

CONCEPT

Kwaliteitscriteria energieloketten

Versie 02-09-2020

Jeroen Hovens (VNG)

Ilonka Marselis (VNG)

Anneke van Kempen (BZK)

Over deze versie:

- Opgesteld op basis van de conceptversie van 26-10-2018 en de bijeenkomst met gemeenten en energieloketten op 11-02-2020, inclusief de nagezonden reacties na die bijeenkomst.
- Tov de versie 26-10-18: de kwaliteitscriteria meer vanuit het oogpunt van de opdrachtgever beschreven; meer wat wil de opdrachtgever en minder wat zou een loket kunnen bieden.
- Tov de versie 26-10-18: de kwaliteitscriteria meer laten gaan over de kwaliteit van de dienstverlening en minder over de breedte van de dienstverlening.
- Tov de versie 26-10-18: de kwaliteitscriteria zijn heringedeeld in onderwerpen, waarbij in de rechterkolom is aangegeven op welk nummer uit de versie van 26-10-18 het criterium is gebaseerd. Vrijwel alle criteria zijn (in)direct terug te vinden. Nummers 1.11, 3.3 en 4.5 van de versie van 16-10-2018 zijn weggelaten. Er zijn ook nieuwe criteria toegevoegd.
- Tov de versie 26-10-18: De inhoudelijke relatie met het Landelijk digitaal platform is meer zichtbaar gemaakt.
- In de bijeenkomst op 11 februari kwam aan de orde dat niet alle criteria standaard zouden moeten zijn. Sommige criteria zijn optioneel. In deze versie is bij de beschrijving van de criteria indien relevant aangegeven of ze optioneel zijn.

Kwaliteitscriteria Energieloketten

De kwaliteitscriteria voor energieloketten zijn opgesteld om handvatten te bieden voor de inrichting en uitwerking van de energieloketten en hun dienstverlening voor particuliere woningeigenaren. Ze dragen bij aan standaardisering en uniformering van de werkwijzen van energieloketten zoals afgesproken in het Klimaatakkoord. De kwaliteitscriteria zijn niet afdwingbaar of verplicht vanuit de VNG of de Rijksoverheid. Ze kunnen gebruikt worden bij het vaststellen van een overeenkomst tussen de opdrachtgever en opdrachtnemer van het energieloket en zijn bedoeld voor het borgen van de kwaliteit van het loket tijdens de uitvoering.

Voor energieloketten kan naar eigen inzicht gebruik gemaakt worden van het landelijk digitaal platform voor woningeigenaren (www.verbeterjehuis.nl) en de afzonderlijke functionaliteiten die het platform biedt voor ontzorgende partijen zoals de energieloketten. Naar verwachting zijn in de loop van 2021 alle functionaliteiten van het platform beschikbaar. Gebruik maken van de mogelijkheden van het platform zorgt voor zoveel mogelijk eenduidigheid van informatie en advies aan woningeigenaren. Tevens kan het gebruik maken van de basisfunctionaliteiten en basisinformatie er voor zorgen dat het energieloket meer tijd en middelen kan besteden aan de proactieve ondersteuning van en persoonlijk contact met de woningeigenaar. Milieu Centraal en de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RvO.nl) zorgen voor de informatie over energiebesparing en de rekenkern op het platform.

De kwaliteitscriteria voor energieloketten zijn ingedeeld in zes thema's:

- Inhoud
- Kennis en kwaliteit medewerkers
- Bereikbaarheid en contact

- Communicatie en marketing
- Monitoring
- Transparantie en kwaliteitsborging

Bij een aantal criteria 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 van het energieloket vervult in de gemeente.

INHOUD		
<p>Criteria over de inhoud waar het energieloket over kan informeren zijn bedoeld om de klantreis in ieder geval tot aan de uitvoering van maatregelen te kunnen ondersteunen. Door te verwijzen naar of gebruik te maken van het Landelijk Digitaal Platform dat wordt ontwikkeld, wordt eenduidigheid in informatie en advies aan de woningeigenaar geborgd. Het Landelijk Digitaal Platform biedt de volgende modules waar gebruik van kan worden gemaakt:</p> <p>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</p> <p>Zie www.verbeterjehuis.nl voor de modules en meer informatie over de mogelijkheden om de functionaliteiten te integreren in de eigen dienstverlening van energieloketten.</p>		
<i>Nieuwe nummering</i>		<i>Nummering versie 26-10-18</i>
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)	1.2 en 1.9
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 energieneutrale woning (module 2). Deze informatie sluit aan bij de keuzes en aanpak in de lokale Transitievisie Warmte en de uitvoeringsplannen voor aardgasvrij	1.7
I.4	Het energieloket biedt informatie over en een subsidiecheck om bewoners te wijzen op relevante landelijke, provinciale en gemeentelijke regelingen (module 3)	1.3
I.5	Het energieloket biedt een doorverwijzing naar (gekwaliceerde) bedrijven met reviews van woningeigenaren (module 4)	1.4 en 1.8
I.6	Het energieloket biedt informatie over financieringsmogelijkheden en aanbieders van financieringsmogelijkheden (module 5)	<i>Toelichting 2.1</i>
I.7	Het energieloket biedt eventueel 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>nieuw</i>
I.8	Het energieloket biedt informatie over lokale/regionale energiecoöperaties en/of andere initiatieven waar bewoners gebruik van kunnen maken	<i>nieuw</i>

I.9	Het energieloket biedt (lokale) voorbeelden van bewoners die hun woning reeds hebben verduurzaamd	1.10
I.10	Het energieloket heeft inzicht in relevant nieuws, campagnes en of specifieke regelingen van rijksoverheid, decentrale overheden en netbeheerders	1.5

KENNIS EN KWALITEIT MEDEWERKERS		
<p>Criteria over de kennis van de medewerkers zijn bedoeld om ervoor te zorgen dat het energieloket veel vragen persoonlijk kan beantwoorden. Dit ondersteunt het actieve karakter van een energieloket, naast de dienstverlening die eventueel online of met modules 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.</p>		
<i>Nieuwe nummering</i>		<i>Nummering versie 26-10-18</i>
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	2.1
K.2	Medewerkers hebben kennis van landelijke en eventueel relevante lokale subsidieregelingen	<i>Toelichting 2.1</i>
K.3	Medewerkers hebben kennis van ontwikkelingen en mogelijkheden in het (soort) aanbod in de markt	<i>Toelichting 2.1</i>
K.4	Medewerkers hebben kennis van landelijke en eventueel relevante lokale financieringsinstrumenten	<i>nieuw</i>
K.5	Medewerkers hebben kennis van de transitievisie warmte en uitvoeringsplannen van de gemeente	<i>nieuw</i>
K.6	Medewerkers hebben eventueel ook kennis over aanpalende thema's zoals funderingsproblematiek, klimaatadaptatie en circulariteit	<i>nieuw</i>
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	2.2
K.8	Medewerkers beschikken over gespreksvaardigheden ten behoeve van contact met klanten	<i>Toelichting 2.1</i>

BEREIKBAARHEID EN CONTACT
<p>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.</p>

<i>Nieuwe nummering</i>		<i>Nummering versie 26-10-18</i>
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	3.1
B.2	Het energieloket en de opdrachtgever streven naar een reactietermijn van maximaal 3 werkdagen	3.4
B.3	Het energieloket maakt afspraken met de opdrachtgever over openingstijden	3.2

COMMUNICATIE EN MARKETING		
<p>Communicatie en / of marketing zijn voor een deel optionele diensten die een energieloket kan vervullen 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.</p>		
<i>Nieuwe nummering</i>		<i>Nummering versie 26-10-18</i>
C.1	Het energieloket zorgt voor zichtbaarheid bij haar doelgroep, zodat de doelgroep het energieloket weet te vinden	<i>nieuw</i>
C.2	Het energieloket zorgt voor een communicatiekalender waarin in ieder geval de activiteiten in staan vermeld die door het energieloket zelf worden georganiseerd	5.1
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	5.2
C.4	Het energieloket zet eventueel (extra) online marketing in als facebook en google adwords campagnes en advertenties voor haar eigen activiteiten en / of voor de gemeente	5.3
C.5	Het energieloket benadert eventueel bewoners pro-actief (bv voor informatieavonden)	<i>nieuw</i>
C.6	Acties van het energieloket en (andere) gemeentelijke acties worden zoveel mogelijk met elkaar afgestemd, zoals informatieavonden en campagnes	<i>nieuw</i>
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	4.9

MONITORING		
De criteria voor monitoring zijn bedoeld om de dienstverlening van energieloketten te verbeteren en om (management)informatie te kunnen geven aan gemeenten voor beleidsvorming.		
<i>Nieuwe nummering</i>		<i>Nummering versie 26-10-18</i>
M.1	Het energieloket meet doorlopend de klanttevredenheid (responstijd, professionaliteit van de medewerkers, het gegeven handelingsperspectief, etc.)	3.5
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	4.2 en 4.3
M.3	Monitoring van de klantreis van bezoekers, inclusief het totaal aantal aangevraagde offertes en getroffen maatregelen	4.4, 4.6, 4.8
M.4	Het energieloket rapporteert aan de opdrachtgever per periode belangrijke statistieken van het energieloket zoals website bezoekers en offerte aanvragen	4.7

TRANSPARANTIE EN KWALITEITSBORGING		
De criteria over transparantie en kwaliteitsborging zijn bedoeld 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) Deze criteria dienen ook om de kwaliteit van de energieloketten continue te verbeteren en hoog te houden.		
<i>Nieuwe nummering</i>		<i>Nummering versie 26-10-18</i>
T.1	Het energieloket is herkenbaar als een loket dat werkt in opdracht van de gemeente(n) (en of regio/provincie)	1.1
T.2	Het energieloket voldoet aan de AVG-richtlijnen en normen	4.1
T.3	Eventuele digitale voorzieningen van het energieloket die aangemerkt worden als overheidswebsite voldoen aan de wetgeving rond digitale toegankelijkheid overheid	<i>nieuw</i>
T.4	Het energieloket heeft een klachtenprocedure	3.6
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	1.6
T.6	Het energieloket en de opdrachtgever maken afspraken welke rol het energieloket al dan niet heeft in wijkuitvoeringsplannen en proeftuinen aardgasvrij en het energieloket informeert haar klanten over deze rol	<i>nieuw</i>
T.7	Het energieloket en de opdrachtgever maken afspraken over het de mate van het professionele karakter, de daarvoor benodigde kennis- en vaardighedenniveau van de medewerkers en de benodigde bewijzen zoals gevolgde trainingen en of certificaten	<i>nieuw</i>

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	<i>nieuw</i>
T.9	De afspraken over openingstijden worden regelmatig geëvalueerd via onder andere klanttevredenheidsonderzoek en indien nodig aangepast	<i>nieuw</i>
T.10	Het energieloket neemt deel aan een netwerk van energieloketten ten behoeve van kennisdeling en kwaliteitsborging	<i>nieuw</i>
T.11	Het energieloket en de opdrachtgever evalueren jaarlijks de rol, werking en effectiviteit van het energieloket	<i>nieuw</i>