

Aandachtspunten bij het werken met een energieloket

Versie 2.0, mei 2024

Dit document is een aanvulling op de [Handreiking kwaliteit energieloketten](#) en bevat een aantal aandachtspunten voor gemeenten over de aanbesteding en het sluiten en beheren van de overeenkomst met een energieloket.

Deze aanvulling gaat enerzijds in op aandachtspunten tijdens een aanbesteding om belangenverstremgeling en verstoring van marktwerking te voorkomen. Anderzijds gaat dit document in op het inrichten van de (contractuele) afspraken in de situatie dat een energieloket bedrijven wil aanbevelen via het loket en hier al dan niet een vergoeding voor ontvangt. Deze aanvulling sluit aan op de aanbevelingen T.4 en T.5 uit de [Handreiking kwaliteit energieloketten](#). Dit document is opgesteld door de NVDE in samenwerking met de VNG.

Achtergrond

De [Handreiking kwaliteit energieloketten](#) van de VNG en het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) is bedoeld om gemeenten en energieloketten te ondersteunen bij het vaststellen van een overeenkomst tussen de gemeente en een energieloket. Een energieloket wordt in opdracht van een gemeente ingezet. Het is daarom goed om als opdrachtgever scherp te zijn op een aantal aandachtspunten bij de aanbesteding en het opstellen van de overeenkomst. Met name als het energieloket samenwerkt met productleveranciers en uitvoerende bouw- en installatiepartijen. Uiteraard is het altijd aan te raden om bij de aanbesteding en het sluiten van de overeenkomst tussen de gemeente en het energieloket de afdeling inkoop van de gemeente in te schakelen.

Decentrale overheden hebben in het kader van het Klimaatakkoord een taak om hun bewoners te voorzien van objectieve en uniforme informatie en te verwijzen naar de mogelijkheden die bewoners hebben om de wijk of woning te verduurzamen (zie bijlage voor de relevante afspraken in het Klimaatakkoord). Die taak is erop gericht om de bewoners te helpen bij het verduurzamen van hun woning, vanaf het stadium van informeren tot en met het moment dat de maatregelen daadwerkelijk zijn genomen. Energieloketten kunnen daarvoor in opdracht van de gemeente worden ingezet. Gezien de onafhankelijke rol en positie van een energieloket is het belangrijk om de schijn van belangenverstremgeling te voorkomen. Een energieloket kan onder de aandacht komen te liggen als opdracht van de gemeente en eigen commerciële activiteiten en/of inkomstenstromen van derde partijen worden vermengd.

De situatie kan optreden waarin de opdrachtgever (de gemeente) en het energieloket afspreken om de woningeigenaar door te verwijzen naar een selectie van (uitvoerende) bedrijven, die energiebesparende diensten aanbieden. Het landelijk digitaal platform, www.verbeterjehuis.nl, zal deze functie ook steeds meer gaan invullen en dient in dit document als voorbeeld. Hier wordt naar verwezen in onderstaande aandachtspunten.

Aandachtspunten

Hier volgt een aantal aandachtspunten waarop gemeenten alert moeten zijn bij het inrichten van de aanbesteding en het sluiten van de overeenkomst met het energieloket waaraan de opdracht is gegund, in de situaties zoals hiervoor beschreven.

Aanbesteding

Er zijn verschillende aanbestedingsprocedures. Het is belangrijk om de juiste aanbestedingsprocedure te kiezen die past bij (de omvang van) de opdracht. Stem af met de afdeling inkoop van de gemeente wat het gemeentelijk inkoopbeleid is en wat het beste past bij deze opdracht. Lees hierover ook paragraaf 3.4 van de [Gids proportionaliteit](#).

Tijdens de aanbesteding is het van belang duidelijke criteria op te stellen ten aanzien van de activiteiten van de partij die de opdracht als gemeentelijk energieloket zal uitvoeren. Belangrijk is dat de gemeente proportionele eisen en voorwaarden stelt in de aanbesteding. Dat betekent dat de eisen en voorwaarden die de gemeente stelt aan gegadigde energieloketten (de energieloketten die inschrijven op de opdracht) in verhouding moeten zijn met opdracht die wordt aanbesteed. Zo is het bijvoorbeeld niet proportioneel een inschrijver uit te sluiten bij een betalingsachterstand van slechts kleine bedragen. Of dat er op basis van eisen omtrent past performance een partij wordt uitgesloten omdat deze een eenmalige slechte beoordeling heeft gekregen in het verleden. Hierover, en de genoemde voorbeelden, staat meer uitgelegd in paragraaf 3.5 van de [Gids proportionaliteit](#).

Wanneer een partij die reeds actief is in het ontzorgen van bewoners op het verduurzamen van woningen reageert op de oproep, dan is het van belang dat er een transparante scheiding plaatsvindt tussen de bestaande, economische activiteiten van de partij en de activiteiten die in het kader van de opdracht voor het energieloket van de gemeente zullen worden uitgevoerd. Dit om belangenverstremming en marktverstoring te voorkomen. Bijvoorbeeld: het kan niet zo zijn dat een isolatiebedrijf besluit om een energieloket te worden, meedoet met een aanbesteding en vervolgens alleen naar zichzelf verwijst voor uitvoerende werkzaamheden.

Dit risico op belangenverstremming kan ook worden ondervangen via de criteria en afspraken bij de opdrachtverstrekking of de bestemmingsvereisten van de subsidie die wordt toegekend. Een eventuele subsidie mag dan alleen voor de publieke taak worden aangewend.

Hierbij zijn de belangrijkste aandachtspunten:

- Opnemen in de overeenkomst dat er geen sprake mag zijn van belangenverstremming. Van belang is dat het energieloket in haar inhoudelijke werkzaamheden niet belemmerd en/of gestuurd wordt door eventuele samenwerkingspartners en transparant is hoe met eventuele partners wordt samengewerkt (zie T.5 van de kwaliteitscriteria energieloketten).
- Sluit, in overleg met uw privacy jurist en binnen de context van de scope van de opdracht, een passende verwerkersovereenkomst of gegevensuitwisselingsovereenkomst met de partij die het energieloket inricht.
- Gemeenten kunnen energieloketten inzetten om – naast de publieke informatievoorziening richting inwoners – vanuit hun rol als ontzorgende intermediair ook projecten primair gericht op het verduurzamen van de gebouwde omgeving uit te voeren in opdracht van de gemeente. Voorbeelden zijn projecten rondom (het tegengaan van) energiearmoede, collectieve inkoopacties of het Nationaal Isolatieprogramma. Maak in de overeenkomsten voor het energieloket en de (extra) projecten die een energieloket kan uitvoeren transparant duidelijk voor welke werkzaamheden en door wie de ontzorgende intermediair wordt betaald.

Tips voor de aanbesteding:

- Bekijk de [Gids proportionaliteit](#) om te bepalen welke aanbestedingsprocedure en welke eisen passend (proportioneel) zijn.

- Er kan ook gekozen worden om het gemeentelijk energieloket maatschappelijk aan te besteden. In enkele gemeenten is reeds de situatie ontstaan dat een bewonersinitiatief de taak van het energieloket op zich heeft genomen, in opdracht van de gemeente. Indien dit door de gemeente wenselijk wordt geacht, kan gekeken worden naar handreikingen voor maatschappelijk aanbesteden, bijvoorbeeld:
- [Burgerinitiatieven en het aanbestedingsrecht, hoe werkt dat?](#)

Het sluiten van de overeenkomst

Tijdens het sluiten van de overeenkomst met de geselecteerde partij zijn er de volgende aandachtspunten om in acht te nemen:

- Als wordt afgesproken dat het voor een energieloket wenselijk is om bewoners door te verwijzen naar bedrijven, dan zal het energieloket dit op basis van een open toetreding van bedrijven moeten organiseren. Zo wordt oneerlijke concurrentie voorkomen.
- Er kan voor gekozen worden om in de overeenkomst kwaliteitscriteria op te nemen waaraan de bedrijven waarnaar wordt verwezen, moeten voldoen. Bijvoorbeeld om een zekere basiskwaliteit en integriteit aan de consument te bieden. Aangeraden wordt om heldere afspraken daarover te maken met het energieloket en dat deze criteria proportioneel, controleerbaar en transparant zijn. Voor veel producten en diensten bestaan er al kwaliteitseisen, al dan niet vastgelegd in Europese richtlijnen of in nationale regelgeving. Het is dan ook aan te raden om hierbij aan te sluiten.
- Verbeterjehuis.nl hanteert [aanmeldcriteria](#) voor toetreding van bedrijven tot hun platform. Let daarbij op dat wordt vermeden dat op basis van de gestelde criteria een bedrijf zich wel op het landelijk platform mag profileren en niet op het gemeentelijk energieloket (en andersom). Dit pleit voor het aansluiten op lokaal niveau bij de landelijke criteria.
- Het kan voorkomen dat een bedrijf wordt afgewezen omdat het volgens het energieloket niet aan de gestelde criteria voldoet. Over deze gevallen kan in de overeenkomst met het energieloket al worden nagedacht, door daarin bijvoorbeeld een mogelijkheid voor een onafhankelijke geschillenbeslechting of een conflictbepaling (zoals bindend advies) op te nemen. Uiteraard staat voor een bedrijf de gang naar de burgerlijke rechter open.
- Spreek af dat het loket duidelijk en openbaar de tarieven en kosten communiceert die een energieloket eventueel berekent voor doorverwijzing van consumenten naar bedrijven of opname van bedrijven op een bedrijvenlijst. Zorg dat deze ook bekend gemaakt worden bij de bewoner door deze informatie bijvoorbeeld toegankelijk te maken via de website. Daarbij kan ook worden afgesproken dat de lijst regelmatig wordt geactualiseerd.
- Het energieloket is proactief transparant over haar verdienmodel.

Bijlage: Leidende afspraak uit het Klimaatakkoord over een energieloket (pag. 28)

“Partijen spreken het volgende af:

- a. Er moet een onafhankelijk (regionaal) energieloket zijn, onder verantwoordelijkheid van de gemeente, dat de spil is tussen de verschillende stakeholders in de wijkgerichte aanpak. Het energieloket kan onder regie van de gemeente een coördinerende rol hebben rondom de communicatie over de uitvoering van gemeentelijke besluiten en acties gericht op gebouweigenaren binnen de wijkgerichte aanpak. Het loket voorziet in het bieden van onafhankelijke informatie over de uitvoering van de wijkgerichte aanpak. Uitvoering van dit loket kan uitbesteed worden. Andere functies, zoals het doen van een verduurzamingsaanbod (inclusief financiering) aan bewoners en gebouweigenaren en verwijzen naar aanbieders zullen door de Rijksoverheid, in samenwerking met diverse partijen, worden opgepakt en ondergebracht in een landelijk digitaal platform. Doel is om de verschillende functies direct naar elkaar te laten doorverwijzen zodat de gebouweigenaar één loket heeft.*
- b. Onder regie van VNG en de Rijksoverheid komt er in 2019 een uitwerking voor deze energieloketten inclusief voorstellen voor minimumcriteria, standaardisering en uniformering van de werkwijze van de huidige energieloketten.*
- c. Om te komen tot een soepele en integrale realisatie van het uitvoeringsplan worden in 2019 nadere afspraken uitgewerkt door netbeheerders, VNG en ondergenoemde partijen.”*
- d. Daarbij wordt ook verkend of energieloketten of een digitaal platform kunnen bijdragen aan vraagbundeling van eigenaar-bewoners en wordt waar mogelijk een verbinding gelegd met de renovatieversneller. Belangrijk is dat er snel duidelijkheid over komt. Het bij elkaar brengen van vraag en aanbod is een harde voorwaarde voor opschaling.*
- e. Techniek Nederland, Bouwend Nederland, Onderhoud NL, Stroomversnelling, NVDE en Energie-Nederland doen medio 2019 een voorstel om aanbodbundeling te stimuleren en faciliteren en hoe hiermee te experimenteren in de Proeftuinen Aardgasvrije Wijken.*