

Kwaliteitscriteria energieloketten

Versie 26 oktober 2018

Aanleiding

Vanuit het Platform Verenigde Energieloketten is het verzoek neergelegd om de energieloketten nadrukkelijker te positioneren binnen de landelijke campagnes omtrent energiebesparing en aardgasvrij wonen. De energieloketten zijn voortgekomen uit het vorige energieakkoord en kunnen bij de uitvoering van het nieuwe klimaatakkoord een belangrijke schakel vormen in uitvoering op lokaal en regionaal niveau. Hierover zijn gesprekken gevoerd met de **VNG, BZK, RVO, NVDE** en **Milieu Centraal**.

De terughoudendheid van de ministeries om in de landelijke campagnes nadrukkelijk te verwijzen naar de energieloketten wordt ingegeven door een gebrek aan inzicht in de 'kwaliteit' van de energieloketten.

Daarom is inmiddels een gezamenlijk traject in gang gezet tussen het Platform Verenigde Energieloketten, BZK, RVO, NVDE en Milieu Centraal om te komen tot kwaliteitscriteria voor de energieloketten.

Doordat het kwaliteitsniveau van de energieloketten uiteenloopt is het belangrijk om een groeimodel te realiseren. Dit om alle energieloketten aangehaakt te houden in de transitie naar aardgasloos en mogelijkheid te bieden hun servicelevel te verhogen.

Hoe onderstaande concept criteria tot stand zijn gekomen

1. N.a.v. een presentatie van het Platform Verenigde Energieloketten bij de versnellingsstafel duurzame warmte is een gesprek gepland met BZK, RVO, Milieu Centraal en de NVDE. Deze presentatie was begin 2018. Namens de energieloketten waren Raoul Santibanez en Paul Geurts van Kessel aanwezig. Tijdens dit gesprek kwam het verzoek vanuit BZK, RVO, Milieu Centraal en NVDE om minimale kwaliteitscriteria voor energieloketten te formuleren.
2. Raoul Santibanez (Platform Verenigde Energieloketten, PVE) heeft begin 2018 categorieën van kwaliteitscriteria opgesteld – inclusief een nadere beschrijving – en rondgestuurd naar alle bij ons bekende energieloketten met de vraag om input en feedback te geven.
3. Zeven energieloketten hebben gehoor gegeven aan deze oproep en input geleverd.
4. Begin juni 2018 zijn deze categorieën en bijbehorende beschrijvingen besproken in een overleg met BZK (Anneke van Kempen), RVO (Lex Bosselaar), Milieu Centraal (Puk van Meegeren) en NVDE (Claire Tielens). Namens de energieloketten was Paul Geurts van Kessel aanwezig. Partijen gaven feedback op de criteria en stelden vragen over de borging.
5. De feedback is verwerkt door Paul en Raoul. Deze laatste versie van de concept criteria worden 26 juni 2018 voorgelegd aan de deelnemers van de versnellingsstafel duurzame warmte, BZK, RVO, Milieu Centraal en de NVDE. Energieloketten die nog niet hebben gereageerd krijgen nog de kans dit te doen.
6. De concept kwaliteitscriteria zijn op 26 oktober 2018 besproken in de bijeenkomst van het Platform Verenigde Energieloketten. Daar zijn onderstaande criteria akkoord bevonden voor het aankomende jaar. Er is afgesproken te criteria in 2019 te herevalueren.

Minimale kwaliteitscriteria

criterium type	Nr.	Criterium	Per dec 2018	Per dec 2019
Website	1.1	Het loket biedt een lokale / regionale look en feel van gemeenten en biedt herkenbaarheid aan inwoners binnen het werkgebied.	X	
	1.2	Het energieloket biedt informatie op de website inzake de mogelijke bouwtechnische en	X	

		installatietechnische maatregelen die je als bewoner kunt treffen in de woning.		
	1.3	Het energieloket biedt een subsidiecheck mogelijkheid om inwoners advies te kunnen geven over de landelijke, provinciale en gemeentelijke regelingen.	X	
	1.4	Het energieloket biedt een doorverwijzing aan naar lokale (gekwaliceerde) bedrijven met transparantie inzake selectiecriteria van bedrijven richting inwoners.	X	
	1.5	Een overzicht van nieuws, bijeenkomsten en relevante initiatieven op gemeentelijk, provinciaal of landelijk niveau.	X	
	1.6	Informatie over hoe het energieloket is ingericht en transparantie over hoe met eventuele partners wordt samengewerkt.	X	
	1.7	Het loket kan informatie geven over no-regret maatregelen en inwoners kunnen helpen bij een stappenplan op maat naar een aardgasloze en energieneutrale woning.		X
	1.8	Welke bedrijven hebben uitvoering gedaan + reviews van deze bedrijven door bewoners		X
	1.9	Jaarlijkse actualisering van technieken en kosten (prijspeil) van maatregelen die worden vermeld binnen het energieloket i.s.m. Milieucentraal.		X
	1.10	Het energieloket biedt lokale voorbeelden en interviews van bewoners die hun woning reeds hebben verduurzaamd op verschillende maatregel niveau's.		X
	1.11	Het energieloket biedt de mogelijkheid om een stappenplan richting een aardgasloze woning te creëren.		X
Kwaliteit adviseurs	2.1	Medewerkers van de backoffice/klantenservice hebben kennis over: alle vormen en typen van isolatie, ventilatie, duurzame warmtetechnieken, zonnepanelen, het aardgasvrij maken van woningen in het algemeen en gezond en veilig wonen. Zie toelichting.		X
	2.2	Het energieloket heeft naast een 1 ^e -lijns een 2 ^{de} -lijns klantenservice waar mensen terecht kunnen voor uitgebreid advies over hun woning		X
Klantcontact en bereikbaarheid	3.1	Het energieloket biedt persoonlijke en professionele ondersteuning/advisering aan inwoners via mail, telefoon en eventueel chat.	X	
	3.2	Het energieloket (inclusief de 1 ^e en 2 ^e lijns klantenservice) is op maandag t/m vrijdag telefonisch bereikbaar van 09.00 tot 17.00 met uitzondering van nationale feestdagen.	X	
	3.3	Het energieloket beantwoord binnengekomen vragen per mail binnen maximaal 5 werkdagen.	X	
	3.4	Het energieloket beantwoord binnengekomen vragen per mail binnen maximaal 3 werkdagen.		X

	3.5	Het energieloket meet doorlopend de klanttevredenheid (responstijd, professionaliteit van de adviseurs, het gegeven handelingsperspectief, etc.)		X
	3.6	Er is een klachtenprocedure		X
CRM en monitoring	4.1	Voldoen aan de AVG-richtlijnen en normen inzake privacy.	X	
	4.2	Monitoring van aantal (unieke) bezoekers, bouncepercentage en gem. bezoekduur.	X	
	4.3	Monitoring van klantcontacten met bewoners (waar mogelijk/relevant op postcode en huisnr. niveau).	X	
	4.4	Monitoring aantal offerte aanvragen (op postcode en huisnr. niveau).	X	
	4.5	Er is een professioneel klantvolgsysteem / CRM systeem		X
	4.6	Monitoring van minimaal de volgende fasen in een klantreis (oriëntatie, offerte aangevraagd, klus uitgevoerd).		X
	4.7	Geanonimiseerde rapportage functionaliteit om per gemeente per periode belangrijke statistieken van het energieloket zoals website bezoekers en offerte aanvragen te monitoren.		X
	4.8	Monitoringsfunctionaliteit van reeds getroffen maatregelen.		X
	4.9	Functionaliteit om bewoners actief (deels geautomatiseerd) te ondersteunen in alle fasen van hun klantreis, bijvoorbeeld met herinneringen gekoppeld aan het persoonlijke stappenplan van de bewoner.		X
Communicatie	5.1	Het energieloket zorgt voor een eenduidige communicatiekalender in haar werkgebied.	X	
	5.2	Het energieloket zorgt voor implementatie van landelijke communicatie uitingen in lokale/regionale communicatieplanningen van gemeenten mits zij vroegtijdig door BZK, EZK en Milieucentraal worden betrokken bij de inrichting en planning van landelijke energiebesparingscampagnes.	X	
	5.3	Energieloketten bieden gemeenten de functionaliteit om extra online marketing in te zetten als facebook en google adwords campagnes en advertenties.		X

Toelichting bij 2.1: kwaliteit van adviseurs

Er wordt gedacht aan een training curriculum dat gevolgd dient te worden door alle backoffice medewerkers die klanten te woord staan over het verduurzamen/aardgasvrij maken van hun woning.

Trainingen:

1. Enkele energieloketten hebben reeds trainingen gemaakt voor (interne) kennisdeling. In overleg met Milieu Centraal is het idee om deze trainingen door Milieu Centraal te laten controleren en waar nodig aan te vullen.
2. De trainingen kunnen vervolgens aan andere loketten worden aangeboden, waarbij gedacht kan worden aan meerdere modules zoals (*PM nader uit te werken*):

- a. Gedragsverandering van bewoners
 - b. Elektrische apparaten
 - c. Isolatie
 - d. Ventilatie
 - e. Duurzame warmtetechnieken
 - f. ZonPV
 - g. Integraal advies richting aardgasvrije / CO2 neutrale woning (incl no-regret)
 - h. De laatste innovaties / nieuwe technieken
 - i. Financieringsvormen, subsidies, leningen, netto contante waarde, etc.
 - j. De communicatie c.q. 'vorm' van het adviesgesprek: hoe zorg je voor hele blijde klanten
3. Wie deze trainingen geeft en de eventueel bijbehorende vergoeding dient in overleg met alle partijen nader te worden uitgewerkt.
 4. We staan open voor andere suggesties m.b.t. het trainen en opleiden van adviseurs

Borging van de kwaliteitscriteria (*PM nader uit te werken*)

Er zijn meerdere manieren om deze kwaliteitscriteria te borgen, variërend van licht tot zwaar.

Bijvoorbeeld:

1. Committeren aan bovenstaande criteria via ondertekening
2. Strakkere controle (vanuit het Rijk?) op bovenstaande criteria door onafhankelijke controles
3. Officiële certificering (bijv. ISO)

Om de borging voor nu ook pragmatisch te houden kiest het Platform Verenigde Energieloketten op korte termijn (eind 2018, begin 2019) voor een zelfevaluatiemodel d.m.v. een enquête. Daarin wordt per criterium aangegeven in hoeverre je er al aan voldoet. Indien niet wordt voldaan aan een criterium wordt benoemd hoe hier in de nabije toekomst wel invulling aan gegeven wordt met oog op het groeipad. Verdere borging wordt in 2019 uitgewerkt.

Wat als het energieloket niet aan de criteria voldoet? (*PM nader uit te werken*)

Het staat een gemeente vrij om een energieloket te hanteren dat niet aan de criteria voldoet. Echter, vanuit het Rijk bestaat sterk de behoefte om vanuit de (landelijke) campagnes te verwijzen naar energieloketten met een minimaal kwaliteitsniveau. Daarom zal in de toekomst niet verwezen worden naar energieloketten die niet over de minimumcriteria beschikken. *Andere consequenties nader uit te werken.*