



Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Handreiking kwaliteit energieloketten

Versie februari 2021

Toelichting

Woningeigenaren kunnen sinds enkele jaren terecht bij het gemeentelijk energieloket en bij het landelijk digitaal platform www.verbeterjehuis.nl. Zij bieden woningeigenaren onafhankelijke informatie en advies bij het energetisch verbeteren en aardgasvrij maken van hun woning. De gemeentelijke loketten bieden daarnaast vaak persoonlijke ondersteuning, actieve vormen van begeleiding en additionele lokale informatie over bijvoorbeeld bewonersinitiatieven of gemeentelijke subsidieregelingen.

Om te zorgen dat woningeigenaren eenduidige informatie en advies krijgen en overall energieloketten een goede basiskwaliteit leveren hebben het ministerie van BZK en VNG samen met gemeenten en energieloketten deze handreiking opgesteld. Deze handreiking biedt gemeenten als opdrachtgever en energieloketten als opdrachtnemer handvatten voor de inrichting en uitwerking van een Energieloket en haar activiteiten voor particuliere woningeigenaren. De handreiking draagt bij aan standaardisering en uniformering van de werkwijzen van energieloketten zoals afgesproken in het Klimaatakkoord. Ook helpen ze bij het nadenken over de rol van het energieloket in de opgave van de energietransitie. Belangrijk daarbij is dat de activiteiten van het Energieloket aansluiten op de vragen en behoeften van zowel de woningeigenaren als (het beleid van) de gemeente.

BZK en VNG adviseren de gemeenten en de energieloketten om deze handreiking te gebruiken bij het vaststellen van een overeenkomst tussen de opdrachtgever en opdrachtnemer van het energieloket. Bij bestaande energieloketten kan de handreiking ingezet worden om samen te kijken naar gemaakte afspraken over doel en middelen en te werken aan het optimaliseren van de activiteiten.

Landelijk Digitaal Platform

Om energieloketten te helpen bij de standaardisering en uniformering worden vijf modules ontwikkeld voor het landelijk platform: www.verbeterjehuis.nl. Zoveel mogelijk worden de informatie en toepassingen van het platform toegankelijk gemaakt voor energieloketten zodat zij daar in de eigen activiteiten gebruik van kunnen maken. Ook kunnen energieloketten gebruik maken van het platform door woningeigenaren hier naar door te verwijzen.

Het gebruik maken van de informatie van het platform (bijvoorbeeld via de vijf modules) zorgt voor eenduidigheid van informatie en advies aan woningeigenaren. Tevens kan het er voor zorgen dat het gemeentelijk energieloket meer tijd en middelen kan besteden aan de proactieve ondersteuning van en het persoonlijk contact met de woningeigenaar. De volgende vijf modules worden (op termijn) aangeboden:

Module 1 – algemene informatie over maatregelen

Module 2 – inzicht in besparingseffecten op woningniveau

Module 3 – informatie over subsidies

Module 4 – doorverwijzing naar uitvoerende bedrijven

Module 5 – doorverwijzing naar financieringsmogelijkheden en hun aanbieders

Een eerste versie van het platform is nu al beschikbaar. In de loop van 2021 zullen nieuwe functionaliteiten worden toegevoegd.

Naar verwachting zijn begin 2022 alle functionaliteiten van het platform beschikbaar.

Handreiking kwaliteit

Deze handreiking kwaliteit voor energieloketten is ingedeeld in zes thema's:

- Inhoud
- Kennis en kwaliteit medewerkers
- Bereikbaarheid en contact
- Communicatie en marketing
- Monitoring
- Transparantie en kwaliteitsborging

Bij een aantal punten staat vermeld dat het eventueel van toepassing kan zijn. Dit betekent dat nader kan worden bepaald door de opdrachtgever en/of in overleg met het energieloket of dit een passend aspect is voor het loket in kwestie. Of dit passend is zal met name te maken hebben met de rol die het energieloket vervult in de gemeente.

INHOUD

De inhoud waar het energieloket over kan informeren dient om de klantreis in ieder geval tot aan de uitvoering van maatregelen te ondersteunen. Vanuit de woningeigenaar bezien is eenduidigheid in informatie en advies belangrijk. Dit kan worden bereikt door te verwijzen naar of gebruik te maken van (de modules van) het landelijk digitaal platform of eigen functionaliteiten zoveel mogelijk te baseren op de inhoud van het landelijk digitaal platform.

- I.1 Het energieloket biedt actuele algemene informatie, inclusief informatie over kosten, inzake de mogelijke bouwtechnische en installatietechnische maatregelen die je als bewoner kunt treffen in de woning (module 1)
- I.2 Het energieloket biedt actuele informatie over no-regret maatregelen, streefwaarden en standaarden en helpt bewoners bij een no-regret stappenplan op maat naar een aardgasvrije en optioneel een energie neutrale woning (module 2). Deze informatie sluit aan bij de keuzes en aanpak in de lokale Transitievisie Warmte en de uitvoeringsplannen voor aardgasvrij
- I.3 Het energieloket biedt informatie over en een subsidiecheck om bewoners te wijzen op relevante landelijke, provinciale en gemeentelijke regelingen (module 3)
- I.4 Het energieloket biedt een doorverwijzing naar (gekwalficeerde) bedrijven met reviews van woningeigenaren (module 4)
- I.5 Het energieloket biedt informatie over financieringsmogelijkheden en aanbieders van financieringsmogelijkheden (module 5)
- I.6 Het energieloket biedt informatie over de wijkuitvoeringsplannen (en indien van toepassing de proeftuinen aardgasvrij) op basis van de afspraken bedoeld in T.6 (zie thema Transparantie en kwaliteitsborging)
- I.7 Het energieloket biedt informatie over lokale/regionale energiecoöperaties en/of andere initiatieven waar bewoners gebruik van kunnen maken
- I.8 Het energieloket biedt (lokale) voorbeelden van bewoners die hun woning reeds hebben verduurzaamd
- I.9 Het energieloket heeft inzicht in relevant nieuws, campagnes en of specifieke regelingen van rijksoverheid, decentrale overheden en netbeheerders

KENNIS EN KWALITEIT MEDEWERKERS

De kennis van de medewerkers dient ervoor te zorgen dat het energieloket veel vragen persoonlijk kan beantwoorden. Dit ondersteunt het actieve karakter van een Energieloket, naast de informatie of functionaliteiten die eventueel online of door gebruik van of doorverwijzing naar het digitaal platform wordt vormgegeven. Kennis kan vergaard worden door trainingen en cursussen, al dan niet met certificaten als resultaat. De basiskennis die verondersteld wordt is minimaal gelijk aan het niveau dat te vinden is op het landelijk digitaal platform.

- K.1 Medewerkers hebben kennis van alle vormen en typen van isolatie, ventilatie, duurzame warmtetechnieken, zonnepanelen, het aardgasvrij maken van woningen in het algemeen en de impact ervan op gezond en veilig wonen
- K.2 Medewerkers hebben kennis van landelijke en relevante lokale subsidieregelingen
- K.3 Medewerkers hebben kennis van ontwikkelingen en mogelijkheden in het (soort) aanbod in de markt
- K.4 Medewerkers hebben kennis van landelijke en relevante lokale financieringsinstrumenten
- K.5 Medewerkers hebben kennis van de transitievisie warmte en uitvoeringsplannen van de gemeente
- K.6 Medewerkers hebben eventueel ook kennis over aanpalende thema's zoals funderingsproblematiek, klimaatadaptatie en circulariteit
- K.7 Medewerkers kunnen bewoners met algemene en specifieke vragen ondersteunen op alle inhoudelijke onderwerpen, passend bij de afgesproken rol en professionele karakter, zie T.7
- K.8 Medewerkers beschikken over gespreksvaardigheden ten behoeve van contact met klanten

BEREIKBAARHEID EN CONTACT

De bereikbaarheid en contactmogelijkheden van een energieloket dienen aan te sluiten bij de wensen en behoeften van de bewoners. Zo kan de behoefte van bewoners zijn om een fysieke locatie te kunnen bezoeken met voorbeeldmaatregelen tentoongesteld en kan een klantvolgsysteem een middel zijn om het contact met de woningeigenaar te optimaliseren. De bereikbaarheid en contactmogelijkheden van het energieloket dienen ook te passen bij de ambitie van de opdrachtgever wat betreft aantallen woningen en de tijdsperiode waarin die verduurzaamd en/of aardgasvrij moeten worden.

- B.1 Het energieloket biedt ondersteuning/persoonlijk advies aan bewoners via mail, telefoon en optioneel via andere sociale media en/of op een fysieke locatie
- B.2 Het energieloket en de opdrachtgever streven naar een reactietermijn van maximaal 3 werkdagen
- B.3 Het energieloket maakt afspraken met de opdrachtgever over openingstijden

COMMUNICATIE EN MARKETING

Communicatie en / of marketing zijn voor een deel optionele activiteiten van een Energieloket en gaan verder dan de proactieve houding ten aanzien van het ondersteunen van de bewoner in de klantreis. Opdrachtgever en energieloket maken in dat geval goede afspraken over wie doet wat wanneer en waarom in communicatie en marketing: rol, verantwoordelijkheid, inhoud, mate, duur van activiteiten, etc.

- C.1 Het energieloket zorgt voor zichtbaarheid bij haar doelgroep, zodat de doelgroep het energieloket weet te vinden
- C.2 Het energieloket zorgt voor een communicatiekalender waarin in ieder geval de activiteiten in staan vermeld die door het energieloket zelf worden georganiseerd
- C.3 Het energieloket kan eventueel zorgen voor implementatie van landelijke communicatie uitingen in lokale/regionale communicatieplanningen van het energieloket of de gemeente mits zij vroegtijdig door partijen zoals BZK, EZK, RVO en Milieu Centraal worden betrokken bij de inrichting en planning van landelijke energiebesparingscampagnes
- C.4 Het energieloket zet eventueel (extra) online marketing in via social en digitale media (bijvoorbeeld facebook en google adwords campagnes en advertenties) voor haar eigen activiteiten en / of voor de gemeente
- C.5 Het energieloket benadert eventueel bewoners proactief (bv voor informatieavonden)
- C.6 Acties van het energieloket en (andere) gemeentelijke acties worden zoveel mogelijk met elkaar afgestemd, zoals informatieavonden en campagnes
- C.7 Het energieloket stimuleert bewoners eventueel actief (eventueel geautomatiseerd) in alle fasen van hun klantreis, bijvoorbeeld met herinneringen gekoppeld aan het persoonlijke stappenplan van de bewoner

MONITORING

Monitoring is bedoeld om de activiteiten van energieloketten te verbeteren en om (management)informatie te kunnen geven aan gemeenten voor beleidsvorming.

- | | |
|-----|---|
| M.1 | Het energieloket meet doorlopend de klanttevredenheid (responstijd, professionaliteit van de medewerkers, het gegeven handelingsperspectief, etc.) |
| M.2 | Monitoring van aantal (unieke) bezoekers en klantcontacten: zowel op fysieke locaties als online (o.a. bouncepercentage en gem. bezoekduur), waar mogelijk op het niveau van postcode en huisnummer |
| M.3 | Monitoring van de klantreis van bezoekers van die stappen waar het loket ondersteuning bij biedt, bijvoorbeeld het totaal aantal aangevraagde offertes indien er offertebegeleiding wordt geboden |
| M.4 | Het energieloket rapporteert aan de opdrachtgever per periode belangrijke statistieken van het energieloket bijvoorbeeld website bezoekers en offerte aanvragen |

TRANSPARANTIE EN KWALITEITSBORGING

Transparantie en kwaliteitsborging dient erop gericht te zijn om duidelijkheid aan bezoekers van de energieloketten te bieden over waar het energieloket voor is, hoe en met wie het werkt en welke mate van (professioneel) advies gegeven kan worden (van bijvoorbeeld vrijwillig energieambassadeur tot gecertificeerd energie-, subsidie- of financieel adviseur). Het dient ook om de kwaliteit van de energieloketten continue te verbeteren en hoog te houden.

Ter ondersteuning van de kwaliteitsverbetering komt er een netwerk van en voor energieloketten en gemeenten (regio/provincie) waar ervaring en kennis uitgewisseld kan worden, bijvoorbeeld inzicht in de ontwikkeling van aantallen klantcontacten na een marketing activiteit of rolverdeling tussen gemeente en energieloket.

- | | |
|------|--|
| T.1 | Het energieloket is herkenbaar als een loket dat werkt in opdracht van de gemeente(n) (en of regio/provincie) |
| T.2 | Het energieloket voldoet aan de AVG-richtlijnen en normen |
| T.3 | Eventuele digitale voorzieningen van het energieloket die aangemerkt worden als overheidswebsite voldoen aan de wetgeving rond digitale toegankelijkheid overheid |
| T.4 | Het energieloket heeft een klachtenprocedure |
| T.5 | Het energieloket wordt in haar inhoudelijke werkzaamheden niet belemmerd en of gestuurd door eventuele samenwerkingspartners, en het is transparant over hoe met eventuele partners wordt samengewerkt |
| T.6 | Het energieloket en de opdrachtgever maken afspraken welke rol het energieloket kan hebben in wijkuitvoeringsplannen en proeftuinen aardgasvrij, betrekken daarbij o.a. de afspraak in het Klimaatakkoord over een energieloket als spil tussen de verschillende stakeholders in de wijkgerichte aanpak (p. 28 van het akkoord), en het energieloket informeert haar klanten over deze rol |
| T.7 | Het energieloket en de opdrachtgever maken afspraken over het de mate van het professionele karakter, de daarvoor benodigde kennis- en vaardighedeniveau van de medewerkers en de benodigde bewijzen zoals gevolgde trainingen en of certificaten |
| T.8 | Het energieloket en de opdrachtgever maken afspraken over verbetering of in stand houden van de kennis en kwaliteit van de medewerkers (verdieping, verbreding, actualiteit) zowel op inhoud als op communicatie/adviesvaardigheden |
| T.9 | De afspraken over openingstijden worden regelmatig geëvalueerd via onder andere klanttevredenheidsonderzoek en indien nodig aangepast |
| T.10 | Het energieloket neemt deel aan een netwerk van energieloketten ten behoeve van kennisdeling en kwaliteitsborging |
| T.11 | Het energieloket en de opdrachtgever evalueren jaarlijks de rol, werking en effectiviteit van het energieloket |

Meer informatie

De handreiking kwaliteit energielokketten is een levend document. Door kennis uit te wisselen en te leren van elkaars ervaringen over de inrichting van energielokketten en de toepassing van de handreiking kwaliteit kan deze handreiking periodiek aangepast worden. Heb je feedback of wil je meedenken over de ontwikkeling van deze handreiking, neem contact op met de VNG onder vermelding van 'handreiking kwaliteit energielokketten' via <https://vng.nl/contact>.

Voor meer informatie over het toepassen van de modules van het landelijk digitaal platform kunt u terecht bij energieloket@milieucentraal.nl

Het landelijk digitaal platform www.verbeterjehuis.nl heeft ook een zoekfunctie waar bezoekers het gemeentelijke energieloket kunnen vinden: <https://www.verbeterjehuis.nl/vind-jouw-energieloket/>

Per gemeente kan hier naar één plek worden doorverwezen. Gemeenten die de activiteiten uitbesteden aan verschillende partijen wordt gevraagd hun burgers naar één herkenbare landingspagina te verwijzen. Gemeenten zijn verantwoordelijk voor de actualiteit van de contactgegevens in deze zoekfunctionaliteit. Wijzigingen kunnen worden doorgegeven via energieloket@milieucentraal.nl

Deze handreiking gaat in op de kwaliteit van de activiteiten van energielokketten. Voor gemeenten en andere opdrachtgevers van energielokketten is het van belang een eventuele aanbestedingsprocedure goed in te richten en af te bakenen. Als u hierover vragen heeft kunt u hiervoor contact opnemen met de VNG.



Deze brochure is een uitgave van:

Rijksoverheid
Postbus 00000 | 2500 AA Den Haag
T 0800 646 39 51 (ma t/m vrij 9.00 – 21.00 uur)

VNG
Nassaulaan 12
2514 JS Den Haag
Tel: 070 373 8393

Februari 2021 | Publicatie-nr. 20405510