringen met isolatiemaatregelen, waarbij hij of zij duidelijk aangeeft geen deskundige of professioneel adviseur te zijn.
11. De energieambassadeur wordt door opdrachtnemer gestimuleerd om zelf ook actief in zijn/haar wijk (mede)bewoners te enthousiasmeren voor het verduurzamen van hun woning. In samenspraak met opdrachtnemer kunnen hiervoor ook activiteiten worden uitgevoerd.
12. Energieambassadeurs kunnen worden gevraagd om aan te sluiten bij activiteiten van de gemeente Utrecht. Deelname hieraan geschiedt op vrijwillige basis. De opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat het netwerk zodanig is ingericht dat, indien gewenst, voldoende energieambassadeurs beschikbaar zijn om aan gemeentelijke activiteiten deel te nemen.

1.3 Eisen aan activiteiten en ondersteuning van bewoners

13. De opdrachtnemer bedenkt, organiseert en faciliteert zelf samen met energieambassadeurs (buurt)activiteiten, zoals bijvoorbeeld warmtescansessies, bespaarworkshops of energiecafe's. De opdrachtnemer stelt hiervoor jaarlijks een jaarprogramma op en stemt deze af met opdrachtgever. Het jaarprogramma omvat minimaal:
- Activiteiten om bewoners te bereiken en enthousiasmeren voor isoleren en verduurzamen én;
 - Activiteiten om ambassadeurs te werven en behouden én;
 - Per activiteit is er een korte beschrijving van de activiteit en het verwachte bereik / resultaat van de activiteit.
 - Een financiële onderbouwing;
14. Alle kosten voor het organiseren van de activiteiten uit het jaarprogramma zijn voor rekening van de opdrachtnemer. Dit zijn bijvoorbeeld kosten voor het huren van een ruimte, het aanschaffen van een warmtecamera of presentjes voor de energieambassadeurs.
15. De activiteiten in het jaarprogramma resulteren minimaal in de verwachte omvang zoals beschreven in de inschrijvingsleidraad Hoofdstuk 1 "Verwachte omvang van de opdracht".
16. Bewoners kunnen via het energieloket van de gemeente een keukentafelgesprek aanvragen. De opdrachtnemer draagt zorg voor het matchen en koppelen van een passende energieambassadeur aan een bewoner ten behoeve van deze keukentafelgesprekken. Hierbij moet binnen 1 maand het keukentafelgesprek kunnen plaatsvinden. Tenzij dit vanuit de bewoner zelf niet mogelijk is;
17. De opdrachtnemer draagt zorg voor het faciliteren van keukentafelgesprekken door het beschikbaar stellen van ondersteunende materialen (zoals communicatiemiddelen en eenvoudige hulpmiddelen). De kosten hiervan zijn voor opdrachtnemer;

18. De opdrachtnemer draagt zorg voor het selecteren en inzetten van een energieambassadeur (s) bij buurtactiviteiten die voortkomen uit het jaarplan;
19. Opdrachtgever kan een energieambassadeur aanvragen voor gemeentelijke bewonersavonden of andere gemeentelijke activiteiten. Opdrachtnemer zoekt een bijpassende energieambassadeur. Als opdrachtnemer uiterlijk een maand voor de avond/activiteit een aanvraag indient dan moet opdrachtnemer een ambassadeur regelen;
20. Andere bewonersinitiatieven en netwerkpartijen kunnen ook een energieambassadeur aanvragen. conform de beschreven procedure in eis 19.

1.4 Eisen aan monitoring, rapportage en kwaliteitsborging

21. De opdrachtnemer dient zo snel mogelijk met de werkzaamheden te starten na definitieve gunning van de opdracht, uiterlijk 1 oktober 2026.
22. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het toesturen van rapportages (2x per jaar) over voortgang, kwaliteit en verbeterpunten. Hierin komt ten minste naar voren :
 - inzicht in aantallen ambassadeurs,
 - uitgevoerde activiteiten zoals omschreven in het opgestelde jaarprogramma met aantal ingezette energieambassadeurs en bereikte bewoners per activiteit
 - het totaal aantal bereikte bewoners per (half)jaar;
 - aantal bewoners gekoppeld aan vervolgstap zoals benoemd in hoofdstuk 1.1. "Doelstelling en resultaat netwerk energieambassadeurs" van de Inschrijfleidraad
 - evaluaties die bijdragen aan doorontwikkeling van het programma.
23. De opdrachtnemer draagt zorg voor het evalueren van keukentafelgesprekken via een digitaal evaluatieformulier. Eens per half jaar deelt opdrachtnemer de uitkomsten van de evaluaties met opdrachtgever. Opdrachtnemer bepaalt samen met opdrachtgever hoe de dienstverlening verder kan worden verbeterd op basis van deze evaluaties.

1.5 Eisen aan zichtbaarheid, communicatie en vindbaarheid

24. Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor de communicatie rondom werving ambassadeurs en promotie buurtactiviteiten. Dit komt ook terug in het door de opdrachtnemer op te stellen jaarplan. Dit jaarplan wordt ook afgestemd met de gemeentelijke afdeling communicatie. Hierbij wordt ook gekeken hoe de communicatie van opdrachtnemer en opdrachtgever elkaar kan versterken.

1.6 Eisen aan personeel opdrachtnemer

25. Opdrachtnemer dient bereikbaar te zijn (zowel per telefoon als per email) op werkdagen tussen 9:00 en 17.00 uur. Voor de telefoonlijn die ambassadeurs kunnen bellen worden dezelfde tijden gehanteerd.;
26. Personeel van de opdrachtnemer dat belast is met de coördinatie van het netwerk van energieambassadeurs dient (intern) voldoende opgeleid te zijn, waarbij in ieder geval klantgerichtheid en basiskennis van de energietransitie aan bod komen. Dit is nodig om de energieambassadeurs goed te kunnen begeleiden en helpen bij vragen. Hiervoor dienen deze medewerkers ten minste:
27. Over goede kennis van de Nederlandse en Engelse taal (mondeling en schriftelijk) te beschikken, op minimaal B2 niveau Nederlands (en een aantal medewerkers ook over B1 niveau Engels).

- Te beschikken over basiskennis die gelijk is, of te vinden is op het landelijk digitaal platform van milieu centraal en het digitale energieloket van de gemeente Utrecht, zodat ten alle tijde adequaat geholpen of verwezen kan worden.
28. Voldoende feeling met de energieambassadeurs en activiteiten te onderhouden door ten minste één keer per week fysiek contact te hebben op een locatie in Utrecht .
- Basiskennis te hebben van alle vormen en typen van isolatie, ventilatie, duurzame warmtetechnieken, zonnepanelen, het aardgasvrij maken van woningen.
 - Basiskennis te hebben van landelijke en relevante lokale subsidieregelingen, ontwikkelingen en mogelijkheden in het (soort) aanbod in de markt, en basiskennis van de financieringsinstrumenten (o.a. warmtefonds).
 - Basiskennis van het warmteprogramma van de gemeente Utrecht. Bekend te zijn met de Gemeente Utrecht als organisatie
 - Basiskennis van het warmteprogramma van de gemeente Utrecht. Bekend te zijn met de Gemeente Utrecht als organisatie;
29. Energieambassadeurs te helpen met algemene en specifieke vragen op alle inhoudelijke onderwerpen, passend bij de afgesproken rol en professionele karakter. Bij vragen van andere aard verwijzen ze doelgericht door naar de gemeente. Opdrachtnemer dient de geselecteerde coördinator(en) voor te stellen aan opdrachtgever zodat deze bovengenoemde punten onder eis 26 kan toetsen en goedkeuring kan verlenen.
30. Opdrachtnemer voorziet, in het geval er meerdere coördinatoren zijn, er 1 optreedt als contactpersoon voor de werkzaamheden voor opdrachtgever.

1.7 Eisen aan beveiliging en privacy

31. Opdrachtnemer tekent uiterlijk bij aanvang van de overeenkomst een verwerkersovereenkomst met opdrachtgever. Deze overeenkomst borgt dat persoonsgegevens worden verwerkt conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Opdrachtgever stelt hiervoor een verplicht te hanteren format beschikbaar; afwijkingen zijn uitsluitend toegestaan na voorafgaande schriftelijke instemming van opdrachtgever.

1.8 Commerciële eisen

32. De dienstverlening heeft een vast bedrag per jaar; € 75.000 per jaar inclusief BTW. Dit bedrag bestaat voor:
- Maximaal € 40.000 inclusief BTW aan salariskosten
 - Minimaal € 25.000 inclusief BTW aan kosten voor het uitvoeren van activiteiten voor bewoners (zoals zaalhuur, materialen)
 - Minimaal € 10.000 inclusief BTW aan kosten voor het beheren en uitbreiden van het ambassadeursnetwerk (zoals zaalhuur, bedankjes, wervingsactiviteiten, training)
33. Alle kosten voortkomend uit deze opdracht zijn voor rekening van de opdrachtnemer.

1.9 Eisen aan Social return

34. De Social Return verplichting is van toepassing als de totale waarde van de (nadere) opdrachten, op basis van deze (raam-)overeenkomst opgedragen, €100.000 of meer bedraagt.
35. U conformeert zich aan alle verplichtingen die voortvloeien uit het document 'Handleiding Social Return'. Voor deze (raam-)overeenkomst geldt een in te zetten percentage Social Return van 5%.
36. U realiseert de Social return invulling tijdens de looptijd van de overeenkomst.
37. U bent zelf verantwoordelijk voor invulling van de social return opgave.
38. Na gunning van de opdracht plant u via socialreturn@utrecht.nl een gesprek met een adviseur social return. De gemeente adviseert de opdrachtnemer graag over mogelijkheden. Het toepassen van social return is maatwerk waarbij de gemeente rekening houdt met uw wensen: we zoeken naar een 'win-win-winsituatie'.

1.10 Eisen Indexering

39. Eén maal per jaar moeten de eenheidsprijzen waarmee u heeft ingeschreven geïndexeerd worden. Voor het eerst zal dit plaatsvinden op 1 april 2028.
40. Het te hanteren indexeringspercentage, afgerond op twee decimalen, komt als volgt tot stand: **$(\text{indexcijfer nieuw} - \text{indexcijfer oud}) / \text{indexcijfer oud} * 100$**

Voor het vaststellen van het indexeringspercentages wordt gehanteerd:

CBS Dienstenprijsindex (DPI) 2021=100

Periode: jaarindex.

Voor de indexcijfers geldt:

Indexcijfer oud: gemiddelde jaarindex (van januari t/m december) van het voorgaande jaar - 1.

Indexcijfer nieuw: gemiddelde jaarindex (van januari t/m december) van het voorgaande jaar.

Voorbeeld: voor het indexeringspercentage per 1 juni 2025 geldt:

Indexcijfer oud = Index 2023 = 112,50

Indexcijfer nieuw = Index 2024 = 117,00

Indexeringspercentage = $(117,00 - 112,50) / 112,50 * 100 = 4,0\%$

1.11 Eisen Facturatie

41. Facturatie vindt plaats volgens artikel 18 van de Algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Utrecht 2018.
42. In afwijking op artikel 18.2 van de Algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Utrecht 2018 geldt dat voor deze opdracht uitsluitend e-facturering is toegestaan.
43. Er mag maar één bestelnummer op de factuur vermeld worden. Facturen waar meerdere bestelnummers op vermeld staan kunnen niet in behandeling genomen worden.
44. In aanvulling op artikel 18.1 vermeldt u op de factuur tevens:
 - Afdelingsnaam en naam besteller en/of opdrachtgever;
 - ;

45. In aanvulling op artikel 18.1 vermeldt u op de factuur tevens:
- Afdelingsnaam en naam besteller en/of opdrachtgever;
 - In aanvulling op artikel 18.1 vermeldt u op de factuur tevens:
 - Afdelingsnaam en naam besteller en/of opdrachtgever;
46. U stemt in met de navolgende wijze van betaling van factureren:
- een bedrag van € 37.500,00 wordt twee keer per jaar gefactureerd nadat Opdrachtnemer de rapportage conform eis 21 heeft toegestuurd naar Opdrachtgever. De eerste factuur is 6 maanden na startdatum overeenkomst. De tweede factuur is 12 maanden na startdatum overeenkomst. Verder dienen de aantallen energieambassadeurs die staan vermeld op het Energieloket kloppend te zijn.
 - als de rapportage en/of de aantallen aanleiding geven om niet tot facturatie over te gaan, treedt Opdrachtgever in overleg met Opdrachtnemer.

1.12 Overdracht bij eindiging overeenkomst

47. Als de overeenkomst afloopt doet u alles dat nodig is om te borgen dat een nieuwe opdrachtnemer, de gemeente en/of andere betrokken derden aansluitend en zonder onderbreking van de bedrijfsprocessen van de gemeente (onderdelen van) de opdracht kan overnemen en uitvoeren. Hiervoor brengt u geen additionele kosten in rekening.
48. U stelt 6 maanden voordat de overeenkomst afloopt een overdrachtdossier op. Daarin is opgenomen welke werkzaamheden moeten worden verricht ter voorbereiding van de overdracht bij beëindiging van de overeenkomst.
49. U voert in ieder geval de onderstaande maatregelen uit:
- het overdragen van opgeslagen gegevens of opgestelde en aanvullende documenten die deel uitmaken van de opdracht;
 - het overdragen van materialen/instrumenten/middelen van de gemeente die u tijdelijk in uw bezit heeft gehad bij de uitvoering van de overeenkomst;
 - het vernietigen van gegevens waarvoor de gemeente verantwoordelijk is (tegen een bewijs van afgifte van de vernietiging);
 - het technisch of functioneel ontvlechten of ontmantelen van het opbouwen en onderhouden van een netwerk van energieambassadeurs.
50. U bent er van op de hoogte dat de gemeente het overdrachtdossier kosteloos geheel of gedeeltelijk kan overdragen aan de nieuwe contractpartner.

1.13 Eisen Digitale toegankelijkheid

51. Leverancier levert de resultaten in een digitaal toegankelijk format op en toont aan dat deze voldoen aan de wettelijk verplichte digitale toegankelijkheidsstandaard [WCAG 2.1](#), niveaus A en AA. Het meegeleverde bewijs bestaat uit een door een ter zake kundige expert opgesteld [toegankelijkheidsrapport](#), opgesteld volgens de [WCAG-EM-methode](#). Een automatisch

gegenereerd toegankelijkheidsrapport of screenshot uit een kantoorapplicatie of validatietool
volstaat niet.