Funktionale Leistungsbeschreibung

Betrieb der Energieberatungsstelle der Stadt Bad Homburg v. d. Höhe

---

1. Ausgangssituation

Die Stadt Bad Homburg v. d. Höhe ist eine Kreisstadt im Hochtaunuskreis in Hessen und liegt nördlich von Frankfurt am Main am Rand des Taunus. Die Stadt zählt rund 55.000 Einwohner und gehört zu den wirtschaftlich starken Kommunen der Rhein-Main-Region.

Im Rahmen einer nachhaltigen Stadtentwicklung betreibt die Stadt ein kommunales Förderprogramm für energetische Sanierungsmaßnahmen sowie ein Förderprogramm zur Lärmschutzförderung. Darüber hinaus besteht eine kommunale Energieberatungsstelle einschließlich eines Beratungsstützpunktes der Verbraucherzentrale. Die Energieberatungsstelle dient als zentrale Anlaufstelle für Bürgerinnen und Bürger zu Fragen der Energieeffizienz, energetischen Gebäudesanierung, Fördermitteln, Energieeinsparung und Klimaschutz. In den Jahren 2025 und 2026 stand und steht ein Fördervolumen von jeweils 1,8 Millionen Euro zur Verfügung.

Ziel der Ausschreibung ist die Vergabe des vollständigen Betriebs dieser Energieberatungsstelle einschließlich aller fachlichen, organisatorischen und administrativen Aufgaben.

2. Zielsetzung des Auftrags

Der Auftragnehmer soll sicherstellen, dass

- Bürgerinnen und Bürger eine unabhängige und qualifizierte Energieberatung erhalten,
- kommunale Förderprogramme effizient, rechtssicher und serviceorientiert administriert werden,
- Förderanträge fachlich geprüft und bearbeitet werden,
- die Erreichbarkeit der Energieberatungsstelle dauerhaft gewährleistet wird,
- die Verbraucherzentrale-Energieberatung vor Ort organisiert und durchgeführt wird,
- die Stadtverwaltung durch statistische Auswertungen, Berichte und fachliche Empfehlungen unterstützt wird,
- die Digitalisierung der Förderverfahren kontinuierlich weiterentwickelt wird,
- Die aktuelle Energiesparförderrichtlinie[1] der Stadt Bad Homburg in regelmäßigen Abständen geprüft und fachlich weiterentwickelt wird.

3. Leistungsumfang

Der Auftragnehmer hat eine Energieberatungsstelle für Bürgerinnen und Bürger der Stadt Bad Homburg zu betreiben und soll die Kommune rund um die Themen der Energieberatung unterstützen. Der gesamte Leistungsumfang beträgt monatlich ca. 120h Arbeitsstunden, die Abrechnung hat in Form von Stundensätzen mit Nachlass zu erfolgen.

Der voraussichtliche Haushalt für die Position der Energieberatungsstelle für die Kalenderjahre 2027 und 2028 liegt bei jeweils 180.000 € Brutto. Der AN muss die Anzahl der Arbeitsstunden sowie die errechneten Stundensätze im Hinblick auf den Leistungsumfang und die Haushaltssumme anpassen. Der jährliche Haushalt darf nicht überschritten werden.

---

[1] https://www.bad-homburg.de/stadt/umwelt-und-klima/umwelt-und-klimaschutz/dokumente/2022/67.1-1_Energiesparfoerderrichtlinie_2022.pdf

3.1 Beratungsleistungen für Bürgerinnen und Bürger

Es sind insbesondere folgende Leistungen zu erbringen:

- persönliche Beratung während vereinbarter Öffnungszeiten,
- telefonische Beratung,
- schriftliche Beratung per E-Mail,
- Beratung zu Energieeinsparmöglichkeiten,
- Beratung zu energetischen Sanierungsmaßnahmen,
- Beratung zu technischen Lösungen im Gebäudebereich,
- Information über Förderprogramme von Bund, Land, Kommune und weiteren Fördermittelgebern,
- Beratungen zur Wirtschaftlichkeit geplanter Maßnahmen,
- Beratung zu Energiekosten und Nutzerverhalten,
- Unterstützung bei Fragestellungen im Zusammenhang mit Heiz- und Nebenkosten.

Leistungsziel

Die Ratsuchenden sollen eine neutrale, anbieterunabhängige und fachlich qualifizierte Erstberatung erhalten.

3.2 Betrieb der Bürgeranlaufstelle

Der Auftragnehmer hat die organisatorische und administrative Betreuung der Energieberatungsstelle sicherzustellen.

Hierzu gehören insbesondere:

- Annahme und Bearbeitung von Bürgeranfragen,
- Betreuung der öffentlichen Telefonnummer,
- Bearbeitung des E-Mail-Verkehrs,
- Terminmanagement,
- Dokumentation der Beratungsvorgänge,
- Vor-Ort Präsenz an mindestens drei Werktagen in der Woche
- Sicherstellung einer kontinuierlichen Erreichbarkeit während der Öffnungszeiten.

Leistungsziel

Bürgeranfragen sollen serviceorientiert und innerhalb angemessener Bearbeitungsfristen beantwortet werden.

3.3 Fördermittelmanagement

Der Auftragnehmer übernimmt die vollständige administrative Bearbeitung der städtischen Energiesparförderung unter Berücksichtigung der Energiesparförderrichtlinie sowie der vollständigen Bearbeitung der städtischen Förderung für lärmdämmende Fenster.

Die Leistungen umfassen insbesondere:

Antragseingang

- Annahme und Registrierung von Förderanträgen,
- Vollständigkeitsprüfung der Antragsunterlagen,
- Kommunikation mit Antragstellenden.

Fachliche Prüfung

- Prüfung der Förderfähigkeit beantragter Maßnahmen,
- technische Plausibilitätsprüfung,
- Prüfung energetischer Kennwerte,
- Bewertung von Nachweisen gemäß Gebäudeenergiegesetz (GEG),
- Prüfung von Antragsänderungen und Antragserweiterungen.

Nachweis- und Auszahlungsprüfung

- Prüfung eingereichter Rechnungen,
- Prüfung des Verwendungsnachweises,
- Ermittlung der zu gewährenden Förderhöhe,
- Vorbereitung der Auszahlungsentscheidung.

Entscheidungsvorbereitung

- Erstellung fachlicher Stellungnahmen,
- Vorbereitung von Bewilligungen,
- Vorbereitung von Kürzungen,
- Vorbereitung von Ablehnungen,
- Bearbeitung von Sonderfällen.

Leistungsziel

Sämtliche Förderanträge sollen rechtssicher, korrekt, nachvollziehbar, transparent und bürgerfreundlich bearbeitet werden.

3.4 Fristenmanagement

Der Auftragnehmer hat sämtliche förderrelevanten Fristen zu überwachen.

Dies umfasst:

- Fristenkontrolle,
- Bearbeitung von Fristverlängerungen,
- Dokumentation von Fristüberschreitungen.

Leistungsziel

Rechtssichere Verfahrensführung.

3.5 Verbraucherzentrale-Energieberatung

Der Auftragnehmer gewährleistet den Betrieb des örtlichen Energieberatungsstützpunktes der Verbraucherzentrale.

Dies umfasst:

- Terminmanagement,
- Koordination der Beratungstermine,
- Kommunikation mit der Verbraucherzentrale,
- Organisation der Beratungsangebote,
- Durchführung stationärer Energieberatungen.

Leistungsziel

Niedrigschwelliger Zugang zu unabhängigen Energieberatungsangeboten für die Bevölkerung.

3.6 Qualitätssicherung

Der Auftragnehmer hat geeignete Maßnahmen zur Qualitätssicherung einzusetzen.

Hierzu gehören insbesondere:

- Vier-Augen-Prinzip bei fachlich anspruchsvollen Vorgängen,
- regelmäßige Fortbildung der Mitarbeitenden,
- fachliche Aktualisierung zu Förderprogrammen,
- regelmäßige Prüfung und Evaluierung landes- und bundesweiter Förderprogramme
- Dokumentation wesentlicher Entscheidungen,
- Durchführung stichprobenartiger Vor-Ort-Kontrollen bei Bedarf,
- Archivierung der Förderunterlagen,
- Regelmäßige Evaluierung und ggf. Überarbeitung der gültigen Energiesparförder-richtlinie in Zusammenarbeit mit der Stadtverwaltung.

Leistungsziel

Gewährleistung einer dauerhaft hohen Beratungs- und Bearbeitungsqualität.

3.7 kommunale Zusammenarbeit

Der Auftragnehmer arbeitet eng mit der Kommune zusammen und unterstützt die Kommune mit seiner Expertise zu Themen der Energieberatung:

- Beratung und Beantwortung von Fachfragen Seitens der Kommune
- Mitwirkung bei der Optimierung und Aktualisierung der Förderrichtlinie, der Förderprogramme sowie Hilfestellung bei der Digitalisierung.
- Informieren über landes- und bundesweite Förderprogramme bei Bedarf.
- Gelegentliche Präsentationen und Teilnahme an Meetings im Rahmen der kommunalen Arbeit

Leistungsziel

Aktive, vertrauensvolle und gut koordinierte Zusammenarbeit mit der Kommune.

3.8 Berichtswesen

Der Auftragnehmer erstellt regelmäßig Berichte für den Auftraggeber.

Hierzu zählen insbesondere:

- Anzahl der Beratungen,
- Anzahl der Telefonkontakte,
- Anzahl der E-Mail-Anfragen,
- Anzahl der Förderanträge,
- Fördervolumen,
- Bearbeitungsstände,
- statistische Auswertungen,
- grafische Aufbereitungen.

Leistungsziel

Transparente Steuerung und Erfolgskontrolle der Energieberatungsstelle.

3.9 Digitalisierung

Der Auftragnehmer unterstützt die Weiterentwicklung digitaler Verwaltungsprozesse.

Hierzu gehören unter anderem:

- Optimierung bestehender Abläufe,
- Mitwirkung an digitalen Antragsverfahren,
- Entwicklung von Auswertungs- und Berichtswerkzeugen,
- Erstellung automatisierter Dokumentvorlagen.

Leistungsziel

Steigerung von Effizienz, Servicequalität und Nachvollziehbarkeit der Förderverfahren.

4. Personalanforderungen

Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass jederzeit ausreichend qualifiziertes Personal zur Verfügung steht.

Mindestens vorzusehen sind:

- eine verantwortliche Projektleitung,
- mindestens ein qualifizierter Energieeffizienz-Experte,
- ausreichend Verwaltungspersonal für die Fördermittelbearbeitung und Bürgerberatung (mindestens zwei Mitarbeiter).

Die personelle Ausstattung muss geeignet sein, den laufenden Betrieb der Energieberatungsstelle dauerhaft sicherzustellen und idealerweise hohe fachliche sowie digitale Kompetenzen besitzen.

5. Ergebnis- und Qualitätsanforderungen

Der Auftragnehmer schuldet insbesondere:

- fachlich richtige Beratung,
- rechtssichere Fördermittelbearbeitung,
- vollständige Dokumentation aller Vorgänge,
- nachvollziehbare Entscheidungsgrundlagen,
- serviceorientierte Bürgerbetreuung,
- termingerechte Berichterstattung,
- vertrauensvolle Zusammenarbeit mit der Stadtverwaltung.

6. Erfolgskriterien

Für die spätere Vertragssteuerung sollen folgende Kennzahlen vereinbart werden:

- telefonische Erreichbarkeit ≥ 90 % während der Servicezeiten,
- Erstreaktion auf E-Mail-Anfragen innerhalb von 3 Arbeitstagen,
- Vollständigkeitsprüfung von Förderanträgen innerhalb von 10 Arbeitstagen,
- monatliche Berichterstattung bis zum 10. Werktag des Folgemonats,
- Bürgerzufriedenheit ≥ 80 % bei freiwilligen Befragungen,
- weniger als 5 % beanstandete Förderentscheidungen.

7. Besondere Vertragsbedingungen

- Vertragslaufzeit: 5 Jahre mit optionaler Verlängerung um zweimal 1 Jahr.
- Personalwechsel nur mit Zustimmung des Auftraggebers.
- Einhaltung DSGVO.
- Monatliches Reporting.
- Übergabe sämtlicher Daten und Akten bei Vertragsende.
- Vor-Ort-Präsenz in Bad Homburg während der festgelegten Öffnungszeiten.