

Gemeentehuis Raadhuisplein 1, 2914 KM Nieuwerkerk aan den IJssel
Postadres Postbus 100, 2910 AC Nieuwerkerk a/d IJssel

Aanpak Energieklussers gemeente Zuidplas

Inschrijving aanbesteding

29 september 2023



Inhoudsopgave

Onze aanpak	3
A. Bereiken van de doelgroep	4
1. Volledige doelgroep informeren	5
2. Samenwerking met sociale partners	5
3. Rol van gemeente en inwoners	6
4. Aantal huisbezoeken	6
5. Ons proces	7
6. Differentiatie en doelgroepen	8
7. Privacy en security	9
B. Huisbezoek	9
1. Het verloop van een huisbezoek van een EC	9
2. Meertalige energiebespaarcoaches	11
3. Structurele en blijvende gedragsverandering van de inwoners	11
4. Grote energiebesparende maatregelen (optioneel)	11
C. Rapportage en monitoring	12
1. Projectmanagement	12
2. Monitoring en verantwoording	12
3. Maandelijks overleg	13
4. Tussentijds (maandelijks) evaluatierapport	13
D. Planning	13
1. Planning	13
2. Uitgangspunten planning	14
E. Duurzaamheid	17
1. SROI	17
F. Risicobeheersing	18
1. Flexibiliteit	18
2. Samenwerking met de gemeente	18
3. Klantevaluaties en klachten	19
4. Risicomanagement	19
G. Begroting	20
1. Scenario 1 - 500 huishoudens	20
2. Scenario 2 - maximaal aantal huishoudens	20
3. Verdienmodel XXXXXXXXXX	21
Bijlage 1 - Prijslijst materialen	23

Onze aanpak

Het project zoals de gemeente Zuidplas ('gemeente') dat in de offerteaanvraag schetst, past perfect bij het doel dat [REDACTED] voor ogen heeft: bewoners helpen met een structurele verlaging van de energierekening. [REDACTED] heeft ruim 12 jaar ervaring in het helpen van meer dan 300.000 eigenaar-bewoners met het verduurzamen van hun woning. We hebben inmiddels meer dan 250.000 energieboxen bij bewoners bezorgd in ruim 100 gemeenten. In het kader van energiearmoede hebben we in ruim 25 gemeenten meer dan 30.000 huisbezoeken afgelegd, waar we kleine energiebesparende producten hebben geplaatst.

Wij zijn een continu lerende, flexibele organisatie. We passen de lessen die we in de praktijk leren toe bij andere projecten. We pakken dit zorgvuldig aan, met veel aandacht voor kwaliteit (o.b.v. ISO 9001 certificering), duurzaamheid (o.b.v. ISO 14001 certificering) en een groot gevoel van verantwoordelijkheid: we komen achter de voordeur bij vaak kwetsbare inwoners.

Wij geloven dat een lagere energierekening voor een derde draait om gedrag en twee derde om installaties en maatregelen in de woning. Onze aanpak is hierop afgestemd en is geheel gericht op het verbeteren van de levenskwaliteit van inwoners, met nadruk op verlaging van de lasten, maar ook met aandacht voor gezondheid en comfort. Met tevreden bewoners als resultaat, en een verbeterde relatie tussen de gemeente en bewoners als gevolg.

Hoe verzorgt [REDACTED] een goede dienstverlening?

- 1. Bewonerstevredenheid.** Bij [REDACTED] staat bewonerstevredenheid centraal. Met succes. We hebben een tevredenheidsscore van 9,3/10 voor huisbezoeken om energiearmoede aan te pakken. Dit komt o.a. door onze service- en informatiedesk, en ons calamiteitenfonds, waarmee we zonder discussie zorgen voor correctie en verbetering waar nodig. Onze opdrachtgevers noemen de beoordelingen van bewoners en de verbeterde relatie met inwoners een groot pluspunt.
- 2. Aanpak op maat.** Onze ervaring leert dat er onderling veel verschil is tussen de energierekening van huishoudens, zelfs bij identieke woningen. Dit vraagt om een aanpak op maat. Onze communicatie is gericht op 3 doelgroepen met subdoelgroepen en biedt elke groep een specifieke benadering, gebaseerd op data en onze jarenlange ervaring.
- 3. Data-gedreven en impactgericht.** [REDACTED] is een data-gedreven bedrijf en combineert data uit onze ervaring met databases en ervaringen van gemeenten, het CBS en woningcorporaties. Dit zorgt voor een nauwkeurige analyse van de situatie en stelt ons in staat om de meest effectieve aanpak te bepalen, met voorrang voor mensen die deze het hardst nodig hebben.
- 4. Schaalbare efficiënte organisatie.** [REDACTED] is een geoliede machine die op grote schaal woningen verduurzaamt. Het is een combinatie van digitale 'backoffice' met een menselijke voorkant. Onze organisatie, logistiek en infrastructuur zijn ingericht om energiebesparende producten op maat te installeren. Dit is vooral cruciaal voor huishoudens die in energiearmoede leven en snel resultaat willen zien. Wij combineren dit met voorlichting en gerichte communicatie zodat bewoners ook hun energieverbruik verminderen met duurzaam gedrag.
- 5. Lokale benadering en banen.** [REDACTED] werkt met een pool van ruim 100 getrainde en ervaren energiebespaarcoaches (onze naam voor de 'energiefixers'). Sociale vaardigheden zijn één van de belangrijkste selectiecriteria, en we zien dat ervaringsdeskundigen de huishoudens uit de doelgroep goed bereiken. Het is effectief om met een bekend gezicht binnen te komen bij huishoudens die moeilijk bereikbaar zijn, dus werken we waar mogelijk met lokale EC's, die we lokaal werven. In buurten, dorpen of wijken waar we veel huizen bezoeken, is er voor zowel bewoners als de gemeente een lokale coördinator die de teams aanstuurt, als ogen en oren van de buurt fungeert en eventuele issues kan verhelpen.

Wij zijn enthousiast over de uitvraag van de gemeenten in het kader van energiearmoede en zijn ervan overtuigd dat onze aanpak en ervaring hierbij kan helpen. Wij kijken ernaar uit om samen aan de slag te gaan.

In ons plan van aanpak beschrijven wij hoe we zo veel mogelijk huishoudens in energiearmoede (in de periode tussen oktober 2023 en september 2024) helpen met persoonlijk advies aan huis door energiebespaarcoaches (EC's), inclusief het inkopen en plaatsen van energiebesparende producten. Met meervoudige communicatieactiviteiten (energiebespaarrapport op maat en e-mails met tips in de weken na de huisbezoeken) blijven inwoners betrokken bij het project en kunnen zij de tips en het advies omzetten naar duurzame gedragsverandering.

We hebben het plan van aanpak zodanig opgebouwd dat wij uw uitvraag zo veel mogelijk volgen. We hebben de gevraagde informatie aangevuld met informatie die volgens ons relevant is voor deze aanbesteding, zowel om inzicht te geven in hoe we het aan willen pakken en wat we extra kunnen doen, als om onze vakbekwaamheid aan te tonen. Dit document is opgedeeld in:

- A. Bereiken van de doelgroep**
- B. Huisbezoek**
- C. Rapportage en monitoring**
- D. Planning**
- E. Duurzaamheid**
- F. Risicobeheersing**
- G. Begroting**

A. Bereiken van de doelgroep

██████ stelt een perskit samen met communicatiemiddelen (B1 taalniveau en visuele communicatiemiddelen). Hier horen brieven en persberichten bij, maar ook allerlei social media visuals, zoals banners en social media posts. De basis van onze communicatie richting de bewoner bestaat uit bewonersbrieven. In deze brief kondigt de gemeente - op eigen briefpapier - de bezoeken van EC's aan, waarin ook beschreven staat hoe ze de Energiebespaardienst (bus, kleding, logo) kunnen herkennen. Bewoners kunnen [eenvoudig online](#) een afspraak inplannen. Wij leveren een conceptbrief aan na een mogelijke gunning.

Bewoners die niet digitaal vaardig zijn, zoals ouderen, kunnen onze servicedesk bellen om een afspraak te maken, op werkdagen van 09.00 tot 17.30 uur. Contact kan ook via chat en e-mail. Met ons systeem kunnen alleen huishoudens uit de doelgroep (op basis van een adressenlijst, of een lijst met buurten, straten of complexen) die nog geen gebruik hebben gemaakt van de aanpak een afspraak maken. Na het inplannen van de afspraak sturen wij een bevestiging via mail, en vlak voor het bezoek een herinnering.

In alle gevallen worden bewoners geënthousiasmeerd om bezoeken van EC's in te plannen. Op de website van ██████ vinden alle bewoners de gemeente-specifieke pagina (zie voorbeeld gemeente [Amsterdam](#)) over het project voor de gemeente met daarop alle relevante informatie.

In de dagelijkse presentatie van de EC's besteden we veel aandacht aan de uniformiteit van de kleding, legitimatie en de zichtbaarheid van het team in de buurt waarin we actief zijn. Aanvullend kunnen we ook een aanbel-aankondigingsflyer gebruiken. Onze ervaring is dat herkenbaarheid helpt bij het deur-aan-deur langsgaan bij huishoudens uit de doelgroep om het aanbod nogmaals toe te lichten. Zo kunnen wij de huishoudens die zich om verschillende redenen (schaamte, taalachterstand, te weinig tijd, etc.) niet aanmelden, toch mee laten doen. Zeker bij ouderen horen wij vaak onterecht dat "anderen het vast beter kunnen gebruiken". Deze aanpak doen wij straatgericht, wijkgericht of bijvoorbeeld voor een complex. Deze aanvullende aanpak blijkt, in vergelijkbare acties die we uitgevoerd hebben, heel erg effectief.

Door onze bus met een herkenbaar logo en op een centrale plek te parkeren, zijn onze EC's en locatie coördinator toegankelijk voor inwoners om vragen te stellen of meer te horen over de actie. Ook kunnen we in overleg een inloopspreekuur organiseren op een plek waar de doelgroep zich vaak bevindt, bijvoorbeeld bij de Voedselbank of bij Stichting Zo!. Dan is één van onze EC's of de locatie coördinator aanwezig om vragen te beantwoorden of om direct afspraken in te plannen voor de mensen die dit digitaal of telefonisch niet gelukt is.

1. Volledige doelgroep informeren

We doen er in onze benadering alles aan om bewoners een advies '**achter de voordeur**' te geven en producten te installeren. Echter staan in onze ervaring sommige (ca. 10%) bewoners, om uiteenlopende redenen, niet open voor een bezoek achter de voordeur. Wij vinden het belangrijk om die inwoners alsnog te helpen. Als de bewoner niet wil dat hij/zij binnenkomt, probeert de EC eerst een bezoek op een ander moment in te plannen.

Als de bewoner dat ook niet wil, laten onze EC's in ieder geval een **visuele flyer** achter met handige **energiebespaartips**. Als de bewoner ervoor open staat, kunnen we, in overleg met de gemeente, ook zogenaamde '**drempeladviezen**' geven, waarbij we de bewoner zonder binnen te komen adviseren over **direct toepasbare (gedrags-)aanpassingen** die tot energiebesparing kunnen leiden.

2. Samenwerking met sociale partners

Een gezamenlijke en gedragen aanpak is essentieel voor een geslaagde aanpak van energiearmoede. Indien [REDACTED] gekozen wordt door de gemeente, werken we zo goed mogelijk samen met de betrokken partijen zoals de lokale energicoaches, maatschappelijke partners, de afdeling Sociaal Domein, de woningcorporaties (Mozaïek Wonen, Woonpartners Midden-Holland, Stedelink en Woonbron) en andere betrokken stichtingen en verenigingen. De gemeente en lokale partners uit het maatschappelijk middenveld hebben al veel informatie over de doelgroep.

Wij stellen voor om een kick-off in te plannen met deze partijen om te horen wat lokaal speelt, welke bestaande ingangen wij kunnen benutten om zo veel mogelijk bewoners te bereiken (denk aan bijeenkomsten, Whatsapp of Facebook groepen etc.). Tijdens deze kick-off leggen wij het project uit zodat de partijen het project op hun beurt kunnen uitleggen aan bewoners en collega's. We delen ook flyers uit zodat zij informatie over het project schriftelijk kunnen delen. Indien de partners hiervoor open staan is het effectief om tijdens periodieke overleggen gezamenlijk de voortgang van het project, eventuele openstaande acties, de samenwerking etc. te bespreken.

We zoeken actief de samenwerking op met de lokale energicoaches om af te stemmen hoe we de bewoners zo goed mogelijk kunnen ondersteunen. De lokale energicoaches richten zich momenteel voornamelijk op warmtescans, dit zetten wij graag in als aanvulling op onze service. Wij kunnen bewoners, in overleg, tijdens huisbezoeken wijzen op deze aanvullende mogelijkheden.

Daarnaast betrekken wij graag medewerkers van de gemeente of lokale maatschappelijke organisaties: zij kunnen, met behulp van door ons ontwikkelde en op maat te maken communicatiemiddelen, hun contacten die nog geen gebruik maken van de hulp van EC's, wijzen op de regeling. Bij het vermoeden van andere (bijvoorbeeld sociaaleconomische) problematiek verstrekken de EC's informatie over loketten of instanties die de inwoner kunnen ondersteunen.

De projectmanager en lokale coördinator van [REDACTED] monitoren dagelijks de voortgang van het project en kunnen tijdig inschatten of we op koers zijn. Indien nodig kunnen wij - in overleg met de gemeente - additionele communicatieactiviteiten inzetten zoals informatiebijeenkomsten, aanwezigheid op hotspots waar de doelgroep vaak ook te vinden is (zoals een buurt-/ dorpshuis, de Voedselbank, etc.) om inwoners te werven. Deze opties, en eventuele bijbehorende meerkosten, bespreken we tijdens de voortgangsoverleggen.

Wij staan open voor een intensievere samenwerking met de partners. In andere gemeenten hebben wij de volgende acties uitgevoerd, die een positief effect hebben op het verloop van het project:

- Partners van de gemeente communiceren over de aanpak: o.a. nieuwsbrief, social media, of door flyers te verspreiden;
- Het is in onze ervaring erg prettig als wij een contactpersoon hebben bij de woningcorporaties die bewoners kan helpen met bijvoorbeeld een lekkende kraan of vragen over isolatie en renovatie;

- Als wij een contactpersoon hebben bij het sociaal domein, dan kunnen we bewoners met andere problematiek doorverwijzen naar andere hulp van de gemeente;
- Individueel contact opnemen met bewoners, bijvoorbeeld uit de Participatiewet, die zich nog niet hebben aangemeld (erg tijdsintensief, maar effectief om de doelgroep te bereiken die dit het hardste nodig heeft);
- We gaan, naast onze eigen inspanningen op het gebied van SROI, graag met het Sociaal Domein in gesprek over kandidaten met een afstand tot de arbeidsmarkt, die mogelijk kunnen ondersteunen in het project. Wellicht zijn er bij de gemeente al kandidaten bekend, die we kunnen meenemen in de procedure.

3. Rol van gemeente en inwoners

█ streeft naar maximale ontzorging van zowel de gemeente als de bewoners. We zien dat er momenteel bij gemeenten veel projecten tegelijkertijd op hen af komen en dat het moeilijk is om de, vaak beperkte, capaciteit over al deze projecten te verdelen. Daarom nemen we zo veel mogelijk taken van de gemeente over, zodat de gemeente hier geen omkijken naar heeft. Wat we van de gemeente verwachten in de communicatie is dat ze de communicatiemiddelen die wij aanleveren, delen op hun website en sociale media. █ bereidt dit voor, maar om een maximaal bereik te genereren, is het goed als de gemeente hier ook aandacht geeft via haar communicatiekanalen.

Daarnaast hebben we een periodiek overleg met de gemeente om de voortgang van de resultaten te bespreken. Deze tussentijdse evaluatiegesprekken staan uitgebreid beschreven in Hoofdstuk C: Rapportage en monitoring. De informatie uit deze gesprekken kan de projectleider van de gemeente vervolgens intern delen met andere betrokken afdelingen en het College.

Tot slot moet de gemeente de SiSa verantwoording zelf indienen. █ bereidt deze volledig en in detail voor, zodat het slechts een invuloefening is, maar het daadwerkelijk insturen van de verantwoording dient te geschieden door de gemeente. Een uitgebreid overzicht van de activiteiten die de gemeente uitvoert en welke tijdsbesteding wij hierbij verwachten, staat beschreven onder paragraaf F2: Samenwerking met de gemeente.

De bewoners binnen de doelgroep energiearmoede moeten zo veel mogelijk ontzorgd worden. We hebben in andere projecten gezien dat we hen zo veel mogelijk bij de hand moeten nemen en het proces zo makkelijk mogelijk moeten maken. Daarom hoeft de bewoner, na het aanmelden, geen actieve rol meer te spelen. Zelfs het aanmelden kunnen we vergemakkelijken als we, in overleg met de gemeente, besluiten deur-aan-deur langs te gaan bij bewoners.

Vanzelfsprekend betrekken we de bewoners tijdens het huisbezoek om mee te kijken, zodat we hen duidelijk kunnen maken wat we uitvoeren en hoe dit, in combinatie met gedragsaanpassingen, kan leiden tot structurele energiebesparing.

4. Aantal huisbezoeken

█ gemeente uit van minimaal 500 huishoudens die ondersteund worden. Echter, binnen het gestelde budget kunnen wij maximaal 901 huishoudens helpen. Door onze kosten laag te houden, zijn meer huisbezoeken mogelijk. In Hoofdstuk G: Begroting zijn twee scenario's uitgewerkt ter verheldering.

Aangezien de conversie ten opzichte van 1.500 huishoudens op het eerste oog hoog lijkt, moeten we mogelijk de doelgroep uitbreiden. Hierover gaan we, mits nodig, in gesprek met de gemeente en de sociale partners (zoals Voedselbank en Stichting Zo!). In eerste instantie proberen we vanzelfsprekend zo veel mogelijk woningen van de doelgroep van 1.500 huishoudens te helpen.

Een uitbreiding van de doelgroep kan bijvoorbeeld op basis van een hoger percentage van het sociaal minimum (130% i.p.v. 120%), op basis van buurten en wijken waar procentueel de energiearmoede het grootst is, op basis van aanmelding door woningen waar de nood hoog is, etc. We denken hierover graag mee en zijn flexibel in het uitbreiden van de doelgroep.

We helpen zo veel mogelijk huishoudens voor eind januari 2024. We beogen het project uiterlijk in maart 2024 af te ronden. In hoofdstuk D: Planning geven we meer inzicht in hoe de planning eruit ziet.

5. Ons proces

Het proces naar de bewoner is als volgt:



De processtappen worden hieronder verder toegelicht.

1. [REDACTED] stelt een conceptbrief beschikbaar na (voorlopige) gunning. De brief wordt in overleg door [REDACTED] of de gemeente verstuurd. Met de brief kan de bewoner zich aanmelden, en in deze brief kondigen wij, mits de gemeente hiermee akkoord is, een deur-aan-deur actie aan.
2. In overleg verspreiden we in samenwerking met lokale maatschappelijke organisaties, aanvullend op de brief, flyers in de wijk. De flyers zijn op B1-taalniveau en zijn veelal visueel om te zorgen dat ze ook voor eventuele laaggeletterden begrijpelijk zijn. We hebben meertalige flyers beschikbaar in het Engels en Arabisch. Deze talen werden in voorgaande projecten het meest gevraagd.
3. Bewoner plant direct online een bezoek in met ons aanmeldformulier op de gemeentelijke landingspagina. Voor mensen die digitaal minder vaardig zijn, richten we ook een telefonische aanmeldmogelijkheid in, waar ook in het Engels kan worden aangemeld. De bezoeken van de EC vinden binnen drie weken na aanmelding plaats. Indien gewenst stellen we, na overleg met de opdrachtgever, het aanmeldformulier ook open voor andere individuele huishoudens die zich bij de gemeente hebben gemeld, waar de nood hoog is.
4. Het bezoek van de EC staat in Sectie B uitgebreid beschreven. In het kort bestaat het bezoek uit een woningopname samen met de bewoner om te kijken welke energiebesparende maatregelen het meest effectief en energiebesparend zijn. Vervolgens worden deze energiebesparende maatregelen aangebracht en geeft de EC tips en advies om door middel van gedragsaanpassingen nog meer te besparen.
5. Wijk-, Buurt-, Straatgerichte aanpak: de EC gaat deur-aan-deur bij huishoudens op de adressenlijst die zich nog niet hebben aangemeld. Hiervoor is het wel essentieel dat [REDACTED] de adressenlijst ontvangt, ook voor de efficiëntie in de planning. De EC kan meteen het bezoek afleggen of samen met de bewoner een afspraak inplannen. Deze deur-aan-deur aanpak blijft effectief om vertrouwen te winnen bij mensen die zelf nog geen afspraak hebben gemaakt. De EC kan bovendien, na overleg met de gemeente en het sociaal domein, deur-aan-deur langsaan bij individuele huishoudens die zich bij de gemeente hebben gemeld, waar de nood hoog is.
6. Met behulp van onze digitale tool houdt de EC bij welke maatregelen zijn uitgevoerd, zodat dit kan worden bijgehouden in een real-time dashboard. Door de resultaten in real-time te monitoren kan de projectleider van [REDACTED] - in overleg met de gemeente - op tijd bijsturen.
7. Ook na het bezoek van de EC blijft onze servicedesk bereikbaar om nazorg te leveren. Bewoners kunnen bij ons terecht met vragen over het advies en voor eventuele aanvullende tips op maat. Onze servicedesk neemt gedurende het volledige project de rol van KCC van de gemeente over. Onze servicedesk is bereikbaar op werkdagen van 9.00 tot 17.30 uur.

6. Differentiatie en doelgroepen

Als onze ervaring bij ca. 30.000 huishoudens ons iets geleerd heeft, is het dat er geen “one-size-fits-all” bestaat als het gaat om het benaderen van bewoners. Het is belangrijk om als EC voorbereid te zijn op verschillende doelgroepen en je benadering aan te passen aan de bewoner met wie je te maken hebt. In onze training hebben wij veel aandacht voor de sociale vaardigheden, en de EC's leren te differentiëren door ervaring op te doen. Graag benutten we hierbij ook de kennis en ervaring van het sociaal domein of van maatschappelijke partners van de gemeente. We zien wel gemene delers ontstaan waarmee we bewoners in grofweg drie groepen indelen:

Doelgroep	Kenmerken	Hoe wij ze helpen
 Energiearmoede	Bewoners die al lang veel stress ervaren , al langer in energiearmoede zitten. Vaak andere uitdagingen: geen of slechte beheersing van Nederlandse taal, migratieachtergrond, stress of psychische problemen waardoor hulp vragen of aanvaarden lastig is etc. Woont in slecht geïsoleerde woning	Visueel communiceren. Vertrouwen winnen. Focus op direct resultaat door producten te plaatsen. Omdat ze niet altijd om hulp vragen of hulp moeilijk kunnen aanvaarden, melden zij zich niet aan en helpt het om het aanbod naar ze toe te brengen. Zij staan minder open voor tips en gedragsverandering.
 'Wachtkamer van energiearmoede'	Bewoners die sinds kort te maken hebben met betalingsproblemen door de gestegen energieprijzen en inflatie. Kan ook voorkomen bij matig geïsoleerde woningen	Zeker de jongere bewoners melden zich vaak online aan en staan open voor tips en advies. Wij geven ook uitleg over andere (gemeentelijke) regelingen.
 Bewuste bewoner	Bewoners die zelf al bewust bezig zijn met energiebesparing, en/of meer tijd hebben, handige doe-het-zelvers.	Ze helpen vaak graag mee met de installatie, en horen graag dat ze al goed bezig zijn en hoe ze nog meer kunnen besparen. Ze houden zelf hun verbruik bij en helpen hun burens daar ook graag mee.

In de doelgroepdifferentiatie is daarnaast aandacht voor nog veel meer subdoelgroepen. Deze lichten we hieronder uitgebreid toe.

Taalbarrière

Een deel van de bezochte woningen is de Nederlandse taal niet machtig of laaggeletterd. Daarom werken wij met brieven en flyers op B1-taalniveau. De ervaring leert dat het niet raadzaam is om meertalige brieven te versturen, omdat daarmee de verwachting wordt gewekt dat ook de website en de rest van het proces volledig meertalig is. In plaats daarvan benoemen we expliciet de mogelijkheid van het gebruik van google translate (in meerdere talen). In de praktijk voldoet het vaak om te communiceren “met handen en voeten”, of een buurman/kind/etc. te vragen die wel Nederlands spreekt. We zetten ook EC's in die meerdere talen spreken, in lijn met het in het Programma van Eisen door de gemeente gevraagde.

Omdat niet alle inwoners ingaan op een brief van de gemeente ontwikkelen we een visuele flyer met heldere afbeeldingen en pictogrammen, die uitdrukken wat we kunnen doen. Deze kan bijvoorbeeld worden verspreid door wijkteams, medewerkers van sociale zaken of de partners van de gemeente die langsgaan bij de doelgroep of anderszins in contact zijn met hen. We werken met meertalige flyers, die, naast Nederlands, ook in het Engels en Arabisch beschikbaar zijn.

Visuele beperking

Onze website is toegankelijk gemaakt voor mensen met een visuele beperking. We hebben verschillende tests en toetsingen doorlopen om de toegankelijkheid ervan te bewijzen en de website is zodanig ingericht dat deze goed en duidelijk leesbaar is en de nadruk legt op de belangrijkste zaken, waardoor deze ook voor mensen met een visuele beperking goed te onderscheiden zijn. Vanzelfsprekend kunnen inwoners met een visuele beperking ook telefonisch contact opnemen, als zij, ondanks de toegankelijkheid, hinder ondervinden van de digitale route.

Ouderen

Ouderen, met name zelfstandig wonende ouderen, vragen om een specifieke benadering. Zij hebben een voorkeur voor het maken van telefonische afspraken, omdat ze vaak digitaal minder vaardig zijn, en uit gewoonte. In onze ervaring heerst er vaak wantrouwen naar "vreemde mensen": mede omdat ouderen vatbaarder zijn voor oplichting, wordt hen vaak door kinderen op het hart gedrukt niet zomaar de deur open te doen. Door op het afgesproken moment aanwezig te zijn, en herkenbare kleding en legitimatie te dragen, weten ouderen dat wij het zijn. Eenmaal binnen bij de bewoner, is het belangrijk om (nog) meer focus te leggen op een praatje maken omdat veel bewoners kampen met eenzaamheid. Ook helpt het om andere (kleine) klusjes op te pakken zoals een nieuwe batterij in de klok doen die op hoogte hangt.

Huur vs. koop

De benadering voor mensen met een koopwoning en een huurwoning is verschillend. De woningcorporaties willen soms niet dat de EC's bepaalde producten of maatregelen toepassen. Tijdens of na een bezoek van een EC wordt een deel van de eigenaar-bewoners getriggerd om ook grotere energiebesparende maatregelen toe te passen. Voor huurders is er op dat gebied minder handelingsperspectief: dit ligt bij de verhuurder, maar het draagt wel bij aan draagvlak.

7. Privacy en security

Aangezien het om privacygevoelige data gaat, is het essentieel hier zorgvuldig mee om te gaan. De gemeente en [REDACTED] sluiten een verwerkersovereenkomst af. De informatiebeveiliging vindt plaats volgens een afgeleide van de voor overheden geldende Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO). De adressen van (potentiële) deelnemers zijn beveiligd opgeslagen.

EC's die actief zijn in de gemeente krijgen - op de dag dat ze werken - de lijst in te zien op een tablet, na inloggen met Twee factor authenticatie (2FA). In de rapportages en overzichten delen wij geaggregeerde gegevens. [REDACTED] bewaart de gegevens op woningniveau voor eventuele controles, vragen of klachten en voor nazorg. Na afronding van het project bewaren wij de gegevens nog 1 jaar. Voor eventuele vervolgtrajecten kunnen wij bewoners vragen om toestemming om opnieuw benaderd te worden.

B. Huisbezoek

Onze EC's zijn ervaren en getraind om zo efficiënt mogelijk te werk te gaan. Bij de werving en selectie van nieuwe energiecoaches zijn wij vooral op zoek naar aspirant coaches, die qua levenservaring en sociale vaardigheden het nodige meebrengen. Op basis van onze ervaring bij ruim 30.000 huishoudens, zien we dat een gemiddeld huisbezoek ongeveer 45 minuten tot 1,5 uur duurt. In deze tijd voeren de EC's maatregelen uit en geven zij waardevol maatwerk advies over energiebesparing.

1. Het verloop van een huisbezoek van een EC

- a. **Kennismaking** - 5 minuten. De EC stelt zichzelf voor en legt uit waarvoor hij langskomt. Hierin is de EC herkenbaar als onderdeel van [REDACTED] en refereert de EC naar de bewonersbrief die de bewoners hebben ontvangen ter aankondiging van de energiearmoede aanpak in de gemeente.
- b. **Woningopname en isolatiecheck** - 20 minuten. De EC bekijkt de woning samen met de bewoner en bespreekt de mogelijkheden om energie te besparen. Gezamenlijk bepalen zij waar de EC mee begint. Bij voorkeur begint de EC waar het meeste energie te besparen valt om het bezoek zo efficiënt en effectief mogelijk te benutten. Ook bespreken zij wat de bewoner eventueel zelf wil en kan doen. Onze EC's controleren daarnaast of er HR++ glas en een kruipruimte aanwezig is en hoe groot die is. Daarnaast checkt de EC of de zolder geïsoleerd is. Op deze manier kunnen onze EC's de bewoners op de hoogte stellen van de (on)mogelijkheden van grote energiebesparende maatregelen. Deze data wordt ook teruggekoppeld naar de gemeente in het kader van het Nationaal Isolatieprogramma. Op deze manier kunnen we vaststellen of de huishoudens in aanmerking komen voor NIP subsidie.

- c. **Adviesgesprek** - 15 minuten. De EC stelt vragen aan de bewoners over hun energiebewustzijn en gedrag. Aan de hand daarvan geeft de EC tips en advies op maat hoe zij zelf eenvoudig energie kunnen besparen. Denk aan alleen ruimtes verwarmen waar gebruik van wordt gemaakt, deuren sluiten, korter douchen, verminderen sluiptverbruik, etc. De EC geeft hierbij inzicht in wat er te besparen valt, en laat de keuze aan de bewoner of hij/zij dit ook wil doen: informeren en overtuigen. Dit sluit in onze ervaring het beste aan bij de bewoners in deze doelgroep.
- d. **Aanbrengen maatregelen** - 30 minuten. De gemeente heeft een lijst met maatregelen opgesteld. We gaan uit van een maatregelenpakket per huishouden van gemiddeld [REDACTED] K. aantal maatregelen varieert per huishouden op basis van de specifieke behoefte. Per woning bekijkt de EC welke maatregelen uit het pakket nodig, passend, wenselijk en effectief zijn om te besparen. Wij gaan in de selectie van producten uit van de beste balans tussen de grootste mogelijke besparing en de investering. De maatregelen die we minimaal meenemen zijn:
- Halogeenlampen vervangen door **LED-lampen** om het elektriciteitsverbruik te reduceren;
 - Een **douche timer**, **waterbesparende douchekop** en/of **waterbesparende perlator** installeren om (warm) tapwaterverbruik te reduceren;
 - Een **CO melder** om inzicht te geven in mogelijke hoge concentraties koolstofmonoxide;
 - **Radiatorfolie** plakken bij radiatoren aan een buitenmuur;
 - **Deurdrangers** plaatsen om geen onnodige warmte te verliezen door openstaande deuren;
 - **Tochtstrips** plakken bij ramen en deuren waar kieren aanwezig zijn n/of andere energielekken aanpakken (bijvoorbeeld met een **deurborstel** of **deurstrip**);
 - **Sluipverbruik reduceren** door gebruik te maken van **tijdschakelaars** en **stekkerdozen met schakelaars** (1 of 4 ingangen) en door stekkers uit het stopcontact te halen (gedrag);
 - **Buisisolatie** aanbrengen om radiatorbuizen heen om geen onnodige warmte te verliezen;
 - De **aanvoertemperatuur van de CV-ketel verlagen** en **radiatoren ontluchten** voor particuliere eigenaren en als verhuurders akkoord geven, ook bij huurders. Anders informeren we de huurders over de impact van waterzijdig inregelen van CV;
 - Bewoners worden geadviseerd over **efficiënt gebruik** en **energiezuinig instellen** van de **thermostaat** om op die manier gasverbruik te verminderen;
 - We **passen ons aanbod aan** op basis van lessen die we leren in dit project en projecten bij andere gemeenten. Zo nemen we soms aanvullende producten mee, zoals **radiatorventilatoren** of **energiemeters**. Graag stemmen we de definitieve productenlijst af met de gemeente.
- e. **Input real-time dashboard** - 10 minuten. Aan het einde van het bezoek vult de EC de digitale tool in en geeft aan welke maatregelen zijn toegepast, zodat [REDACTED] en de gemeente kunnen inzien wat de totale (geaggregeerd i.v.m. AVG wetgeving) gerealiseerde besparing wordt. Dit komt in een real-time dashboard te staan. De lokale coördinator, de projectmanager van [REDACTED] en de projectleider van de gemeente kunnen zo de voortgang monitoren en eventueel bijsturen.
- f. **Informatievoorziening bewoners**. De bewoner ontvangt na het bezoek een overzicht op maat van de geïnstalleerde maatregelen en de beoogde besparing van deze maatregelen. De EC deelt tijdens het bezoek bovendien een flyer uit met energiebespaartips, zodat de bewoner zich bewust wordt van andere mogelijkheden om energie te besparen. Als bewoners nog meer advies nodig hebben, kunnen we hen koppelen aan de lokale energiecoaches in de gemeente.
- g. **Andere problematiek**. Indien gewenst, en bij het vermoeden van andere (bijvoorbeeld sociaaleconomische) problematiek, delen de EC's ook informatie over loketten of instanties die kunnen ondersteunen (zoals Stichting Zo!). Ook worden bewoners, waar mogelijk, doorverwezen naar gemeentelijke en overheidsregelingen, bijvoorbeeld financiële regelingen of regelingen gerelateerd aan energiebesparing.
- h. *Optioneel*: in overleg met de gemeente haalt de EC op of er niet-zuinige **witgoed apparatuur** aanwezig is, zodat deze gebruikt kan worden voor een eventuele vervolgaanpak met witgoed, bijvoorbeeld met de nieuwe energiearme middelen, ontvangen in juli 2023.
- i. **Nazorg**. We leveren na het bezoek ook nazorg. Zijn er nog vragen over het advies of is er na het bezoek van een EC een probleem ontstaan? Onze servicedesk blijft bereikbaar voor de inwoners. Indien producten niet goed zijn aangebracht, of er is schade aangericht, komen onze EC's nogmaals langs. Deze garantie geldt tot 1 jaar na het bezoek.

Aan het einde van de werkdag bespreekt de locatie coördinator de dag met de EC's. Ze bespreken eventuele problemen, vragen en verbeterpunten. Daarnaast doet een kwaliteitscoördinator zogenaamde 'nabezoeken' om de kwaliteit van de huisbezoeken van EC's te waarborgen.

Onze kwaliteitscoördinator gaat steekproefsgewijs (minimaal 5% van de bezoeken) langs bij woningen om te checken of de kwaliteit voldoet aan onze standaarden. Zo niet, voert hij verbeteringen door en rapporteert hij dit aan de locatie coördinatoren, zodat zij hier beter op kunnen anticiperen en de betrokken EC's hierop aan kunnen spreken. Op die manier monitoren en verbeteren we continu onze kwaliteit.

2. Meertalige energiebespaarcoaches

Voor dit project zetten we minimaal één energiekusser in die meerdere talen spreekt, zoals Turks, Marokkans, Pools of Duits. We werven lokale energiebespaarcoaches, aanvullend aan de EC's die wij al in de regio hebben. We houden in de werving extra rekening met de eis vanuit de gemeente om meertalige EC's in te zetten, met daarbij speciale focus op de gevraagde talen.

Daarnaast werken we met visuele flyers met heldere afbeeldingen en pictogrammen, die uitdrukken wat we kunnen doen en stap voor stap uitleggen hoe bewoners zich aan kunnen melden. Bij het huisbezoek is het in onze ruime ervaring in de praktijk vaak voldoende om te communiceren "met handen en voeten", of een buurman/kind/etc. te vragen die wel Nederlands spreekt. Daarnaast gebruiken we de voorleesfunctie van Google Translate om met de bewoners te communiceren. Tot nu toe heeft dit in onze ervaring niet geleid tot het beëindigen van het bezoek.

3. Structurele en blijvende gedragsverandering van de inwoners

█ streeft ernaar om het beschikbare budget zo effectief en efficiënt mogelijk in te zetten, en om bewoners te helpen met langetermijn energiebesparing door gedragsverandering. Onze EC's geven hiervoor gedragstips mee, mede op onze handout met energiebespaartips. Indien bewoners toestemming geven, sturen wij bovendien berichten op maat over energiebesparing in de weken na het bezoek.

Dankzij het herhalen van de boodschappen over (energie) besparen, verankeren bewoners hun duurzaam gedrag. Deze aanpak is nog effectiever als de gemeente en maatschappelijke partners, zoals Stichting Zo!, ook actief blijven communiceren over energiebesparing. █ levert hiervoor de communicatiematerialen aan.

4. Grote energiebesparende maatregelen (optioneel)

In onze lopende projecten zien wij dat bewoners - na een bezoek van een EC - meer open staan om ook grotere energiebesparende maatregelen te nemen. Om alle woningeigenaren verder te helpen en direct handelingsperspectief te geven, kunnen wij kosteloos een gemeentebrede advies- en inkoopactie organiseren voor alle eigenaren van grondgebonden koopwoningen. Binnen deze actie kunnen bewoners één van onze energieadviseurs langs laten komen om hen te adviseren over grote energiebesparende maatregelen, die tot █ per huishouden per jaar besparing kunnen opleveren (bron: [TNO](#))

De adviseur bekijkt welke maatregelen mogelijk zijn, adviseert over materialen en neemt alle variabelen op, zodat wij ook bestektekeningen kunnen maken voor isolatiebedrijven (die zelf dan geen huisbezoek meer hoeven te doen). Bewoners ontvangen na dit bezoek binnen 5 werkdagen offertes voor de uitvoering.

De enige kosten voor de gemeente zijn het drukken en verzenden van brieven, voor de rest kunnen we dit kosteloos als extra aanbieden bij onze energiearmoede aanpak. Tegen meerkosten kunnen wij eventuele gemeentelijke subsidies (Lokale Aanpak van het Nationaal Isolatieprogramma) direct in mindering brengen op de facturen. Graag bespreken we de exacte invulling en de lokale samenwerking na mogelijke gunning.

C. Rapportage en monitoring

1. Projectmanagement

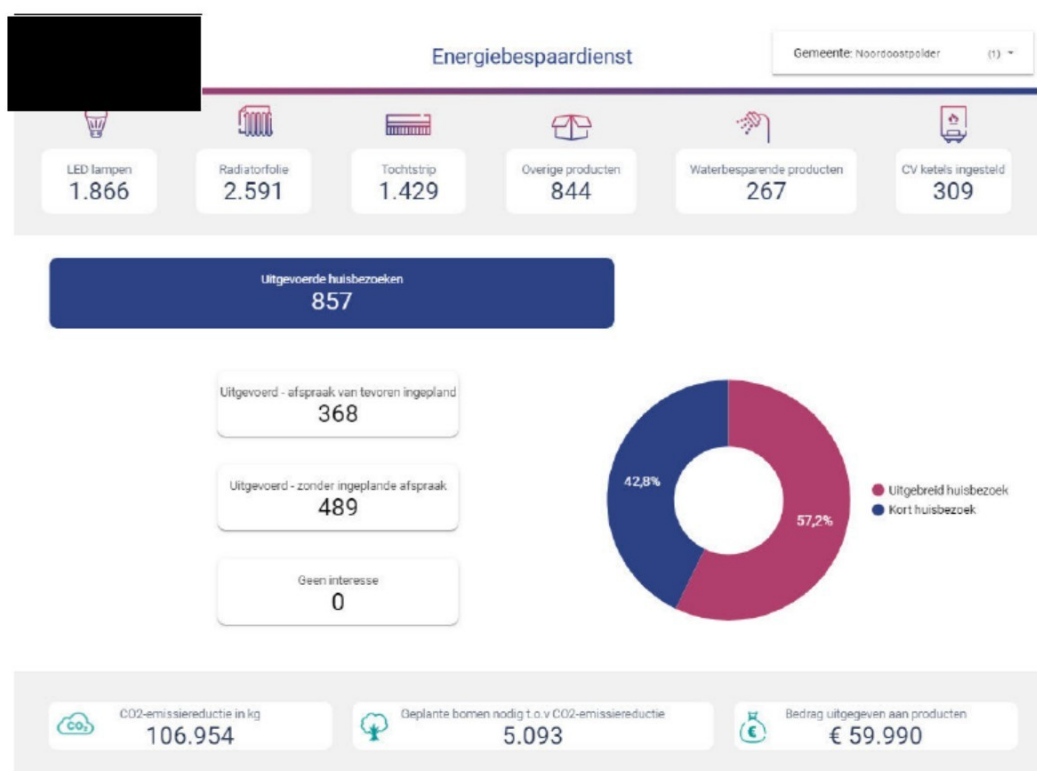
Om het project op te starten, succesvol te laten verlopen en de verantwoording goed te organiseren is goed projectmanagement nodig. Hieronder vallen de projectvoorbereiding, afstemming met de gemeente, communicatie, operationele coördinatie, (kwaliteits-)monitoring en bijsturing, verantwoording en evaluatie. Op die manier wordt de gemeente maximaal ontzorgd.

Hieronder worden deze werkzaamheden verder toegelicht:

- Contact met de gemeente voor, tijdens en na het project vanuit één toegewezen en ervaren projectmanager;
- Management van de resultaten, oplossen van mogelijke issues en tussentijdse aanpassingen;
- Afstemming met betrokken stakeholders;
- Ontwikkeling van alle benodigde communicatiemiddelen;
- Ontwikkelen van een wervende brief naar de inwoners in de doelgroep. De gemeente verzorgt de verzending;
- Vormgeving en inrichting van het benodigde online platform (website, inschrijfformulier) waar inwoners informatie kunnen vinden en (binnen twee weken na definitieve gunning) een bezoek van een EC kunnen inplannen;
- Verzorging van de volledige helpdesk voor alle betrokken inwoners in de gemeente;
- Het inrichten van een dashboard om de voortgang van het project live te kunnen volgen;
- Verantwoording SPUK energiearmoede (SiSa) m.b.t. de uitgevoerde maatregelen.

2. Monitoring en verantwoording

Wij monitoren de voortgang van het project met de gegevens die EC's invullen tijdens het bezoek: we houden bij welke huishoudens wij geholpen hebben, of ze geen bezoek willen, niet thuis waren, etc. Ook houden wij de toegepaste maatregelen bij, welke energiebesparing dit oplevert en hoeveel CO₂-uitstoot dit bespaart. De data is live zichtbaar op een dashboard, beschikbaar voor de gemeente (zie hieronder als voorbeeld gemeente Noordoostpolder).



Door de voortgang van het project te monitoren, kan de projectleider inzien of het volgens planning verloopt. Indien het aantal afgelegde bezoeken achterloopt kunnen wij bijsturen: bijvoorbeeld extra energiecoaches en/of extra communicatieactiviteiten inzetten. Daarnaast houden we klanttevredenheid bij met evaluatieformulieren, en monitoren we eventuele klachten.

3. Maandelijks overleg

Wij stellen voor om een overleg in te plannen in de week na de eerste bezoeken om de eerste indrukken te delen, en daarna maandelijks een voortgangsoverleg in te plannen. Doel van dit overleg:

- Toelichting over de voortgang a.d.h.v. data uit het [dashboard](#) en tussentijdse evaluatierapporten (zie hieronder);
- Kwalitatieve en kwantitatieve informatie en feedback vanuit de EC's;
- Evaluatie of mogelijke extra communicatieactiviteiten nodig zijn.

4. Tussentijds (maandelijks) evaluatierapport

Wij maken maandelijks een evaluatierapport met de volgende informatie, als input voor de voortgangsgesprekken:

- Conversiepercentages van brief naar afspraak en van de deur-aan-deur aanpak (en cumulatief);
- Aantal geplande en afgelegde bezoeken;
- Aantal aangebrachte maatregelen (totaal, per maatregel en gemiddeld aantal per huishouden);
- Cijfermatige samenvatting van resultaten en besparing (in € en CO₂);
- De ervaring van bewoners met quotes en resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek;
- De hoeveelheid klachten en de voornaamste categorieën;
- De ervaringen van de EC's en een samenvatting van de lokale coördinator;
- De geleerde lessen, ook in vergelijking met andere projecten;
- Overzicht indicatoren SiSa verantwoording;
- Advies over vervolgacties en handvatten voor toekomstig beleid.

Na afloop van het project zorgt [REDACTED] voor een eindrapportage in de vorm van een evaluatie- en innovatierapport waarin alle informatie staat die nodig is voor de SiSa verantwoording. De gemeente moet deze verantwoording zelf indienen, maar wij zorgen dat deze is voorbereid aan de hand van de indicatoren die wettelijk zijn voorgeschreven.

D. Planning

1. Planning

Na het verstrekken van de opdracht op 12 oktober start de voorbereiding van het project: kick-off, voorbereiden communicatiemiddelen, afstemming met stakeholders. [REDACTED] erkent de urgentie van de problematiek en wil zo spoedig mogelijk na gunning starten met de bezoeken. Zie de volgende pagina voor een uitgebreide indicatieve planning, waarin de werkzaamheden worden gespecificeerd en de werklust voor zowel opdrachtnemer als opdrachtgever staat uitgedrukt.

[REDACTED] kan starten met bezoeken van EC's vanaf 27 november. Om dit mogelijk te maken is het volgende nodig:

- Project kick off met de gemeente zo snel mogelijk na de gunning, en ook zo spoedig mogelijk overleg met de verschillende stakeholders;
- Definitieve adressenlijst - uiterlijk 20 oktober. Na de gunning kunnen wij ons format hiervoor delen zodat de gemeente tijdig de benodigde informatie kan leveren. De gemeente geeft aan de adressenlijsten van de wijken en buurten beschikbaar te hebben;
- Gezamenlijk akkoord op de brief en communicatiematerialen - uiterlijk 20 oktober - zodat de website, flyers etc. tijdig klaar zijn. [REDACTED] kan na gunning een conceptbrief delen met de gemeente;

- Brief op de deurmat op 21 november: door de brief in de week voor de start van de bezoeken te laten bezorgen hoeven bewoners niet te lang te wachten op een bezoek, en geeft het ons voldoende tijd om de planning van de bezoeken rond te hebben. Op basis van meer dan 2.5 miljoen verzonden brieven in 2022 en 2023, is dinsdag in onze ervaring de beste dag om bewoners te bereiken met een brief.

Doordat het project redelijk kort op de feestdagen start en dan in onze ervaring minder mensen thuis zijn, starten we het project in 2023 langzaam op met 2 fulltime energiebespaarcoaches - 50 bezoeken per week. Vanaf begin 2024 schalen we het aantal EC's op naar 3 - 75 bezoeken per week (of als we achter liggen op de planning, schalen we verder op) om dan grotere aantallen bezoeken af te kunnen leggen en op die manier de doorlooptijd beheersbaar te houden.

Volgens deze planning ronden we het project (met maximaal aantal huisbezoeken) rond februari/maart 2024 af. Als we voor het minimum van 500 huisbezoeken gaan, zijn we ca. 4 weken eerder klaar. We stemmen de definitieve planning en het aantal huisbezoeken graag met de gemeente af na mogelijke gunning.

2. Uitgangspunten planning

Op de volgende pagina staat een uitgebreide weekplanning, waarin rekening is gehouden met de criteria zoals de gemeente deze heeft beschreven in de aanbestedingsleidraad. Ter toelichting op de planning een aantal uitgangspunten:

- Bij alle werkzaamheden zijn twee rijen, de bovenste rij is de urenlast voor de gemeente, de onderste rij is de urenlast voor [REDACTED];
- Voor de huisbezoeken zijn we uitgegaan van aantallen huisbezoeken, in plaats van uren, omdat dat veel overzichtelijker is dan het aantal uren terugrekenen naar aantal huisbezoeken.
- We lopen tot de Kerstvakantie in december en zo vroeg mogelijk in januari, om de doelstelling van de gemeente om het merendeel van de bezoeken te hebben uitgevoerd vóór eind januari te kunnen volbrengen;
- Zoals hierboven benoemd, vergroten we de capaciteit na de jaarwisseling, omdat in onze ervaring dan meer mensen thuis zijn en het aantal afspraken dat gelopen kan worden over het algemeen groter is dan in de decembermaand. Daarom is het aantal huisbezoeken in 2023 anders dan in 2024;
- Niet alle uren zoals genoemd onder Sectie A3 staan in de tabel, omdat zaken als interne afstemming (met andere afdelingen) afhankelijk zijn van hoe kort de lijntjes binnen de gemeente zijn. Ook het informeren van wethouders, college of gemeenteraad is afhankelijk van de wensen van de collega's en dus heel erg projectspecifiek. We hebben ons in de planning beperkt tot de zaken die direct relatie houden tot de samenwerking tussen gemeente en [REDACTED];
- De stakeholders in onderstaande tabel zijn de stakeholders zoals eerder genoemd in Sectie A2 (maatschappelijk partners, woningcorporaties, lokale energiecoaches en andere lokale partijen die met de doelgroep in aanraking komen), inclusief de verschillende betrokken afdelingen (sociaal domein, duurzaamheid en eventuele aanvullende afdelingen) binnen de gemeente;
- De uren en aantallen zoals ingevuld zijn indicatief en van een aantal factoren afhankelijk: vakanties, bebouwing (flatgebouwen gaat vanzelfsprekend sneller), etc. We zijn nu uitgegaan van het maximaal aantal bezoeken (901 huisbezoeken). Uitgaande van 500 bezoeken, zijn we volgens deze indicatieve planning ca. vijf weken eerder klaar.
- We zijn, zoals eerder benoemd, als organisatie flexibel en monitoren continu de voortgang van het project. Waar nodig, kunnen we snel handelen om bij te sturen door het aantal bezoeken op te schalen bij een piek in de vraag, door de doelgroep aan te passen of uit te breiden als dat nodig is, door in te springen op eventuele aanvullende wensen van de gemeente of de inwoners, etc. Onze ervaring heeft ons geleerd dat geen enkel project exact zo verloopt als vooraf bedacht, en we zijn hier als organisatie op ingericht.

Maand	Okt				Nov				Dec				Jan					Feb					Maa			
Weeknummer	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
Definitieve gunning	1																									
Delen concept documenten (brief, adressenlijst, overeenkomsten)	1	3																								
Project kick off (incl. voorbereiding)		1,5																								
		4																								
Startoverleg met stakeholders (incl. voorbereiding)		1,5	2																							
			2																							
Brief, communicatiemiddelen, overeenkomsten akkoord		3	2																							
		2	4																							
Adressenlijst definitief			1	1																						
			1																							
Brief naar de drukker				1																						
				1	1																					
Landingspagina op maat maken						4	2																			
Start communicatiecampagne								1																		
								2																		
Brief op de deurmat incl. gerelateerde vragen								0																		
								2																		
Bezoeken energiecoaches (in aantal huisbezoeken, niet uren)									50	50	50			75	75	75	75	75	75	75	75	75	75			
Tussentijdse evaluatie/rapportage en ander tussentijds contact									3					3					3							
									4					4					4							

Maand	Okt				Nov				Dec				Jan					Feb				Maa			
Weeknummer	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Extra communicatieactiviteiten (indien nodig)															2				2						
															8				8						
SiSa verantwoording voorbereiden																								4	4
Eindrapportage en eindevaluatie (incl. voorbereiding)																								3	
																						5	5	2,5	
SiSa verantwoording indienen																									1
																									1

E. Duurzaamheid

Om onze impact in kaart te brengen en te verbeteren, hebben wij een ISO 14001-certificering afgerond. De activiteiten uit dit project zorgen voor een significante reductie van CO₂-uitstoot. Gemiddeld wordt er per woning 407 kg CO₂ bespaard. Bij 500 bezoeken behalen we op basis van de gemiddelde besparing per woning ruim 200 ton CO₂ per jaar.

Daarnaast zetten wij in op duurzaam vervoer voor onze eigen medewerkers en EC's. De busjes van [REDACTED] zijn elektrisch. Door het plannen van meerdere bezoeken per dag en het zoveel mogelijk gebruik maken van lokale of regionale EC's minimaliseren we vervoersbewegingen. We plannen met een AI tool de huisbezoeken efficiënt per buurt of wijk. Dit komt ten goede aan de duurzaamheid.

Ook hechten wij waarde aan de inkoop van duurzame producten en verpakkingen en impact op het milieu in de gehele waardeketen door middel van afvalscheiding, recycling en efficiënt inpakken van dozen en verpakkingen.

Bij de keuze van producten telt de verwachte levensduur in belangrijke mate mee of een product voldoet, evenals de CO₂-uitstoot van de materialen die we toepassen. Zo hebben onze LED lampen een minimale levensduur van 15.000 uur, ruim boven de minima die in de Europese wetgeving beschreven staan.

Aan het einde van een bezoek zorgt de EC samen met de bewoner voor nette afvalscheiding en hergebruiken de EC's de resten van energiebesparende producten (radiatorfolie, stukken tochtstrip, etc.). Ook zamelen wij niet-duurzame lampen in en zorgen wij voor de recycling via een WeCycle inleverpunt. Hiermee gaan we verder dan wordt voorgeschreven in de wet- en regelgeving rondom de verwerking van materialen.

1. SROI

[REDACTED] hecht veel waarde aan maatschappelijk verantwoord ondernemen. Onze activiteiten hebben een positief effect op energiebesparing en de opwekking van duurzame energie. Daarnaast kunnen wij, in overleg met de gemeente, inzetten op Social Return. Op dit moment werken er 15 medewerkers bij ons in het kader van arbeidsparticipatie. Zij werken in ons magazijn, als EC en als assistent-EC. We zijn bovendien gecertificeerd als Erkend Leerbedrijf.

Hierna volgt het proces zoals we dat in andere gemeenten hebben doorlopen om Social Return medewerkers te werven en op te leiden en hoe we de werkzaamheden evalueren en administreren. Definitieve afstemming over de invulling van SROI met Coördinatiepunt Social Return of WSP Rijnmond vindt binnen een week na gunning plaats, dus deze aanpak is niet in steen gegoten, we denken graag mee met de gemeente-specifieke situatie:

- a. Na afstemming met Coördinatiepunt Social Return, zet onze HR afdeling een call op met Werkgevers Service Punt Rijnmond t.b.v.:
 - o Kennismaking contactpersonen en uitspreken verwachtingen;
 - o Doorspreken vacatures en bespreken welke vacatures mogelijk aansluiten bij de beschikbare kandidaten (bijv. EC, magazijnmedewerker, facilitair medewerker).
- b. HR van [REDACTED] neemt CV's van aangedragen kandidaten door en bespreekt deze met WSPR;
- c. Geschikte kandidaten nodigen we uit voor een presentatie over de Energiebespaardienst (ca. 2 uur op locatie [REDACTED]) en hebben speeddates met onze HR afdeling;
- d. Geschikte kandidaten worden uitgenodigd voor training EC (ca. 3 uur op locatie [REDACTED], dit proberen we vanzelfsprekend te combineren met punt c);
- e. HR is aanwezig om kandidaten die enthousiast én geschikt zijn, in te schrijven bij Persoonality; onze payroll organisatie. In eerste instantie op basis van een halfjaarcontract (in lijn met de eisen die het UWV in andere projecten aan ons stelde). Na het eerste half jaar wordt geëvalueerd of er een contractverlenging kan worden aangeboden.
- f. Start kandidaat ca. 1 week ná training (afhankelijk van hoe snel kandidaat inschrijfprocedure doorloopt);

- g. Meeloopdagen inplannen voor de Social Return EC, waarin ze met ervaren EC meelopen om de kneepjes van het vak te leren. Doorlooptijd varieert van 2 dagen tot 2 weken;
- h. Tweewekelijkse terugkoppeling naar het WSPR middels een call:
 - o Hoe gaat het met de kandidaten?
 - o Hebben we nog nieuwe of aanvullende kandidaten nodig?
- i. Bij eventuele problemen met Social Return kandidaten (te laat komen, roosters niet juist opzetten, te veel ziek, slecht bereikbaar enz.), schakelen we het WSPR in;
- j. Alle SR inspanningen worden geadministreerd in het registratiesysteem van WSPR.

F. Risicobeheersing

1. Flexibiliteit

We hebben inmiddels meer dan 30.000 huisbezoeken afgelegd in het kader van energiearmoede. Niet elke actie verloopt vanzelfsprekend exact zoals vooraf bedacht. ■■■■■ is een lerende, flexibele organisatie die de geleerde lessen uit andere, vergelijkbare projecten meeneemt om de aanpak steeds verder te perfectioneren en in te kunnen spelen op wijzigingen in de initiële aanpak.

Door onze uitgebreide ervaring bij meer dan 25 gemeenten zijn we voorbereid op veranderingen in de opdracht. Doordat we de voortgang van onze projecten continu monitoren, herkennen we al in een vroeg stadium als resultaten anders zijn dan verwacht en kunnen we hierop inspelen. Dankzij onze grote pool van EC's kunnen wij bijvoorbeeld in het geval van een grote vraag op piekmomenten opschalen.

Door onze investeringen in onze ICT systemen kunnen we bovendien snel en efficiënt reageren op veranderingen (aanvullingen) in de doelgroep. Onze systemen werken met Artificial Intelligence om de bezoeken zo efficiënt mogelijk in te plannen. Wanneer er nieuwe adressen (wijken of buurten) worden ingeladen, kunnen onze EC's hier snel mee aan de slag.

Tot slot hebben we drie eigen loodsen om te zorgen voor voldoende voorraad, ook tijdens piekmomenten in onze energiearmoede projecten. Daarnaast hebben we langdurige relaties met onze leveranciers, waardoor we ook snel kunnen schakelen als de voorraad een keer niet voldoende is.

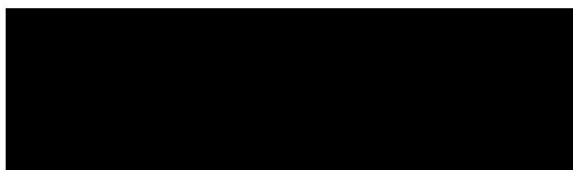
2. Samenwerking met de gemeente

De verwachte tijdsbesteding van de gemeente op basis van vergelijkbare projecten bij andere gemeenten is 30 tot 50 uur. De werkzaamheden zijn hieronder gespecificeerd. De tijdsbesteding van derden hangt vanzelfsprekend erg af van de rol die zij kunnen en willen spelen.

Activiteit	Tijdsbesteding
Kick-off: uitnodigen partners, agenda bespreken, datum prikken, meeting, nasturen verslag	5 uur
Delen adressenlijst / opvragen adressenlijst bij partners	1 uur
Bespreken communicatiemiddelen en akkoord op communicatiemiddelen, inclusief handtekening	2,5 uur
Verwerkersovereenkomst definitief	2 uur
Bespreken project inhoud, keuzes maken over producten en planning	1,5 uur
Communiceren over het project met afdelingen gemeente (KCC, sociaal domein, team duurzaamheid, contactpersoon woningcorporaties, etc.)	4 uur
Voortgangsoverleggen, inclusief voorbereiding: 2 uur per maand gedurende de looptijd, 1 uur extra voor uitgebreidere tussenevaluatie en GO/NO GO	9 uur
Tussentijdse (telefonische) afstemming, eventuele issues bespreken, etc.: 1 uur per maand	4 uur
Eindevaluatie en afronding	3 uur
SiSa verantwoording	1 uur
Informereren wethouders, college en/of gemeenteraad over project	4 uur

3. Klantevaluaties en klachten

Onze EC's zijn bij ruim 30.000 huishoudens uit de doelgroep energiearmoede binnen geweest. Wij hebben slechts 87 klachten (< 0.5%) geregistreerd. We voeren bovendien klantevaluaties uit tijdens en na lopende acties, en op basis van meer dan 3.700 klantevaluaties in 2023 scoren wij een 9.3. We worden daarnaast openbaar beoordeeld op het platform Trustpilot. Op basis van ca. 2.500 beoordelingen, scoren we 4.3 van de 5 sterren. 62% van de bewoners beoordeelt onze service met 5 sterren.



Voor het registreren en oplossen van klachten hebben wij de BOOS formule: Begrip tonen, Opschrijven, Oplossen, Service bieden. Deze procedure is onderdeel van zowel de opleiding van nieuwe medewerkers als van maandelijkse trainingen. Na het indienen van een klacht ontvangt de bewoner een bevestiging, en binnen 5 werkdagen een inhoudelijke reactie. Wij streven ernaar om binnen 14 dagen een oplossing te vinden.

Wij zullen de klachten binnen deze opdracht registreren, categoriseren en hierover een terugkoppeling geven aan de opdrachtgever. Voor schade, geschillen, diefstal en dergelijke is  verzekerd tot een bedrag van . De EC's vallen onder onze verzekering.

Bovendien gebruiken we intern zowel de klachten als de positieve klantevaluaties om onze dienstverlening verder te verbeteren. We nemen de klachten van bewoners heel serieus en weten dat de bewoners uiteindelijk de ervaringsdeskundigen zijn die onze dienstverlening het beste kunnen perfectioneren, omdat zij de doelgroep zijn met wie we te maken hebben.

4. Risicomanagement

Bij het opstarten van nieuwe projecten is het belangrijk om risico's in kaart te brengen en mitigerende maatregelen te bepalen. Hieronder een overzicht van de mogelijke risico's binnen het project. We monitoren deze constant en de projectmanager zal waar nodig ingrijpen. Ook kan dit worden meegenomen in de maandelijkse tussentijdse evaluatie.

Risico	Beheersmaatregel
Producten moeilijk leverbaar	Wij hebben drie loodsen met een grote voorraad (>2.000 st. voor de meeste producten) en contacten met verschillende leveranciers.
Te weinig aanmeldingen	Deur-aan-deur bezoeken, inzetten lokale ambassadeurs, samenwerking met sociale instanties, eventueel herhaalbrief.
Personele problemen	Aanstellen tweede contactpersoon bij  en bij de gemeente, zodat het project in geval van personele problemen gewoon door kan lopen. We hebben bovendien een pool met 100+ EC's om eventuele personele problemen bij de EC's op te kunnen vangen.
Klachten van bewoners in de doelgroep	Procedure voor klachtafhandeling. Bij schade of klachten ten aanzien van producten: garantie op eventuele verkeerd aangebrachte maatregelen, verzekering voor schade.
Aanmeldpagina alleen in het Nederlands	In de praktijk (> 30.000 huisbezoeken) lukt het bewoners bijna altijd om zich aan te melden met Google Translate of de hulp van kinderen/ burens/ taalbuddy's). Als dit niet lukt, kunnen ze zich telefonisch aanmelden. Door het uitdelen van meertalige flyers worden mensen hierop gewezen. Het vertalen van een aanmeldpagina betekent dat de rest van het proces (herinneringsmail, bevestigingsmail, bespaartips, etc.) ook in die taal beschikbaar moet zijn. De tijd en daarmee gemoeide kosten wegen in onze ervaring niet op tegen de voordelen, aangezien we hier tot op heden geen klachten over hebben ontvangen.

In ons risicomanagement maken we gebruik van onze ervaring die we bij **meer dan 25 gemeenten** en meer dan **25.000 huishoudens** hebben opgedaan. In onze ervaring zijn de risico's prima te managen, doordat we oplossingen klaar hebben staan wanneer deze situaties zich voordoen. Doordat we flexibel zijn in onze aanpak en de voortgang continu monitoren, kunnen we snel bijsturen en tijdig inspringen wanneer een risico (te) groot lijkt te worden.

G. Begroting

heeft al een aantal projecten lopen en legt grote aantallen bezoeken per maand af. De gewenste aanpak van de gemeente past goed bij onze aanpak en we kunnen gebruikmaken van de reeds ontwikkelde ICT, infrastructuur, logistiek, inkoop etc. Daarom kunnen wij onze "overhead" kosten laag houden. Daarbij zijn de extra werkzaamheden zoals benoemd onder hoofdstuk B: Huisbezoek, zoals de isolatiecheck, het ontluchten van radiatoren en verlagen van de aanvoertemperatuur van de CV en ondersteuning bij het efficiënt en energiezuinig instellen van de thermostaat, een kosteloze extra service die wij aanbieden. Over andere optionele diensten gaan we graag met de gemeente in gesprek.

Voor het maken van de begroting hebben we twee scenario's uitgewerkt. Het eerste scenario is het minimaal aantal huishoudens dat de gemeente genoemd heeft. Het tweede scenario is het maximaal aantal huishoudens dat we kunnen helpen met het maximale totaalbudget dat de gemeente genoemd heeft. We gaan graag met de gemeente in gesprek welke van beide scenario's de voorkeur heeft.

1. Scenario 1 - 500 huishoudens

In dit scenario zijn wij uitgegaan van de volgende uitgangspunten:

1. Het beschikbare totaalbudget is maximaal €
2. 500 huishoudens helpen;
3. De middelen zetten we zo effectief mogelijk in;
4. Een basis maatregelenpakket zoals voorgeschreven door de gemeente, met een gemiddelde waarde van € per huishouden o.b.v. bijgevoegde prijslijst in bijlage 1;
5. 40 minuten voor adviesgesprek incl. isolatiecheck, 40 minuten voor aanbrengen materialen incl. input dashboard (uurtarief: €)

De begroting ziet er als volgt uit, waarbij wij **500 bezoeken** kunnen afleggen:

	Per stuk	Aantallen	Totaal excl. BTW	BTW
Projectkosten	€	1	€	€
Arbeid: adviesgesprek	€	500	€	€
Arbeid: Maatregelen aanbrengen	€	500	€	€
Materialen (gemiddeld)	€	500	€	€
Totaal		500	€	€

2. Scenario 2 - maximaal aantal huishoudens

In dit scenario zijn wij uitgegaan van de volgende uitgangspunten:

1. Het beschikbare totaalbudget is maximaal €
2. Zo veel mogelijk huishoudens helpen;
3. De middelen zetten we zo effectief mogelijk in;
4. Een basis maatregelenpakket zoals voorgeschreven door de gemeente, met een gemiddelde waarde van € per huishouden o.b.v. bijgevoegde prijslijst in bijlage 1;
5. 40 minuten voor adviesgesprek incl. isolatiecheck, 40 minuten voor aanbrengen materialen incl. input dashboard (uurtarief: €)

De begroting ziet er als volgt uit, waarbij wij **901 bezoeken** kunnen afleggen:

	Per stuk	Aantallen	Totaal excl. BTW	BTW
Projectkosten	€ K	1	€ K	€ K
Arbeid: adviesgesprek	€ K	901	€ K	€ K
Arbeid: Maatregelen aanbrengen	€ K	901	€ K	€ K
Materialen (gemiddeld)	€ K	901	€ K	€ K
Totaal		901	€ K	€ K

We factureren een gemiddeld bedrag per huishouden. Wij verzamelen de gegevens per huishouden en sturen één keer per maand een verzamelfactuur. Vanzelfsprekend gaan we na een mogelijke gunning met de gemeente in gesprek om definitieve aantallen en budgetten vast te leggen.

3. Verdienmodel

Wij geloven dat de energietransitie (veel) sneller te realiseren is met dienstverlening die niet structureel afhankelijk is van subsidies en/of 'bijdragen' vanuit overheden. Het is daarom ons doel om al onze diensten met een gezond eigen verdienmodel aan te bieden. Ook verwachten wij niet dat de energietransitie grotendeels op basis van enthousiaste vrijwilligers gerealiseerd zal worden. Professionele partijen, gericht op concrete meetbare resultaten en innovatie, zijn onontbeerlijk in de lange reis die wij met z'n allen nog te maken hebben. Ons verdienmodel is opgebouwd uit verschillende onderdelen, deze staan hieronder verder toegelicht.

De inkoop van materialen

draait veel projecten tegelijkertijd. Dit biedt schaalvoordelen bij de inkoop van materialen. Door langdurige relaties met onze leveranciers, kunnen we de materialen tegen scherpe prijzen inkopen. heeft drie eigen loodsen waarin materialen worden opgeslagen. Op die manier nemen we risico's over van de leveranciers.

Waar leveranciers normaal gesproken zelf de materialen weg moeten zetten, nemen wij deze rol van hen over. Om flexibel om te kunnen springen met pieken in aanvragen, hebben we altijd voorraden beschikbaar in onze loodsen, waarmee we ook het voorraadbeheer gedeeltelijk overnemen van de leveranciers. Het risico van grote voorraden is bovendien een potentieel waardeverlies als niet voldoende materialen worden overgenomen.

Tijdens de projecten hebben we ook te maken met knipafval. De materialen worden zo veel als mogelijk hergebruikt, maar soms blijven er stukken over die niet meer bruikbaar zijn. De kosten en het risico van dit knipafval liggen ook bij .

Het feit dat we taken en risico's overnemen van de leveranciers, levert ons scherpe prijzen op. Dit betekent tevens dat wij, zelfs wanneer wij marge nemen op de producten, de gemeente (en dus de bewoners) een scherpe prijs kunnen bieden voor de materialen. Voor de risico's en taken die we overnemen, berekenen wij, afhankelijk van het type product, een vergoeding van 20% tot 30% bovenop de scherpe inkoopprijs, zodat we onze activiteiten op een goede manier uit kunnen voeren.

De variatie in de marge op producten is afhankelijk van hoe makkelijk of moeilijk het is om een product op te slaan en te vervoeren, hoeveel vraag er naar een product is (en hoe lang het dus mogelijk opgeslagen dient te worden), hoe groot de voorraden zijn bij de leverancier, etc.

Tot slot houden we in de marges rekening met een inflatierisico. Tussen het moment van het sluiten van de overeenkomst en het opgeven van prijzen en de uitvoering van de eerste huisbezoeken, is er een risico dat de prijzen stijgen. Om hierop voorbereid te zijn, nemen we ook dit mee in de overweging van de genoemde totaal percentages.

Vergoeding onkosten

De overige in rekening gebrachte projectkosten zijn gebaseerd op de kosten die we maken in het organiseren van al het werk. Allereerst zijn dit personeelskosten. We zetten EC's in die worden betaald per uur, omdat op basis van eerdere projecten het betalen per huisbezoek niet succesvol en effectief bleek. Ondanks dat we bezoeken zo efficiënt mogelijk inplannen met gebruik van een AI tool, zijn EC's soms een hele dag onderweg, terwijl ze niet de hele dag afspraken lopen. Dit zijn kosten die in principe niet worden gedekt binnen het project.

Voordat de EC's aan de slag kunnen, is er al een heel proces aan vooraf gegaan. Allereerst de werving en selectie door EC's door onze HR-afdeling, met eventueel een speciaal traject voor SROI kandidaten. Vervolgens volgen de EC's een training door onze locatie coördinatoren en lopen ze mee met een ervaren EC, voordat zij zelfstandig worden ingezet.

Om het project soepel te laten verlopen, wordt er een projectmanager aangesteld als primaire contactpersoon voor de gemeente. Naast de inzet van een projectmanager, vergt het projectmanagement inzet van onze Marketing & communicatie afdeling die een op maat gemaakte landingspagina voorbereidt en het aanmeldproces gebruiksvriendelijk maakt. Ook speelt de ICT-afdeling een rol in het inrichten van de systemen en het inladen van de juiste project-specifieke informatie. Onze Service Desk neemt het klantcontact over van de gemeente, zodat bewoners altijd binnen 3 werkdagen een inhoudelijk antwoord krijgen op hun vragen.

Onze speciaal opgerichte Energiebespaardienst zorgt tot slot voor de administratie en een efficiënte planning en inzet van onze EC's, en zorgt dat zij (elektrisch) vervoer hebben om huishoudens te ondersteunen in jullie gemeente. Tot slot controleren kwaliteitscoördinatoren de uitvoering van de werkzaamheden en sturen bij waar nodig.

Winst en risico

Na aftrek van alle gemaakte onkosten, blijft er onderaan de streep een bedrag over waarmee wij onze dienstverlening kunnen blijven verbeteren en bedrijfsrisico's kunnen afdekken. Daarnaast zetten wij van elk project een percentage opzij in de door ons opgerichte Stichting Duurzaam Garantiefonds, waarmee we in staat zijn om ongedekte issues op te lossen. Zo heeft zowel de bewoner als de leverancier, als de gemeente daar geen omkijken naar. En blijft het vertrouwen in het project, dat vanuit de naam van de gemeente wordt georganiseerd, hoog. Wat er daarna overblijft, zorgt ervoor dat wij als bedrijf kunnen blijven innoveren en onze dienstverlening kunnen perfectioneren en uitbreiden op basis van geleerde lessen tijdens de projecten.

Wij zijn enthousiast over een mogelijke samenwerking met de gemeente Uithoorn in het kader van de Aanpak Energiearmoede en zijn ervan overtuigd dat onze aanpak en ervaring hierbij kan helpen. Wij kijken ernaar uit om samen aan de slag te gaan.



Bijlage 1 - Prijslijst & productspecificaties materialen

De gemeente heeft een lijst met maatregelen opgesteld. Hieronder staan de materialen die de gemeente wil aanbieden met de prijzen per stuk. Als het een andere eenheid betreft, staat dit in de beschrijving van het materiaal erbij.

Materiaal	Specificaties	Merk	Prijs
Brievenbusborstel		Ecosavers	
CO melder		Nedis	
Deurborstel flexibel	Zelfklevend	Merkloos	
Deurdranger met pin		Ecosavers	
Deurstrip	Zelfklevend	Ecosavers	
Doorvoer stekkerschakelaar		Ecosavers	
Douchetimer		Ecosavers	
Ledlamp E27 4W (á 40W)	470 lumen, 2700 kelvin, 15.000 branduren	Sylvania	
Ledlamp E27 7W (á 60W)	806 lumen, 2700 kelvin, 15.000 branduren	Sylvania	
Leidingisolatiemateriaal per meter	Zelfklevend	Maclean	
Radiatorfolie 2,5m2 (5 x 0,5m)	Zelfklevend	Tonzon	
Tijdschakelaar		Brennenstuhl	
Tochtstrip D-profiel 6m		Merkloos	
Tochtstrip E-profiel 6m		Merkloos	
Waterbesparende douchekop	4 - 7L per minuute bij 2 - 5 bar waterdruk	Ecosavers	
Waterbesparende perlator	7L per minuut	Ecosavers	

Eventuele aanvullende producten

Materiaal	Merk	Prijs
Energiemeter	Ecosavers	
Radiatorventilator	Speedcomfort	
Stekkerdoos schakelaar (4 ingangen)	Ecosavers	

We gaan graag na mogelijke gunning met de gemeente in gesprek over de exacte invulling van het basispakket. Onze EC's passen vervolgens het pakket aan aan de woning-specifieke situatie. Zo wordt voor elke woning uit het basispakket de ideale bespaarmix op maat gemaakt.



[REDACTED] : [REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]@ [REDACTED].nl

Gunningscriterium kwaliteit

Even voorstellen

Wij hebben 10 jaar een bewezen staat van dienst als onafhankelijke uitvoeringsorganisatie gericht op het aanpakken van energiearmoede en het verduurzamen van woningen. We werken voor meer dan 100 gemeenten. Op het moment van schrijven hebben we met onze energieklussers meer dan 13.700 huisbezoeken uitgevoerd in o.a. Rotterdam-Zuid, Almere, Vijfheerenlanden, Groningen en Capelle aan den IJssel. We verlagen de jaarlijkse energierekening per huishouden met  tot wel  Uw uitvraag voor energieklussers (hierna: klussers) voor bewoners met energiearmoede sluit 1-op-1 bij onze missie: "Een duurzaam thuis voor iedereen". Wij hebben ontzettend veel zin in het uitvoeren van deze opdracht!

1. Bereiken doelgroep

1.1 We bereiken zo veel mogelijk bewoner binnen de doelgroep

Binnen het energieklussersproject hebben we te maken met een diverse doelgroep voor wie het bewust omgaan met energie niet altijd vanzelfsprekend is. Tijdens de >13.700 huisbezoeken die we inmiddels hebben uitgevoerd, hebben we een robuuste en in de praktijk geteste communicatieaanpak ontwikkeld, gebaseerd op de pijlers **gemak**, **gewin** en **vertrouwen**. Een toelichting:

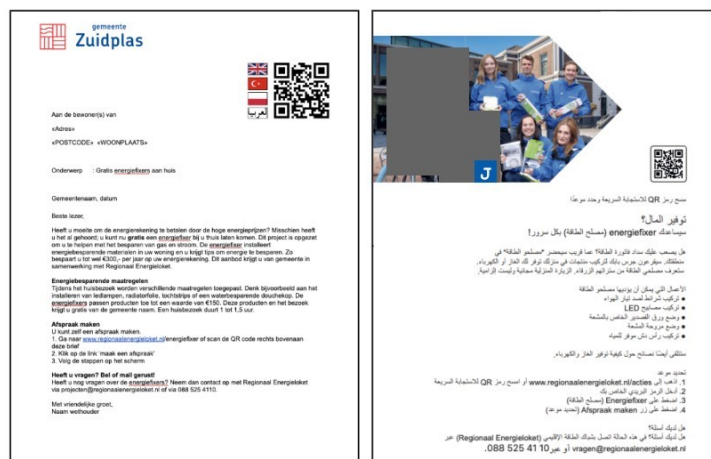
	Gemak	- Eenvoudige en laagdrempelige communicatie op B1-taalniveau, met pictogrammen - Aanmeldpagina voor het huisbezoek in meerdere talen - Huis-aan-Huis aanpak zodat inwoners zich niet per se hoeven aan te melden
	Gewin	Nadruk op concrete voordelen: - Direct een lagere energierekening - Gratis producten en montage - Gratis tips
	Vertrouwen	Inzet betrouwbare afzenders: - Bekende personen uit de omgeving. Bijv: burens en kennissen - Bekende organisaties. Bijv: buurtverenigingen, religieuze instellingen en welzijnsorganisaties

We bereiken de doelgroep met diverse acties:



Bewonersbrief: Een brief op gemeentelijk briefpapier wekt vertrouwen onder de doelgroep. We leveren concept uitnodigingsbrieven op B1-taalniveau. De brieven passen we uiteraard aan naar uw lokale situatie en u houdt regie over de inhoud van de brief. De brief informeert over de klusser aan huis en nodigt uit om een huisbezoek te boeken.

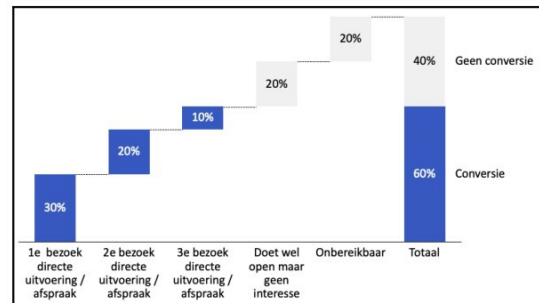
Sommige buurten met veel inwoners met risico op energiearmoede kennen een hoog percentage inwoners met een niet-Westerse migratieachtergrond, zoals de Bomenbuurt in Nieuwerkerk aan den IJssel. Daarom bevatten onze brieven een QR-code naar de actiepagina in het **Turks**, **Arabisch**, **Engels**, **Pools** en uiteraard Nederlands. Tevens bieden we een Arabische flyer (figuur 1).



Figuur 1: De aankondigingsbrief (links) en Arabische flyer



Huis-aan-huis aanpak: Uit 15 projecten in 13 uiteenlopende gemeenten weten we dat de huis-aan-huis aanpak goed werkt om mensen te bereiken die brieven van de overheid laten liggen of wantrouwen. Onze klussers gaan fysiek langs de deuren in door uw geselecteerde straten/buurtten om bewoners te wijzen op de voordelen van een huisbezoek. Onze klussers zijn getraind in **gesprekstechnieken**; bij het aanbellen geven ze direct aan dat ze niks verkopen. De huis-aan-huis aanpak bevordert bovendien de bekendheid van bewoners met de actie, aangezien mensen in de wijk de herkenbare blauwe jasjes meermaals op straat zullen zien. Deze aanpak is bewezen effectief: de grafiek toont de respons na een 1e, 2e of eventueel 3e keer aanbellen (figuur 2).



Figuur 2: Bij 60% van de bewoners voeren we na 1, 2 of 3 keer bellen een huisbezoek uit



Online en offline promotie: Om de zichtbaarheid van de klussers te vergroten, stellen we voor om ondersteunende communicatieacties te doen (figuur 3). We hebben goede ervaringen in een gemeentebrede aankondiging in de lokale media (in Ouder-Amstel leidde een oproep in het huis-aan-huisblad tot 150 aanmeldingen in 3 dagen tijd). We stellen daarom voor om na livegang een bericht te plaatsen op **Hart van Holland** of **Gouwe IJssel Nieuws**. We leveren conceptberichten voor promotie op de gemeentewebsite, socials en andere online kanalen. Onze klussers verspreiden aankondigingsfolders in verschillende talen op fysieke locaties, zoals buurthuizen, en voor medewerkers van bijvoorbeeld Stichting Zo!.



Figuur 3: De krantenkop bewijst dat we, door zichtbaar te zijn in de wijk, initieel wantrouwen omzetten in enthousiasme!

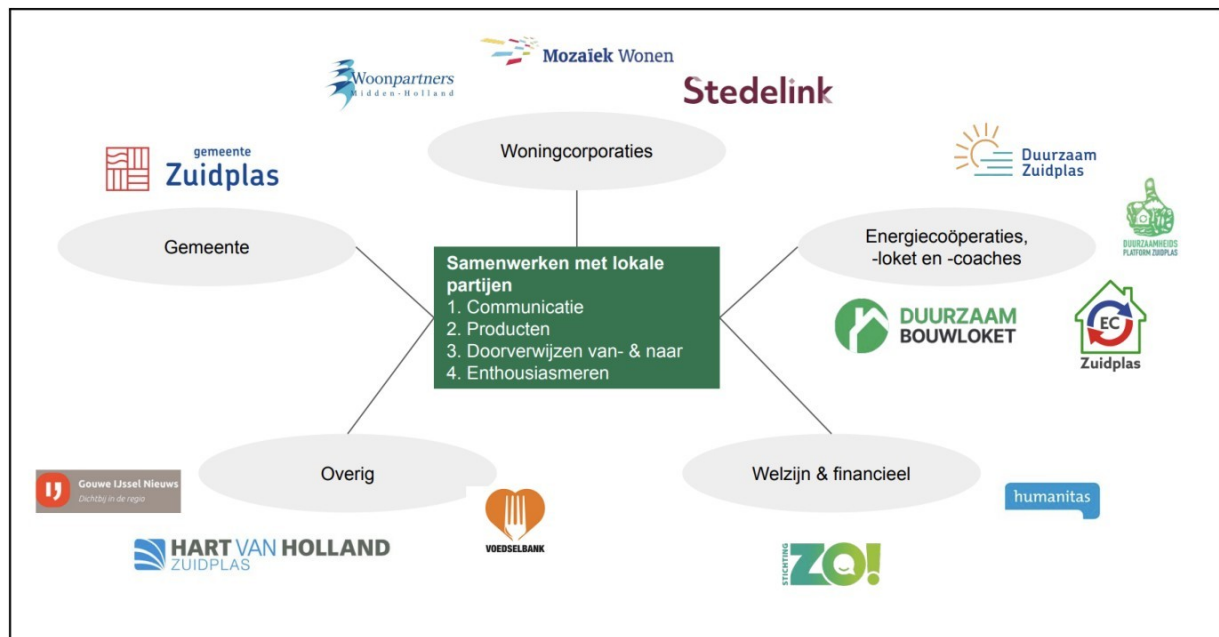
✓ Extra onderscheidend: **Doorverwijzing energiebedrijven.** Bij stress rondom hoge energierekeningen bellen bewoners als eerste hun energieleverancier. De volgende quote inspireerde ons om de klussendienst aan te melden bij zes grote energiebedrijven: *"I learned about the energiefixers because I called the energy provider because I was stressed about my high energierekening, they told me to call gemeente, gemeente referred to the fixers. Very helpful: 10 out of 10"*.

E.ON AG essent 3,3 Miljoen klanten (NL)	ENECO HOLDING N.V. Eneco 2,5 Miljoen klanten (NL)	VATTENFALL VATTENFALL 2,0 Miljoen klanten (NL)	NUTS GROEP BUDGET ENERGIE 1,0 Miljoen klanten (NL)	GREENCHOICE B.V. GREEN CHOICE 600.000 klanten (NL)	ENGIE S.A. ENGIE 300.000 klanten (NL)
---	---	--	--	--	---

1.2 Samenwerking met betrokken partijen

We geloven in een aanpak waarin we met lokale partijen de zichtbaarheid van de aanpak vergroten. We slaan de handen ineen met in ieder geval de volgende partners (figuur 4):

- **Sociaal domein:** Stichting Zo!, Voedselbank Gouda of Capelle aan den IJssel, Humanitas, Stichting Zuidplas Helpt
- **Woningcorporaties:** Mozaïek Wonen, Woonpartners Midden-Holland, Stedelink
- **Energiecoaches:** Energiecoaches Zuidplas



Figuur 4: samenwerking met lokale partijen in Zuidplas

De samenwerking met partners omvat de volgende onderdelen:

- **Communicatie:** We maken graag gebruik van kanalen van lokale stakeholders (bijv. digitale nieuwsbrief van woningcorporaties, flyers bij de bibliotheek of bij religieuze instellingen) om de doelgroep te bereiken. In Ouder-Amstel bijvoorbeeld liepen onze klussers samen met de energiecoaches door de wijk. We betrekken tevens graag medewerkers van organisaties die actief zijn in het sociaal domein (zoals welzijnsorganisaties of schuldhulpverlening), omdat zij al bekend zijn bij de doelgroep. Zij kunnen de huisbezoeken bij de doelgroep onder de aandacht brengen tijdens bestaande contactmomenten. We delen een overzichtelijk **one-pager met stappenplan** die medewerkers kunnen gebruiken om bewoners binnen de doelgroep die zelf niet digitaal vaardig zijn, aan te melden voor een huisbezoek.
- **Afstemming over de productenlijst:** Met de woningcorporaties bespreken we welke maatregelen (on)wenselijk zijn (bijv. brievenbusborstels, vanwege het boren).
- **Doorverwijzing:** De doelgroep ervaart naast energiearmoede soms ook aanpalende problematiek. Onze klussers brengen graag lokale initiatieven en organisaties bij uw inwoner onder de aandacht brengen. In Rotterdam bevelen onze klussers bewoners met financiële problemen de schuldhulpverlening aan. In paragraaf 2.5 gaan we hier verder op in.
- **Enthousiasmeren:** Uit onderzoek van TNO blijkt dat bewoners vooral in hun eigen sociale netwerk op zoek gaan naar bespaartips. Daarom werken we met **buurtambassadeurs**. Betrokken bewoners kunnen, geworven via bijvoorbeeld de huurdersvereniging, als buurtambassadeur aan de slag. Zij helpen tijdens de actie met het enthousiasmeren van de buurt, met promotie via buurt-Whatsapp of door mee te gaan bij de werving van huisbezoeken. Tevens kunnen betrokken bewoners, vrijwilligers en energiecoaches zich laten omscholen tot energieklusser!

We starten de samenwerking met de lokale partners via een **kick-off** in de eerste week na de start van het project. We stellen voor om tijdens de uitvoering maandelijks de lokale partners bij te praten in een (digitaal) overleg, waarin we terugkoppelen wat we tegenkomen onder de doelgroep en koppelkansen verder verzilveren.

1.3 We verwachten voor de kerst de huisbezoeken te hebben uitgevoerd

Komend stookseizoen wordt voor veel inwoners uit Zuidplas weer spannend: we weten niet hoe de energieprijzen zich ontwikkelt als het prijsplafond afloopt. Wij voelen de urgentie om snel te starten zonder in te boeten op kwaliteit. We hebben vanuit onze vestiging in Rotterdam **42 goed ingewerkte klussers** beschikbaar. Hiermee hebben we capaciteit om **in november 200 huisbezoeken** en **in december** (voor de kerstvakantie) **400 huisbezoeken** uit te voeren. Hiermee behalen we ruimschoots het gestelde doelbereik van 500 bezoeken.

In hoofdstuk 4 ziet u de planning. We streven naar de start van de deur-aan-deur-aanpak, en dus de eerste huisbezoeken, op **1 november 2023**. Om de ambitieuze tijdslijnen te realiseren, hebben we in de week van 17 oktober, de ingangsdatum van de opdracht, een startoverleg met uw projectleider en onze project- en vestigingsmanager. Wij bereiden het startoverleg voor, met als insteek u zo veel mogelijk te ontzorgen.

We kunnen bewezen snel van start: ***in Capelle aan den IJssel hadden we na een implementatieperiode van 1 week binnen 4 weken ruim 400 huisbezoeken uitgevoerd.***

1.4 Wat we verwachten van de gemeente

Om snel van start te gaan met de huisbezoeken, verwachten wij in de *implementatiefase* (die duurt tot 1 november) van u:

- **Adreslijsten van de doelgroep** (energietoeslag). We tekenen binnen 5 werkdagen na definitieve gunning een data-overeenkomst met u waarmee wij de adreslijsten mogen ontvangen;
- **Versturen brief en inzet communicatiekanalen**. U verstuurt de aankondigingsbrief, wij leveren een concept aan. Uit een door ons uitgevoerde **A/B test** blijkt dat een brief met als afzender de gemeente, tot wel 10x meer aanmeldingen leidt! De beoogde “matdatum” van de brief is 2 november. Daarnaast bespreken we met u of u gemeentelijke kanalen, zoals de website, inzet voor het project.
- **Feedback op de actiepagina**. In de week van 17 oktober, de startdatum van de opdracht, delen we de **meertalige actiewebsite en aanmeldportaal** in concept. De actiewebsite is voorzien van het gemeentelogo en lokale stijlelementen zoals steunkleuren en foto’s. Na uw akkoord zetten we deze live. We onderzoeken tevens met u en lokale partners hoe we de actiewebsite kunnen toevoegen aan uw energieloket en/of via Duurzaam Zuidplas.
- **Een warme introductie bij de lokale stakeholders**, zie bij 1.2. U geeft aan de lijst met relevante partijen te delen met de opdrachtnemer; het bevordert de samenwerking als u ons vast introduceert.

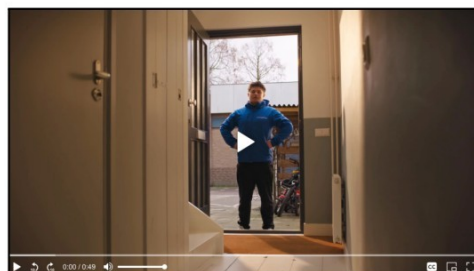
In de *uitvoeringsfase* (vanaf 1 november) van het project verwachten we van u:

- **Aanwezigheid bij het tweewekelijkse operationele overleg** tussen uw projectleider en onze projectmanager (hierna: PM), zoals ook omschreven in hoofdstuk 5.
- **Inzet communicatiekanalen**: Tijdens het overleg doen wij suggesties voor de verdere communicatie aanpak. Mogelijk volgen kleine actiepunten voor u, zoals het plaatsen van een bericht op de gemeentelijke website of op social media.

1.5 Wat we verwachten van uw inwoner

We willen het uw bewoner zo makkelijk mogelijk maken binnen het energieklussersproject. We ontzorgen uw bewoners volledig in het aanmeldproces.:

- Uw bewoner hoeft het huisbezoek niet voor te bereiden. We vragen na aanmelding voor het huisbezoek of uw bewoner de energierekening erbij kan pakken, maar dit is geen verplichting.
- 24 uur en 1 uur voor het huisbezoek ontvangt uw bewoner een **herinneringsmail** met daarin een korte uitlegvideo over het huisbezoek (figuur 5). Zo weet uw bewoner waar hij/zij aan toe is en voorkomen we dat bewoners niet thuis zijn op het moment van de afspraak
- We bieden optimale **flexibiliteit** in afspraken, ook in de weekenden en avonden. Zo vergroten we de kans dat bewoners beschikbaar zijn en we achter de voordeur komen.
- Mocht een afspraak onverhoopt niet door kunnen gaan, dan kan uw inwoner zich eenvoudig afmelden via de mail of telefoon en direct een nieuw moment inplannen.



Figuur 5: Uitlegfilmpje van het huisbezoek voor bewoners.

"De heren die bij mij aanbelde en netjes hun legitimatie aan mij lieten zien waren erg aardig en hun uitleg was duidelijk. Een afspraak was al snel gemaakt en daar kreeg ik ook direct een e-mail ter bevestiging. [K] dag en tijdstip van afspraak. [K] Ik ben erg tevreden over Pieter en een behulpzame collega die hem nog even kwam helpen omdat de collega wat tijd over had."

We doen er alles aan om bewoners blij te maken. Tevreden bewoners helpen enorm met het verspreiden van 'het goede nieuws'. **Bewoners beoordelen onze ambassadeurs in 2023 gemiddeld met een 8,9 (N=2.871)**. Sinds februari 2023 neemt de bewonerstevredenheid met 8% per maand toe.

2. Huisbezoek

2.1 Maatregelen

Onze klussers passen een **optimale mix** aan producten toe tijdens het huisbezoek. De klussers hebben een **meermaagse opleiding** doorlopen waarin ze leren om op basis van het energieverbruik van uw inwoner en de energetische staat van de woning in te schatten met welke producten het meest bespaard wordt. In de 13.700+ huisbezoeken die onze klussers hebben uitgevoerd, is voor gemiddeld [K] uitgegeven aan maatregelen. Wij stellen voor een gemiddeld bedrag per huisbezoek toe te passen binnen een **bandbreedte van [K] tot [K]**. De reden waarom we een lager bedrag per huishouden dan ons gemiddelde voorstellen, is dat we in veel gemeenten ook de radiatorventilator toepassen. De radiatorventilator is met zijn prijs van [K] relatief duur en dus bepalend voor het gemiddelde bedrag per huishouden. Zie verder de commerciële gunningscriteria voor de kosten van de materialen per huishouden waarbij we uitgaan van het gemiddeld aantal stuks, m² of meter toepassing.

Met de voorgestelde werkwijze gaan we **doelmatig** te werk: we passen geen onnodige maatregelen toe bij bijvoorbeeld nieuwere woningen waar een hoge energierekening vooral veroorzaakt wordt sluipverbruik, maar zijn ook niet gebonden aan een te laag bedrag als onze klussers bij bijvoorbeeld oudere woningen veel producten kunnen toepassen.

i Een casus die de doelmatigheid van onze werkwijze illustreert is een huisbezoek bij heer Ali uit gemeente Voorne aan Zee. Hij had erg veel vragen en een tochtig huis. Klusser Jesse heeft de tijd genomen en is **ruim 2 uur** bezig geweest, heeft 5 energiebesparende tips gegeven en voor [K] euro aan besparende maatregelen genomen. De ingeschatte besparing is [K] p/j. Tot tevredenheid van de heer Ali: "Ik moet zeggen ik ben hartstikke goed geholpen door je collega. Gezellige jongen die alles heel duidelijk met ons heeft doorgenomen en heeft gecontroleerd wat er verbeterd kan worden."

Hieronder ziet u het overzicht van de toe te passen producten, conform uw Programma van Eisen. Naast inzicht in de merken en prijzen per stuk, meter of m², geven we ook de verwachte besparing in kWh of m³, € en CO₂ per jaar aan. Voor de verwachte besparingen gaan wij niet blindelings af op claims van leveranciers. Onze Technisch Adviseurs rekenen zelf van alle producten de besparing door.

Product (merknaam product)	Prijs ex. btw	Besparing in m ³ of kWh per jaar	Besparing in [K] per jaar	Besparing in kg per jaar
Waterbesparende douchekop (Ecosavers handdouche)	[K]	50 m ³	[K]	104 kg
Waterbesparende perlatoren (straalregelaar)	[K]	50 m ³	[K]	104 kg
Douchetimer (Ecosavers)	[K]	60 m ³ ¹	[K]	125 kg
Tochtstrips/tochtband, deurstrips (D-profiel, O-profiel, E-profiel, flexibel en niet-flexibel)	[K]	16,2 m ³	[K]	32 kg

¹ Bij maximaal 5 minuten douchen per beurt

(Tre-Emme)				
Brievenbusborstel (Rizz)		7 m ³		15 kg
Deurdranger (Eco-logisch)		15 m ³		31 kg
Radiatorfolie magneetvariant (Tre-Emme)		10 m ³		21 kg
LED-lampen (Silvania): LED E27 - 5 of 8W LED E14 - 4W LED G9 - dimbaar EN LED GU10 - dimbaar <i>Minimaal 15.000 branduren en 50.000 schakelingen</i>		22 kWh		12 kg
Aan/uit stekkerdoos (Extend)		79 kWh		41 kg
Tijdschakelaar (Brennenstuhl)		146 kWh		77 kg
Koolmonoxidemelder (Elro)		n/a		n/a
Leidingisolatie (Macclean)		3 m ³		18 kg

We garanderen een **lange levensduur**: bovenop de fabrieksgarantie die wordt geboden, streven we met de producten naar een structurele, langdurige besparing van minimaal 5 jaar.

i De kwaliteit van onze producten is zeer hoog. Tot op heden is slechts bij 7 producten (0.01% van het totaal geïnstalleerde aantal producten!) een defect geconstateerd!

2.2 Adviesgesprek

Het huisbezoek duurt **gemiddeld** 1 uur en 5 minuten. Het huisbezoek duurt zo lang als nodig is - we betalen onze klussers per uur, niet per gesprek, waardoor zij geprikkeld worden om kwalitatief goede huisbezoeken uit te voeren. Hieronder beschrijven we in detail het proces van het adviesgesprek *door de ogen van uw bewoners* (figuur 6).



Figuur 6: Processtappen huisbezoek.

1. **Binnenkomst:** Onze klussers dragen neutrale maar herkenbare kleding: shirt, polo of trui in combinatie met een blauw jasje. Het jasje is voorzien van ons logo op de mouw en indien gewenst het logo van de gemeente. De klussers identificeren zich bij de deur met een pasje. Dit vergroot de kans om binnengelaten te worden zodat we werkelijk maatregelen kunnen installeren. De klussers passen zich aan: als uw bewoner geen schoenen draagt, stellen ze voor om hun schoenen uit te doen.
2. **Inventarisatie:**
 - a. De klusser meet de **luchtkwaliteit** om het belang van ventilatie inzichtelijk te maken ('show, don't tell'). De klusser licht de resultaten toe en geeft tips voor een betere luchtkwaliteit. Voorbeelden van gedragstips zijn: 1) ventilatieroosters open zetten, 2) controleren of de mechanische ventilatie aanstaat en 3) extra ventileren door ramen te openen of mechanische ventilatie op hogere stand te zetten tijdens het koken/douchen of bij bezoek.

² Gemiddeld vervangen we 4.8 hallogeen- of gloeilampen voor LED-lampen per huishouden

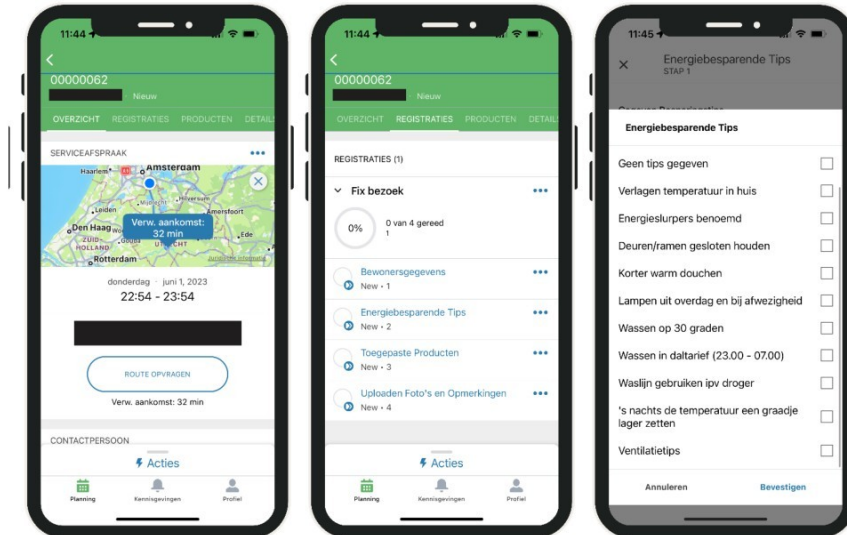
- b. De klusser **analyseert het energieverbruik** mits de energierekening aanwezig is. De klusser laat de bewoner daarbij zien hoe het energieverbruik scoort in vergelijking met de buurt; een van de krachtigste methoden om gedrag blijvend te veranderen³. Onze klussers zijn getraind om uitleg te geven over termijnbedragen en het prijsplafond zoals van toepassing in 2023. Wanneer een klusser ziet dat de energierekening erg hoog is t.o.v. de huidige prijzen, informeert hij/zij de bewoner dat overstappen vaak loont.
- c. De klusser **analyseert de technische staat van de woning**: welke maatregelen effectief zijn hangt af van de situatie ter plekke. Constateert de klusser tocht in de woning? Dan zijn deurdrangers en tochtstrips effectief. Heeft een bewoner veel elektronica? Dan is een stekkerdoos met schakelaar nuttig.
3. **Installatie**: Op basis van stap 2 kiest de klusser een set aan maatregelen. Onze klusser prioriteert de maatregelen op basis van de **impact**: de besparing op de energierekening, de CO₂-impact en het positieve effect op wooncomfort. We werken zoveel mogelijk met **verpakkingsvrije producten** en resterend verpakkingsmateriaal nemen we mee. Producten brengen we altijd aan in overleg met uw bewoner zodat hij/zij de werking begrijpt.
4. **Tips**: Onze klussers zijn **experts** in energiezuinig verwarmen, koken en douchen. Ze geven tips over zuinig verwarmen, korter douchen, slim gebruikmaken van zonwering, wassen op eco-stand en uitschakelen van energieslurpende apparaten. Zie de tabel voor de specificaties van de geboden energieadviezen, incl. de besparing. De klusser gaat op zoek naar energieslurpers om sluipverbruik te minimaliseren en gebruikt hierbij een overzichtelijke flyer, die we bij uw bewoner achterlaten. Het geven van de tips gaat in gespreksvorm; uw bewoner kan gedurende het gesprek al zijn of haar vragen kwijt.

Maatregel/advies	Besparing in kWh/m ³ per jaar	Besparing in kg CO ₂ per jaar	Besparing in euro's per jaar
Inzicht geven in de energierekening (prijsplafond, termijnbedrag, etc.)	nvt	nvt	
CV op 60	59 m ³	123 kg	
Ventileren en luchten	nvt	nvt	
Max. 5 minuten douchen	60 m ³	125 kg	
Alleen verwarmen in ruimtes waar er daadwerkelijk geleefd wordt	310 m ³	646 kg	
Verwarming 's nachts of niet thuis op min. 15 graden (behalve bij vloerverwarming)	414 m ³	863 kg	
Verwarming overdag op max. 19 graden	95 m ³	199 kg	
Radiatoren vrij maken (gordijnen, banken etc. verplaatsen)	65 m ³	136 kg	
Energieslurpers (aquarium, terrasverwarmer, tweede koelkast) niet meer gebruiken	nvt		
Kleding wassen op 30°C ⁴ en droog op waslijn (i.p.v. droger)	350 kWh	183 kg	
Stekkers uit het stopcontact na gebruik	175 kWh	92 kg	
(Afwas)machine pas gebruiken wanneer vol en maak gebruik van eco-stand	125 kWh	65 kg	

³ Alex Laskey (2013) *How behavioral science can lower your energy bill*.

⁴ Voor de werking van de wasmachine is het wenselijk om periodiek een hete(re) was te draaien. Onze fixers nemen dit mee in hun advisering.

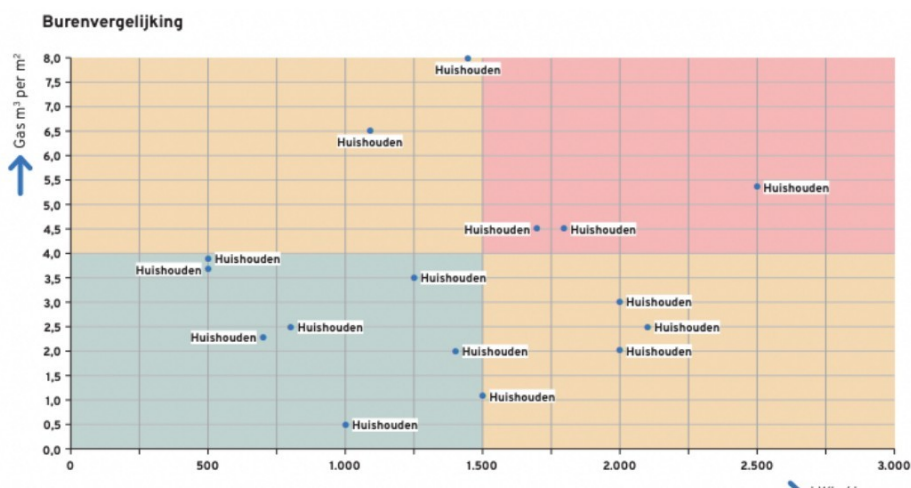
5. **Koppelkansen:** De klusser gaat waar mogelijk in op koppelkansen op technisch, sociaal, financieel en veiligheidsgebied, zie paragraaf 2.4 en 2.5.
6. **Registratie:** De klusser registreert de getroffen maatregelen, gegeven tips en eventuele doorverwijzingen en/of koppelkansen in de app (figuur 7). Registratie dient twee doelen: verslaglegging voor de bewoner en verantwoording naar u als gemeente.



Figuur 7: De klussers gebruiken professionele software voor de registratie van getroffen maatregelen en gegeven tips.

✓ **Extra onderscheidend: structurele gedragsverandering door toepassen van inzichten uit de gedragspsychologie.**

1. **Sociale norm: de burenvergelijking.** Bewoners die zien hoe hoog hun verbruik is t.o.v. de buurt blijkt het krachtigste middel voor structurele gedragsverandering. Daarom deelt de klusser het elektraverbruik door het aantal gezinsleden en het gasverbruik door het aantal m² oppervlak (indien cijfers bekend). Het aantal m² haalt de klusser op bij het kadaster zodat we de bewoner er niet mee lastig vallen. Deze twee getallen voert de klusser in via de app en plot de klusser anoniem op de geplastificeerde 'buren vergelijking' (figuur 8). Hierdoor is in één oogopslag duidelijk of een gezin veel of weinig energie verbruikt, ten opzichte van andere huishoudens waar klussers langs gaan. De benchmark met duizenden stipjes delen we met u zodat u indien gewenst op een datagedreven manier uw beleid kunt bijstellen.
2. **Gebruik van transitietaal⁵:** De klussers zijn getraind in transitietaal. Onderzoek in Amerika heeft namelijk aangetoond dat de kans op deelname van bewoners aan een huis-aan-huis isolatie aanpak significant groter was wanneer de coach of klusser de juiste taal gebruikt. Enkele voorbeelden: 1) Verliestaal: 'Zonde dat al die dure warmte weglekt uit uw huis', 2) Vergelijkingen: 'Als we alle kieren en gaten in uw woning bij elkaar optellen, is dat vergelijkbaar met een gat in uw muur ter grootte van een voetbal', 3) Personificatie: 'Uw zolder is nog niet geïsoleerd. Wij noemen dat in ons vakgebied een 'naakte zolder'. Het is alsof je de winter ingaat niet eens zonder jas, maar helemaal zonder kleren.'



Figuur 8: De burenvergelijking is anoniem. Huishoudens in het groen zijn energiezuinig t.o.v. buren.

⁵ Gonzales (1988) *Using Social Cognition and Persuasion to Promote Energy Conservation: A Quasi-Experiment.*

We hanteren **geen maximale gespreksduur** en nemen de tijd voor uw bewoner. Zo stimuleren we dat de klusser vakkundig een optimale mix aan maatregelen installeert voor het verlagen van de energierekening én ervaart uw bewoner geen haastige of gestresste klusser. Mochten de klussers bemerken dat uw inwoner behoefte heeft aan meer tips, dan verwijzen ze door naar de energiecoaches in Zuidplas.

✓ **Extra onderscheidend: het burenpagina.** Na het huisbezoek laten we (indien door u gewenst) bij tevreden bewoners fysieke kaartjes achter, met daarop in 5 talen 'gratis spullen, gratis montage en een lagere energierekening' en een link naar de aanmeldpagina. Bewoners doen de kaartjes bij burens door de bus en/of plaatsen een foto van het kaartje in de buurt Whatsapp. Daarnaast plaatsen we een 'kinderpostzegel'-sticker met 'Ik bespaar op mijn energierekening. U ook?' op/onder de deurbel. Quote van een bewoner die de aanpak onderschrijft: "Normaal stuur ik mensen direct weg aan de deur maar omdat ze via de burens werden geïntroduceerd ging ik met ze in zee."

2.3 Uitvoeren van aanvullende klussen

Naast de bij 2.1 genoemde producten, kunnen onze klussers de volgende producten toepassen:

Product (merknaam product)	Prijs ex. btw	Besparing in m ³ of kWh per jaar	Besparing in € per jaar	Besparing in kg per jaar
Energieverbruiksmanager (Homewizzard)		55 kWh en 81 m ³		197 kg
Radiatorventilator (Heatfan)		38 m ³		79 kg
Kozijnfolie (Ecosavers)		13 m ³ per m ² ⁶		27 kg per m ²

Mocht u ervoor kiezen om bovengenoemde producten toe te voegen aan de aanpak, dan heeft dit uiteraard consequenties voor de prijs per huisbezoek (onderdeel materialen) en de totale opdrachtwaarde.

In aanvulling op bovengenoemde producten, voeren onze klussers de volgende werkzaamheden uit:

1. **Energiezuinig instellen centrale verwarming:** Onze klussers zetten de cv op 60 en geven tips zoals de thermostaat 's nachts naar 15 graden (middels een slimme thermostaat) of het alleen verwarmen van ruimtes waar in geleefd wordt.
2. **Ontluchten radiator en cv:** Onze klussers ontluchten indien nodig de radiatoren en de cv. Ze werken netjes en dweilen eventueel vrijgekomen vocht, zodat uw bewoner niet in de rommel blijft zitten.
3. **Luchtkwaliteitsmeting:** Onze klussers voeren met een CO2-meter een luchtkwaliteitsmeting uit.
4. Onze klussers geven tips over **energiezuinig koelen**.
5. **Kitten en purren:** in woningen waar sprake is van veel infiltratie, komen we voor een tweede huisbezoek terug om naden en kieren die we niet met tochtband of -strips kunnen dichten, met kit of pur te dichten.

2.4 Kennis van en doorverwijzen naar aanpalende thema's

Onze klussers hebben kennis van thema's die raken aan de energietransitie en bestrijding van energiearmoede.

- De klussers kennen **lokale en landelijke regelingen** (Warmtefonds, energietoeslag) en wijzen uw inwoners hier tijdens het adviesgesprek indien passend op.
- De klussers vragen bij woningeigenaren door naar de **isolatiestaat** van de woning en registreren relevante informatie in de app. Indien woningeigenaren vragen hebben over isolatie verwijzen de klussers door naar uw energieloket.
- Indien u al bent gestart met de uitvoering van uw Nationaal Isolatie Programma (NIP) zal de klusser bij koopwoningen benoemen wat voor activiteiten de gemeente Zuidplas opzet voor het NIP en waar eigenaren van koopwoningen aanspraak op maken.
- We verwijzen door naar partners in de gemeente. Het kan zijn dat uw bewoner meer vragen heeft of wil sparren over grote isolatie maatregelen. In dat geval attenderen wij de bewoner erop dat hij/zij een afspraak kan plannen met een energiecoach van de gemeente.

⁶ Bij het toepassen van folie bij enkel glas (5 m³ per woning)

2.5 Signaal- en doorverwijsfunctie bij sociale problematiek

Onze klussers komen bij duizenden mensen over de vloer. Ze treffen daarbij regelmatig situaties aan die linken aan sociale problematiek, eenzaamheid, vervuiling en achterstallig onderhoud. Onze klussers worden tijdens de meerdaagse opleiding getraind op competenties als **empathie** en **discretie** (figuur 9).



Figuur 9: Competenties waar we de klussers in trainen.

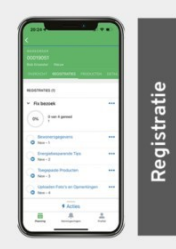
Onze klussers gaan op een tweetal manieren om met sociale problematiek om:

1. **Doorverwijzing:** Onze klussers verwijzen, indien gepast, door naar relevante instanties, zoals Stichting Zo!, de voedselbank of Humanitas. In Overbetuwe bijvoorbeeld hebben onze klussers flyers van het Sociaal Team bij zich, die ze achterlaten bij bewoners waarvan de klusser vermoedt dat de bewoner geïnteresseerd is in aanvullende ondersteuning.
2. **Signalering:** Om klussers concrete handvatten te bieden voor het signaleren van (sociale) problematiek, hebben we het framework *herkennen, herleiden en handelen* ontwikkeld (figuur 10). Tijdens of direct na het huisbezoek registreert de klusser eventuele signalering of opvolging in de app (figuur 11). In samenspraak met u bepalen we naar welke organisaties wij de verschillende meldingen doorzetten, in lijn met de AVG. We gaan graag tijdens de kick-off met lokale relevante partners in gesprek over mogelijkheden. Ons voorstel is om tijdens de startgesprekken met u als gemeente en/of de woningcorporaties met elkaar af te spreken welke van onderstaande vervolgacties we doorzetten naar welke lokale partij. Bijvoorbeeld: we sturen wekelijks een overzicht van de woningen met technische mankementen, inclusief foto's, naar de betreffende woningcorporatie. In Groningen bijv. kwam via een van onze acties een woning in beeld die praktisch onbewoonbaar was. We hebben van de casus in overleg met de projectleider een melding gemaakt bij Sociaal Domein.

Herkennen - Wat neem ik waar?	Herleiden - Wat is de oorzaak?	Handelen - Hoe help ik de bewoner?
Bijvoorbeeld: "Ik zie schimmel"	→ Gebrek aan ventilatie, of; → Lekkage vanuit balkon bovenburen	→ Bij gebrek aan ventilatie: gedragstips rondom ventilatie → Bij lekkage: advies om contact te leggen met woningcorporatie
Bewoner vraagt 3x door op besparing	→ Geldzorgen en schulden, of; → Enthousiasme	→ Doorverwijzing naar schuldhulpverlening → Bewoners uitnodigen om burens te enthousiasmeren of coach te worden
Bewoner blijft maar doorvertellen	→ Eenzaamheid, of; → Zit dit in de persoonlijkheid	→ Bewoner wijzen op lokale netwerken → Beleefd blijven, maar focus verleggen op maatregelen treffen

Figuur 10: Framework herkennen, herleiden, handelen

Onderwerpen die we registreren in de app.



Categorie	Registratie	Overig
Sociaal	☐ Eenzaamheid ☐ Persoonlijke hygiëne / verwaarlozing ☐ Onveilige sfeer / agressie	☐ Sociaal overig
Financieel & duurzaamheid	☐ Doorverwijzing budgetcoach / schuldhulp ☐ Doorverwijzing energiecoach ☐ Doorverwijzing lokale regio / subsidie	☐ Financieel overig
Technisch	☐ Scheuren in de muur of loslatend stucwerk ☐ Houtrot in ramen of kozijnen ☐ Scheve deuren en/of ramen	☐ Lekkage ☐ Vocht- of schimmelplekken ☐ Ongedierte ☐ Problemen met installaties ☐ Slechte algehele staat van onderhoud ☐ Technisch overig

Figuur 11: Onze klussers registreren meldingen in hun app

2.6 Terugkoppeling van het huisbezoek aan uw bewoner

Binnen 10 minuten na het bezoek ontvangen de bewoners een **verslag** (B1-taalniveau, beschikbaar in Nederlands, Engels, Arabisch, Pools en Turks⁷) met de besproken gedragstips en toegepaste producten. Daarnaast delen we een e-book met 50 gratis bespaartips en video's. Na afloop plaatsen we een **'kinderpostzegel'-achtige sticker** met 'Deze woning is gefixt en heeft een lagere energierekening' op/onder de deurbel. Dit draagt op subtiele wijze bij aan de bekendheid van de actie!

We leveren uitgebreide **nazorg**: we vragen de tevredenheid uit bij alle bewoners waar we met een huisbezoek langs zijn geweest. Bewoners die ontevreden zijn over het huisbezoek belt onze kwaliteitsmanager Meike allemaal persoonlijk na. Zo horen we direct wat er eventueel mis is gegaan bij het huisbezoek. Mocht een product onverhoopt defect zijn, komt er bijvoorbeeld binnen 1 week opnieuw een ambassadeur langs om het probleem te verhelpen. Tevens biedt het telefoontje de gelegenheid om aanvullende vragen te beantwoorden over energiebesparing. Zie verder hoofdstuk 6 over hoe we omgaan met feedback van bewoners.

2.7 Onze klussers zijn meertalig

De poule klussers inzetbaar in Zuidplas spreekt op het moment van schrijven **12 talen**, waaronder Arabisch, Turks, Pools, Marokkaans, Engels, Papiaments en Spaans. We streven ernaar het huisbezoek in de aangegeven voorkeurstaal uit te voeren. Aangesproken worden in je 'eigen' taal **verhoogt het vertrouwen en het gemak** en zo de kans om achter de voordeur te komen. Bij het maken van de afspraak kunnen bewoners hun voorkeurstaal voor het huisbezoek aangeven. Tevens zijn onze actiepagina, aanmeldportaal, brieven en rapporten in de talen het Nederlands, Engels, Turks, Arabisch en Pools beschikbaar.

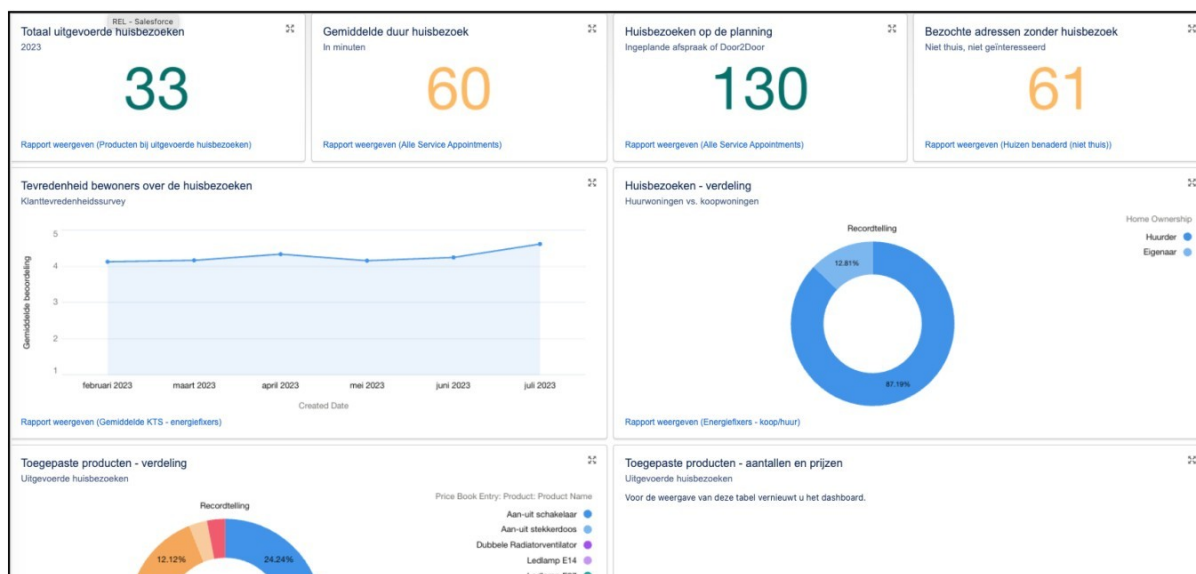
Mocht uw bewoner onverhoopt een taal spreken die de beschikbare klussers niet beheersen, dan kijkt de klusser of minimale communicatie mogelijk is in het Engels of Nederlands. Onze klussers communiceren via gebaren en Google Translate. Indien de bewoner hier akkoord mee is en er een vorm wordt gevonden die voor de bewoner te volgen is, zal het energieadvies uitgevoerd worden. Indien er geen enkele communicatiemogelijkheid mogelijk is (bijvoorbeeld de bewoner heeft niet voldoende digitale vaardigheden om via Google translate te praten) dan wordt het gesprek afgebroken en het adres genoteerd. We proberen dan later een klusser langs te sturen die de taal van de bewoner beheerst.

3. Rapportage en monitoring

We monitoren doorlopend de voortgang op het uitvoeren van de energieadviesgesprekken en stellen u als gemeente in staat om met ons bij te sturen waar nodig. Dit doen we op drie manieren:

1. **Real-time monitoring:** Onze klussers maken tijdens het energieadvies gesprek gebruik van professionele software waarmee de aangebrachte maatregelen en gegeven tips direct op adresniveau in het IT-systeem worden geladen. We stellen u een **gebruiksvriendelijk dashboard** beschikbaar (figuur 12) waarmee u realtime inzicht heeft in de resultaten. Op dit dashboard zijn de volgende KPI's zichtbaar: 1) aantal geholpen huishoudens, 2) gemiddelde gespreksduur, 3) gemiddelde bewonerstevredenheid, 4) toegepaste producten, 5) waarde van toegepaste producten, 6) beredeneerde CO₂-reductie en 7) beredeneerde besparing in euro's. De CO₂-reductie berekenen we aan de hand van kengetallen van Milieu Centraal.

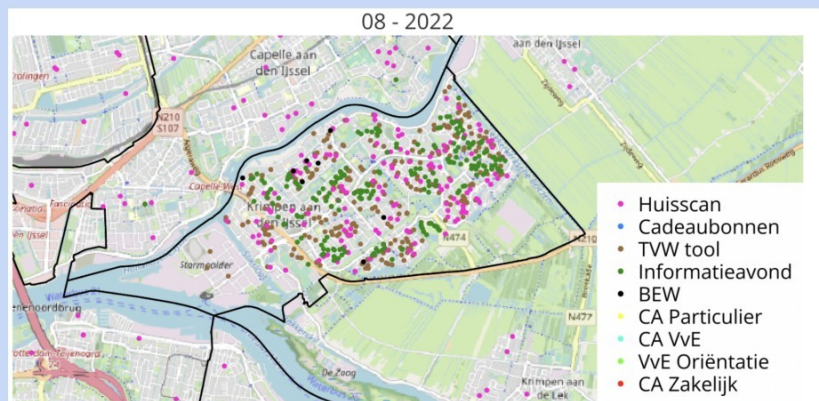
⁷ In overleg met u bieden we de mogelijkheid om extra talen toe te voegen.



Figuur 12: Via een dashboard heeft u als gemeente 24/7 realtime inzicht in de laatste stand van zaken (fictieve data).

2. **Operationele projectsturing:** We werken met een interdisciplinair projectteam. De PM, **J** is uw aanspreekpunt en dagelijks via mail en telefoon bereikbaar. Ons voorstel is om een *tweewekelijks* overleg in te plannen. **J** interpreteert en analyseert samen met u - via het dashboard - de tussenstand van het project en doet proactief verbetersuggesties op basis van feedback van bewoners. **J** geeft tevens een terugkoppeling over *de belangrijkste learnings* van dit project. Ze deelt wat er leeft en speelt onder bewoners (middels een analyse van kwalitatieve bewonersfeedback die we ophalen via een enquête) en wat er opvalt aan de technische staat van de woningen (klussers registreren welke schilonderdelen van de woning al geïsoleerd zijn in de app).

✓ **Extra onderscheidend:** Op aanvraag bieden wij de gegevens in een visuele weergave via GIS-kaartlagen (figuur 13) of infographics waarmee u uw wethouder, college, raad of inwoners kunt informeren.



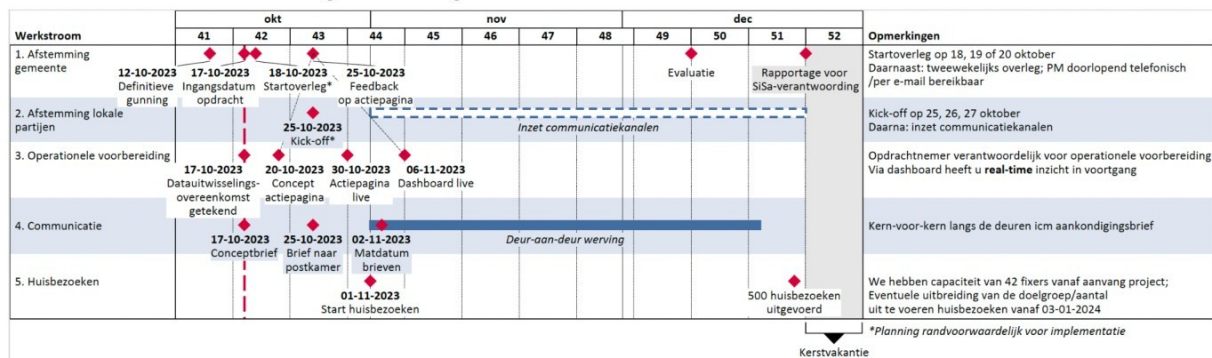
Figuur 13: Voorbeeld van een GIS-kaart voor de gemeente Krimpen aan den IJssel

3. **Sisa-verantwoording:** We leveren jaarlijks alle benodigde informatie en indicatoren aan. Die kunt u 1-op-1 gebruiken bij verantwoording van SPUK-gelden energiearmoede.

✓ **Extra onderscheidend:** We werken nauw samen met het ministerie van BZK en RVO en zijn betrokken bij de ontwikkeling van nieuwe regelingen en SiSa-indicatoren. Hierdoor hebben we altijd de meest actuele informatie en hebben we snel antwoord op vragen over de regeling.

4. Planning

Figuur 14 laat de planning zien van zowel de implementatie- (tot 1 november) als de uitvoeringsfase (vanaf 1 november). U las in 1.3 al dat we spoedig van start willen gaan om de energierekening van zoveel mogelijk van uw bewoners voor de feestdagen te verlagen.



Figuur 14: De planning op weekniveau van het project

Ter aanvulling op de planning:

- **Urenverantwoording:** We schatten de benodigde tijd van uw kant in de implementatiefase in op 4 à 6 uur en tijdens de uitvoering op 2 à 4 uur per week van een beleidsmedewerker en eventueel communicatieadviseur. In de implementatie is het aantal uren per week hoger vanwege het startoverleg, kick-off, contractvorming, voorbereiding van de communicatieaanpak en feedback op de actiepagina. Tijdens de uitvoeringsfase is uw inzet beperkt tot tweewekelijkse afstemming, eventuele communicatieacties en een evaluatie.
- **Startoverleg:** In de week van 17 oktober vindt er een startoverleg plaats met uw projectleider en eventueel betrokkenen vanuit Sociaal domein, en onze PM Iris en vestigingsmanager Rinus. We maken kennis, bespreken de planning en rolverdeling voor de implementatiefase (briefverzending, actiepagina, ontvangst adreslijsten) en uitvoeringsfase (start huisbezoeken, fasering).
- **Kick-off meeting met externe partners:** In de week van 25 oktober hebben we een kennismaking met relevante externe stakeholders.
- **Rapportage en evaluatiemomenten:** U ontvangt toegang tot een dashboard waarin u de voortgang van het project real-time kan volgen. Begin Q1 '24 ontvangt u de benodigde rapportage voor de SiSa-verantwoording. Medio december hebben we een uitgebreide evaluatie waarbij onze Regiomanager Fleur en vestigingsmanager Rinus aanhaken. Doel van de evaluatie is om uit te zoomen uit de operatie en met elkaar de samenwerking en mogelijke verlenging van het project te bespreken.

Flexibiliteit van de opdrachtnemer. We stellen ons flexibel op, o.a. door:

- We doen regelmatig voorstellen voor **verbetering** van het project o.b.v. bewonersfeedback of inzichten uit andere gemeenten waar we een vergelijkbare aanpak uitvoeren.
- We sluiten graag aan bij **overleggen** om collega-beleidsmedewerkers of relevante lokale partners bij te praten;
- We maken de bezochte huishoudens inzichtelijk middels een **GIS-kaartje** of maken op aanvraag een **infographic**.
- We doen **proactief voorstellen** om de zichtbaarheid van de actie te vergroten, mocht het aantal huisbezoeken tegenvallen ten opzichte van de planning.

i Quotes van beleidsmedewerkers over onze projectmanagers: “Reageren snel en zijn **flexibel**” en “goede planning en verwachtingsmanagement, veel voorbereiding al beschikbaar en uit handen genomen, **flexibel in organisatie**, helder in communicatie, alles in goed overleg”. **98,2 %** van de beleidsmedewerkers is tevreden over de samenwerking met ons (N=50).

5. Duurzaamheid

We hebben samen met een inkoopexpert een speciaal inkoopmodel en beoordelingssysteem ontwikkeld voor onze energiearmoedeaanpakken. We toetsen leveranciers niet enkel op prijs en kwaliteit, maar ook op **duurzaamheid**, **MVOI** en **leveringsvoorwaarden**.

5.1 MVOI-verantwoord inkopen

We kopen producten die op een **sociaal verantwoorde manier** zijn geproduceerd. Bovendien stimuleren we onze partners via ons inkoopmodel om maatschappelijk verantwoord te werk te gaan. HeatFan, bijvoorbeeld, produceert radiatorventilatoren die geassembleerd zijn op twee sociale werkplaatsen. Het personeelsbestand van Fun Fair Green B.V., een van onze leveranciers, bestaat voor 15% uit mensen met afstand tot de arbeidsmarkt. Ook leverancier Ga Groen werkt met mensen met afstand tot de arbeidsmarkt.

i Ook buiten onze klussendienst stimuleren we partners om maatschappelijk verantwoord te ondernemen. In onze collectieve inkoopacties voor zonnepanelen, bijvoorbeeld, werken we uitsluitend met panelen waarvan onafhankelijke onderzoekers hebben vastgesteld dat bij de productie geen dwangarbeid komt kijken.

5.2 Duurzaamheid en circulariteit van materialen

Alle producten voldoen aan Europese productreggeving. Daarnaast stellen we aanvullend hoge eisen aan de duurzaamheid en milieu impact van producten in ons inkoopproces:

1. **Certificaten:** Wij hechten veel waarde aan producten die duurzame of maatschappelijke certificaten hebben. Het FSC-label, bijv., richt zich op belangrijke maatschappelijke doelstellingen, zoals het voorkomen van ontbossing, eerlijke lonen, veilige werkplaatsen en dierenwelzijn. Daarnaast vallen al onze elektriciteitsproductie onder de Ecodesign richtlijnen van de Europese Commissie.
2. **Recyclebaarheid en herbruikbaarheid:** We werken met producten die aan het einde van de levensduur recyclebaar zijn, zoals LED-lampen en radiatorventilatoren. We recyclen tevens oude lampen en andere materialen. Onze klussers nemen restmateriaal (bijv. tochtstrips of radiatorfolie) mee terug naar de vestiging, waar we kijken of het restmateriaal gebruikt kan worden bij een volgend huisbezoek. Verpakkingsmateriaal en oude gloei- of halogeenlampen gaan ook mee terug voor recycling. We gaan graag met uw afvalbrengstation in gesprek over de mogelijkheden.

i **Duurzaam product uitgelicht: de radiatorventilator van Heatfan.** De Heatfan is energie-efficiënt: alle weerstand/warmte die wordt gegenereerd komt ten goede aan het verwarmen van de ruimte. Het verbruik per Heatfan is circa 1 kWh per jaar. Het product heeft geen verlijmd componenten en dus demonteerbaar, repareerbaar en 100% herbruikbaar/recyclebaar. De eindgebruiker zou het product zelf kunnen repareren; mocht een onderdeel kapot gaan, dan kan dit specifieke onderdeel vervangen worden. De levensduur is ruim 3 keer langer dan de 15.000 uur garantie die concurrenten bieden.

3. **Producten met een hoge levensduur.** De meeste CO₂-reductie bereik je met producten van de beste kwaliteit. Bovendien hebben kwalitatief hoogwaardige producten een langere levensduur waardoor ze minder snel vervangen hoeven te worden. We doen altijd zelf onderzoek naar de kwaliteit van de producten alvorens in te kopen. We beoordelen tevens leveranciers en producten op kwaliteit door te kijken naar keurmerken en certificaten. Een belangrijk en verplicht keurmerk is de CE-markering (EMC voor producten met elektrisch component, zoals een tijdschakelaar en RoHS voor gevaarlijke stoffen in apparatuur). Vervolgens borgen we de kwaliteit van de montage door onze klussers uitgebreid te trainen en van feedback te voorzien, mocht de montage onverhoopt niet nauwkeurig zijn. Onze kwaliteitsmanager controleert het werk van de klussers aan de hand van foto's in de app.

✓ Extra onderscheidend: **duurzame uitvoering van het project:**

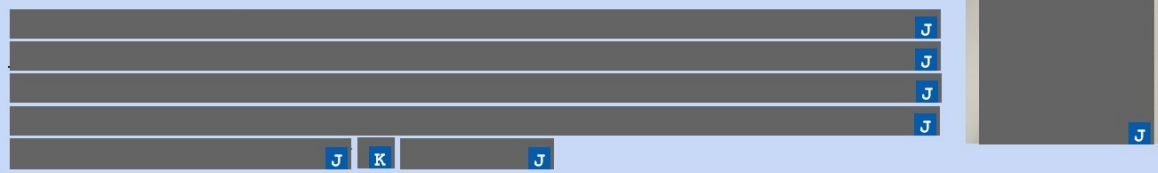
1. Onze klussers verplaatsen zich in uw gemeente uitsluitend met de **(elektrische) fiets en/of elektrische voertuigen**.
2. Onze klussers dragen bedrijfskleding van het **circulaire** merk T'riffic.
3. Al onze huidige leveranciers **leveren CO₂-neutraal**: ofwel met elektrisch transport ofwel via CO₂-compensatie.
4. Resterende CO₂-uitstoot compenseren we bij **Trees-4-all**.
5. Alle producten worden **verpakkingsarm** of zelfs **verpakkingsvrij** geleverd, dus er is weinig tot geen afval.

✓ Extra onderscheidend: **duurzaamheid in onze bedrijfsvoering**. In 2023 zijn we vanuit de intrinsieke motivatie een certificeringstraject gestart om 'B-corp' te worden. B-corps voldoen aan de hoogste mondiale standaarden voor sociale en milieu-performance, transparantie en verantwoordelijk gedrag. Daarnaast hebben we een kwaliteitsmanagementsysteem inzake milieubeheer opgesteld. Ons kantoor is aardgasvrij en CO₂-neutraal, onze lunch 100% vegetarisch, we scheiden ons afval, ruilen onderling kleding en onze laptops zijn refurbished. In het eerste half jaar van 2023 spelen we met al onze acties een rol in 8.300 ton CO₂-reductie per jaar!

5.3 Social Return: inzet van mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt

We hebben veel ervaring met social return. In onze vestigingen in Amsterdam, Almere en Overbetuwe werken we met veel plezier collega's met een afstand tot de arbeidsmarkt. Tevens hebben we ervaring met rapporteren in tools zoals **Wizzr**.

Testimonial van [J] werkzaam in onze vestiging in Elst.



✓ Extra onderscheidend: **klussers laten doorstromen naar een technische baan bij lokale bedrijven**

Met Techniek Nederland bouwen we aan een doorstroomprogramma voor klussers, naar voorbeeld van Installatiewerk en Switch naar Techniek. Een klusser ontvangt indien gewenst een ontwikkeltraject en wordt opgeleid in bijvoorbeeld het waterzijdig inregelen van CV-installaties of het installeren en onderhouden van warmtepompinstallaties. Daarna begeleidt een jobcoach de klusser naar een lokaal (installatie)bedrijf voorzien van een contract voor bepaalde tijd. Bevalt het na een jaar? Dan stroomt de klusser door naar een vast dienstverband bij het lokale installatiebedrijf.

6. Risicobeheersing

6.1 Mogelijke wijzigingen of uitbreidingen van de doelgroep

U vraagt naar hoe wij omgaan met mogelijke wijzigingen in de werving van of uitbreiding van de doelgroep. In hoofdstuk 1 is beschreven hoe we de werving willen aanpakken: met brieven, deur-aan-deur activiteiten en veel zichtbaarheid. We hebben voldoende capaciteit om voor het einde van het kalenderjaar 500 huishoudens te helpen. Als u besluit de opdracht uit te breiden, dan hebben wij capaciteit om binnen de looptijd van de opdracht **1.500 huisbezoeken** uit te voeren.

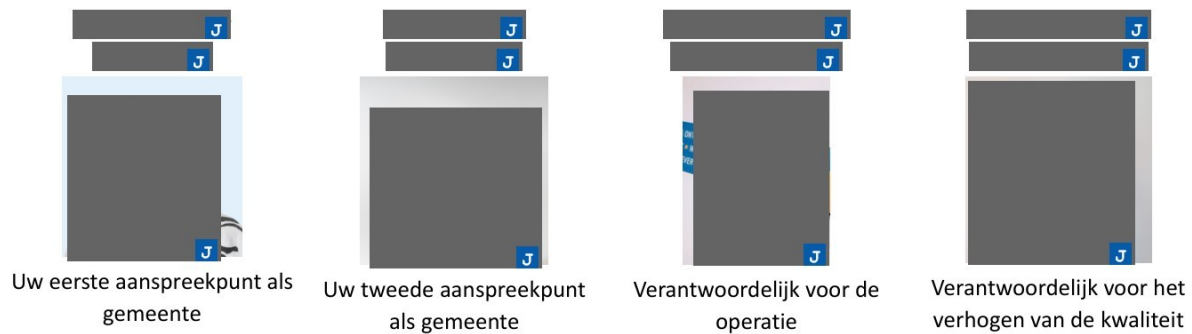
6.2 De samenwerking met u als opdrachtgever

De samenwerking met u als opdrachtgever is gebaseerd op onze kernwaarde *samen sterk*. We houden tijdens de implementatie- en uitvoeringsfase de lijntjes kort en evalueren om te leren van de aanpak.

Operationele afstemming: PM Iris praat iedere twee weken uw projectleider bij. Aan de hand van het dashboard nemen ze de voortgang door. Onze PM doet proactief suggesties en koppelt naast de resultaten terug wat er speelt en leeft onder bewoners. Wij voeren in meer dan 80 gemeenten een energiearmoedeaanpak uit; onze PM deelt geleerde lessen en inzichten uit aanpakken elders proactief met u. De PM is uw vaste aanspreekpunt, en tussentijds per e-mail en telefoon te bereiken. We werken met dubbele dekking, dus als de PM met verlof is dan heeft u een tweede aanspreekpunt.

Periodieke evaluatie: We een uitgebreide evaluatie met uw projectleider, onze PM [J] onze regiomanager

15). We bespreken de voortgang van het project en de onderlinge samenwerking.



Figuur 15: Het team dat met u in Zuidplas aan de slag gaat met het klussersproject

6.3 Omgaan met klantfeedback

We vragen ter verbetering van onze dienst en borging van de kwaliteit proactief klantfeedback uit. We hebben een fulltime kwaliteitsmanager in dienst: Zij vraagt op twee manieren feedback bij bewoners:

1. **Digitale enquête:** Drie dagen na het huisbezoek ontvangt uw bewoner naast het verslag een korte vragenlijst per mail. In de enquête vragen we uit of uw bewoner tevreden is met het bezoek, of uw bewoner een energiebesparend product mist in het assortiment en of uw bewoner nog ideeën heeft om het huisbezoek te verbeteren. Aan de hand van bewoners feedback hebben we in lopende aanpakken nieuwe producten toegevoegd aan het aanbod, uiteraard na afstemming met u als gemeente.
2. **Telefonisch onderzoek:** Daarnaast belt fulltime kwaliteitsmanager Meike minimaal 5% van alle bewoners na waar een huisbezoek heeft plaatsgevonden. Van de bewoners die via de enquête aangeven ontevreden te zijn met het huisbezoek wordt 100% teruggebeld. Tijdens het telefoongesprek stelt Meike vragen over het huisbezoek en geeft desgewenst verdere uitleg over de besproken gedragstips of toegepaste maatregelen. Het doel van het telefonisch onderzoek is tweeledig: het stelt ons enerzijds in staat om uitgebreid feedback op te halen bij uw bewoner over het functioneren van de klusser en de werking van de toegepaste maatregelen, anderzijds helpt het om uw bewoner alsnog in diens wensen te voorzien. Eventuele gebreken of defecten komen via de telefoontjes onder onze aandacht. En uw bewoner voelt zich gezien en gehoord!

Quote van een bewoner over het telefonisch onderzoek: "Ik ben super tevreden, de klussers waren hartstikke vriendelijk, kundig en professioneel. Ik ben blij met alle verbeteringen en tips die ik kreeg op het einde. Ik doe nu bijvoorbeeld de televisie iets sneller uit dan voorheen. Van de spaarlampen en de energiebesparende stekkerdoos maken we ook goed gebruik. **Extra netjes dat jullie nog nabellen!**"

Vanuit onze kernwaarde *leren en reflecteren* sturen we onze dienstverlening doorlopend bij n.a.v. bewonersfeedback. Gegeven feedback verwerken we in voorstellen aan u.

Voorbeelden van bijsturing en optimalisatie aan de hand van bewonersfeedback:

1. Bewoners gaven aan de rugzakken van onze klussers voor materiaal en gereedschap "lomp" te vinden. We doen op moment van schrijven een pilot waarin we werken met rolkoffers;
2. Op verzoek van bewoners hebben we onze afspraaktijden uitgebreid naar de avonden en weekenden. Zo helpen we ook bewoners die doordeweeks of overdag niet thuis zijn;
3. Bewoners misten de brievenbusborstel als maatregel. Bij gemeenten die deze maatregel niet standaard in het pakket hebben zitten, hebben we de brievenbusborstel voorgesteld.

6.4 Robuuste klachtenafhandeling

We gaan er niet zomaar vanuit dat iedereen toegang heeft tot internet en e-mail. We bieden daarom doorlopend telefonische ondersteuning via ons professionele klantcontactcentrum (KCC). Ons 18-koppige KCC is op werkdagen van 09:00 tot 17:30 telefonisch bereikbaar op werkdagen en doorlopend via e-mail en social media. Eventuele klachten nemen we zeer serieus via onze robuuste **klachtenregeling**. Uw bewoner kan een eventuele klacht via het online klachtenformulier, via sociale media, een brief of een e-mail of per telefoon kenbaar maken. Uw bewoner krijgt binnen 2 werkdagen een reactie. In het geval dat een extra huisbezoek nodig is, volgt deze uiterlijk 1 week na de binnengekomen klacht. Omdat we vaak nog actief zijn in de wijk van

uw bewoner, kunnen we in veel gevallen de volgende dag al langs om het probleem op te lossen. Binnengekomen klachten koppelt de PM terug tijdens het tweewekelijkse overleg met u als opdrachtgever.

i Ons klachtenpercentage is zeer laag: slechts bij **0,48%** van het aantal uitgevoerde huisbezoeken kwam een klacht voor (Q2 2023).

6.5 Risico's en beheersmaatregelen

Risico's	Beheersmaatregelen	
	Preventieve beheersmaatregelen	Correctieve beheersmaatregelen
1. Onvoldoende deelname door bewoners wegens wantrouwen en weinig enthousiasme	• We zorgen ervoor dat we zichtbaar zijn in de wijken en actief samenwerken met lokale partners. • Werken met goed getrainde en meertalige klussers (meertalig) om drempels te verlagen en vertrouwen te verhogen. • We gebruiken inzichten uit de gedragspsychologie en 'transitietaal' om bewoners te overtuigen mee te doen.	• We intensiveren de deur-aan-deur aanpak: onze ervaring is dat de 'kracht van herhaling' leidt tot hoger vertrouwen en conversies. In de planning is een periode ingebouwd om in de geselecteerde buurten nogmaals aan te bellen. • We hebben een serie aan aanvullende activiteiten klaar staan om het bereik van en vertrouwen in de klussendienst te vergroten, zoals flyer op de weekmarkt in Nieuwerkerk aan den IJssel of in gebouwen van woningcorporatie Stedelink.
2. Slechte mond-tot-mond door bewoner met minder een minder goede ervaring	• De uitgebreide opleiding op technische en social skills van onze klussers verkleint de kans op ontevreden bewoners sterk. • We werken met kwalitatief en duurzame producten. Mocht er een artikel kapot gaan, lossen we dit direct op.	• We leveren uitgebreide nazorg. Ontevreden bewoners worden nagebeld en klachten worden binnen uiterlijk 1 week opgelost.
3. Leveringsproblemen van energiebesparende producten in de aanvoerketen	• We zorgen dat ervoor minimaal één maand aan huisbezoeken voorraad aanwezig is. • Onze leveranciers garanderen contractueel tijdige levering van producten.	• We kijken uit naar een back-up merk van gelijkwaardig niveau. • We hebben voor elke leverancier 1 back-up leverancier. Mocht een leverancier onverhoopt geen voorraad hebben of failliet gaan, dan kunnen we switchen naar een andere leverancier.

Commerciële gunningscriteria

Onderdeel	Prijs per huisbezoek excl. btw	Aantal huisbezoeken	Totaal ex btw	Totaal incl btw
Proceskosten Incl. reiskosten en logistiek, projectmanagement (overleggen, rapportages), communicatiekit, nazorg/kwaliteitsmanagement, klantenservice en klachtenafhandeling, kantoor		500		
Materialen (gemiddeld, op basis van de bandbreedte van € tot € per huishouden, op basis van productenlijst hieronder)				
Arbeidskosten installatie materialen en diensten Obv. van uurtarief van € en gemiddelde gespreksduur van 45 minuten				
Arbeidskosten adviesgesprek Obv. van uurtarief van € en gemiddelde gespreksduur van 20 minuten				
Totaal	€			€

Materialen (conform uw Programma van Eisen)

Waterbesparende douchekop (per stuk)	
Waterbesparende perlatoren (per stuk)	
Douchetimer (per stuk)	
Tochtstrips/tochtband, deurstrips (D-profiel, O-profiel, E-profiel, flexibel en niet-flexibel) (per meter)	
Brievenbusborstel (per stuk)	
Deurdranger (per stuk)	
Radiatorfolie magneetvariant Gemiddelde toepassing: 3m² per huishouden	
LED-lampen LED E27 - 5 of 8W LED E14 - 4W LED G9 - dimbaar	

⁸ We werken met een gemiddelde per huishouden, waarbij we zo veel mogelijk aansturen op de bandbreedte € tot € per huishouden. We stellen voor om te werken met verrekening achteraf op basis van daadwerkelijk toegepaste producten.

EN LED GU10 - dimbaar Gemiddelde toepassing: 4.8 lampen per huishouden	
Aan/uit stekkerdoos / schakelaar (per stuk)	
Tijdschakelaar (per stuk)	
Koolmonoxidemelder (per stuk)	
Leidingisolatie Gemiddelde toepassing: 1.5 meter per huishouden	
Totaal	

☒ **Extra onderscheidend:** Omdat we producten in bulk inkopen geven we zekerheid aan de geselecteerde leveranciers wat zich vertaalt in een lage inkoopprijs. We kunnen hierdoor de producten **25% onder de consumentenprijs** aan de bewoner leveren.

Naast de door u gevraagde producten in het programma van eisen kunnen wij de volgende producten toepassen:

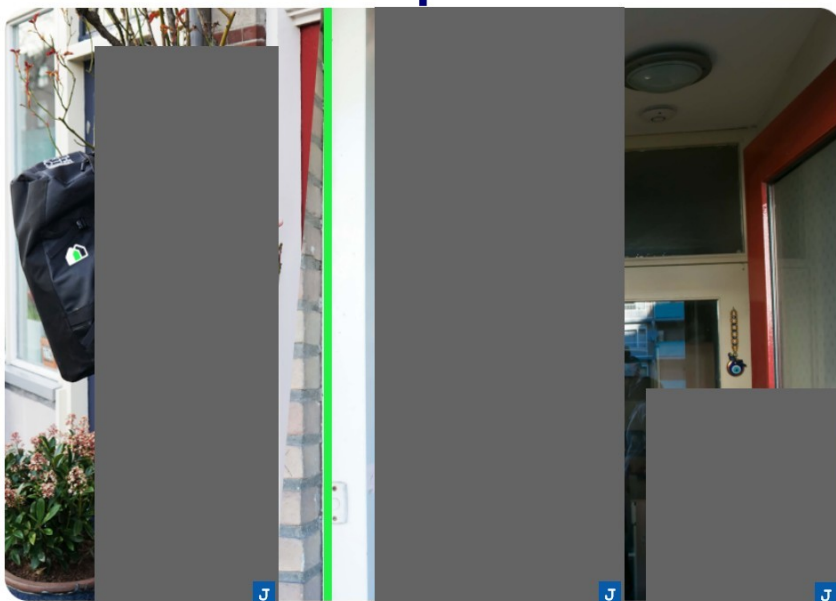
1. Energieverbruiksmanager;
2. Radiatorventilator;
3. Kozijnfolie.

De kosten voor deze producten zijn niet opgenomen in de commerciële gunningscriteria. We gaan graag na gunning met u in gesprek of u de aanvullende producten wil toevoegen aan de productenlijst.

i Transparantie over ons verdienmodel:

1. We werken binnen de energieklussersopdracht volgens het **transactiemodel**. Conform uw offerteaanvraag rekenen we aan u als opdrachtgever een vast bedrag per huisbezoek dat we op nacalculatie verrekenen.
2. We houden hierbij **no-cure-no-pay** aan: alleen daadwerkelijk uitgevoerde huisbezoeken worden in rekening gebracht. Wij stellen voor no-cure-no-pay toe te passen voor de materialen: we verrekenen achteraf op basis van daadwerkelijk toegepaste producten, waarbij we de bandbreedte van **€ K** tot **€ K** per huishouden aanhouden.
3. Al onze energieklussers hebben een 0-uren contract op basis van **€ K per uur**.
4. We hanteren tevens een **risico opslag** bij de inkoop van materialen, waarmee we kosten voor het houden van de voorraad dekken.

Voorstel Energieklussers Gemeente Zuidplas



Huishoudens direct helpen met energie besparen

Project

Energieklussers gemeente Zuidplas
29 september 2023

Gemeente Zuidplas

Carina van der Meer
Nina Listing

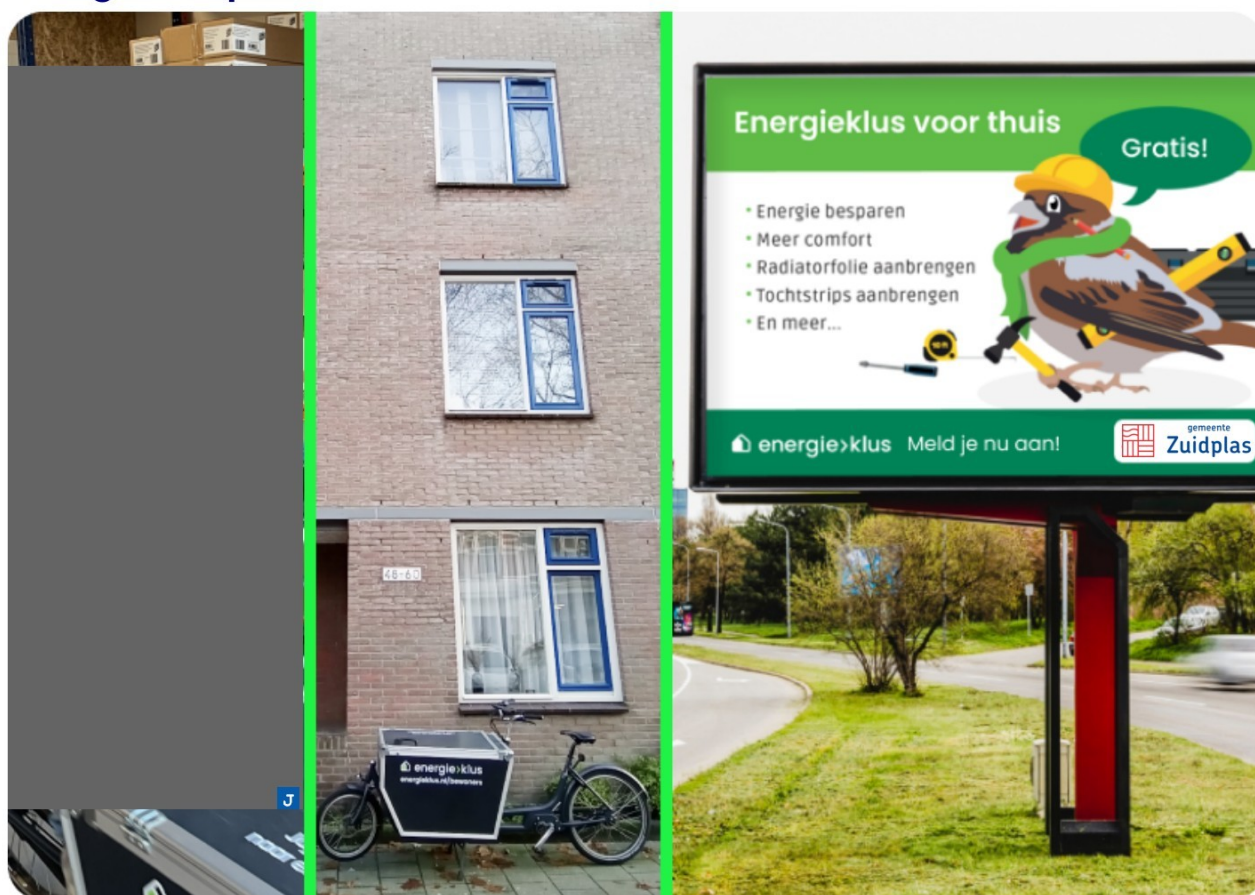
1 | Inleiding & doel

De energierekening is voor steeds meer huishoudens in Nederland een grote bron van zorgen. Voor deze inwoners is het essentieel dat de energiekosten zo snel mogelijk worden beperkt waar mogelijk. De gemeente Zuidplas wil zich in eerste instantie richten op 1.500 huishoudens die de energietoeslag hebben ontvangen.

Het doel van de aanpak is om tenminste 500 huishoudens uit deze doelgroep op korte termijn actief te ondersteunen met de installatie van kleine energiebesparende maatregelen en (energie)advies. Binnen het gestelde maximum bedrag van [REDACTED] (ex BTW) kunnen we met de voorliggende aanpak 1.012 huishoudens helpen.

Het doel van dit project:

Tenminste 500 en maximaal 1.012 huishoudens direct helpen met energie besparen



2 | Plan van Aanpak

Het plan van aanpak voor de gemeente Zuidplas bestaat uit 7 stappen en is hieronder uiteengezet. De groen gekleurde delen in de afbeelding vragen om betrokkenheid vanuit de gemeente. De grijze delen zijn primair gericht op de bewoners.



2.1 – Bereiken en werven van de doelgroep

In de stap 1 “Voorbereiding” beginnen we met het samenstellen van het projectteam en organiseren we een kick-off. Samen met de gemeente en de andere betrokken partijen bepalen we vervolgens de exacte doelgroep, de prioriteit per wijk/buurt, de wervings- en communicatie aanpak, en de planning & verantwoordelijkheden.

2.1.2 – Bereiken doelgroep (stap 1 & 2)

We stellen voor om in nauwe samenwerking verschillende instrumenten te gebruiken en waar mogelijk per wijk/buurt te differentiëren om bewoners te bereiken. Het op de juiste manier aankondigen van het project is een belangrijke eerste stap. De inzet van andere instrumenten hebben een positief effect op de respons. Alle communicatie richting bewoners wordt afgestemd met de gemeente en is terug te vinden in de planning.

- **Brief.** Graag verzorgen wij een directe uitnodiging middels een brief. Op het moment dat we samen met de gemeente de adres-selectie hebben bepaald, stuurt de gemeente Zuidplas in verschillende twee batches de aankondiging. Uiteraard is er een telefonische (e-mail en WhatsApp) helpdesk beschikbaar om te helpen en vragen te stellen. Bewoners melden zich gemakkelijk aan.
- **Deur-aan-deur registratie.** Bewoners worden daarna via meerdere deur-aan-deur rondes, maximaal 3 per adres, benaderd om zich in te schrijven of direct een huisbezoek te laten uitvoeren. Zo bereiken we ook bewoners die bijvoorbeeld hun post niet open maken. Bewoners die we bij de deur-aan-deur actie niet treffen, worden nogmaals uitgenodigd om via onze helpdesk of online omgeving zelf een afspraak in te plannen.
- **Informeren middels gemeentelijke diensten & lokale gezichten.** We adviseren de gemeente om de meeste partners direct vanaf de start van het project te betrekken. Deze organisaties staan in nauw contact met de doelgroep. Een persoonlijke uitnodiging vanuit deze organisaties om gratis gebruik te maken van de Energieklusser zal de deelname verhogen. We voorzien deze partners van een flyer met informatie over de actie en veelgestelde vragen. Binnen de gemeente Zuidplas denken we aan de Stichting Zo! (met name Budgetmaatjes, Schuldhulpverlening, en de Postkamer), Stichting Zuidplas Helpt, de lokale afhaalpunten van de voedselbank Gouda, en verschillende kerken en moskeeën binnen de gemeente.
- **Mond-tot-mond.** Een groot deel van de 2e golf inschrijvingen voor energiereductieprogramma's krijgen wij momenteel door mond-tot-mond reclame. Met een tevredenheid van 9/10 als score zijn er bij bewoners deelnemers die in aanleg wat huiverig kunnen zijn over gemeentelijke programma's. Als de eerste bezoeken zijn uitgevoerd, maken we graag een kort filmpje of artikel waarin een buurtbewoner vertelt over de inzet. Zie [hier](#) voor een mooi voorbeeld.

Als blijkt dat bovengenoemde instrumenten niet de gewenste respons opleveren, kunnen we in overleg met de gemeente de volgende bredere instrumenten toevoegen aan de aanpak. Dit kan los of in combinatie met een eventuele verdere uitbreiding van de doelgroep.

- **Posters.** Een 'ouderwetse' posters in een portiek waar veel bewoners uit de doelgroep wonen kan net die extra trigger vormen om een afspraak te maken.
- **Markten.** Te denken aan aanwezigheid op de weekmarkten in Moordrecht, Zevenhuizen en Nieuwerkerk aan den IJssel, de inzet van onze bakfiets plus "stoep bord". Medewerkers van het team beantwoorden vragen en er kan direct een afspraak worden gepland. Op die manier verhogen we de respons binnen de doelgroep die het hard nodig heeft.
- **Inzet gemeentelijke nieuwsbrieven & sociale media.** Dit soort instrumenten zijn waardevol voor het creëren van brede bewustwording in de gemeente Zuidplas. Samen bepalen we of dit gegeven de doelgroep aanpak passend en effectief is. Als we ervoor kiezen, ondersteunen we de gemeente met voorbeelden van communicatie-uitingen.

2.1.3 – Aanmelden (stap 2)

Na ontvangst van de brief kunnen bewoners gemakkelijk een afspraak maken voor een bezoek. Dit kan zowel via telefonische helpdesk, aan de deur, via de online omgeving of samen met een medewerker uit bijvoorbeeld Stichting Zo!. De bewoner ontvangt een bevestiging van de afspraak. Drie dagen voor het geplande bezoek ontvangt de bewoner een herinnering. Zo voorkomen we no-shows en krijgen mensen een prettige bevestiging van de komst van de klusser.

2.1.4 – Afstemming & samenwerking betrokken partijen (stap 1)

Woningcorporaties Mozaïek Wonen, Woonpartners Midden-Holland, Stedelink, het sociaal domein en andere maatschappelijke organisaties betrekken wij graag direct in de voorbereidingsfase.

- **Woningcorporaties.** Een groot deel van de bewoners in doelgroep woont in een woning van één van de woningcorporaties. Zij kennen de doelgroep en ze worden bijvoorbeeld graag in een vroeg stadium betrokken bij het soort maatregelen die geïnstalleerd worden.
- **Sociaal domein & maatschappelijke organisaties.** De aanpak richt zich op mensen die hulp heel goed kunnen gebruiken. Daar zitten deels assertieve mensen bij, maar een aanzienlijk deel van deze doelgroep kijkt graag eerst de kat uit de boom. Bij deze laatste groep helpt het om bekende maatschappelijke organisaties te betrekken en die zetten we ook graag in om de doelgroep te bereiken. Daarnaast kunnen onze medewerkers tijdens een bezoek bewoners attenderen op de mogelijkheden en programma's die lokaal aanwezig zijn, bijvoorbeeld op het gebied van hulp met schulden of andere sociale problematiek. We stellen voor om een flyer te maken met een samenvatting van de beschikbare hulp. De klussers kunnen die meenemen en achterlaten. Zo versterken we elkaar binnen de opdracht die er ligt.
- **Energiecoaches & aansluiten op lokale initiatieven.** Samen met de gemeente Zuidplas, de Energiecoaches Zuidplas (EC Zuidplas), en mogelijk de woningcorporaties, bepalen we wat na het bezoek een vervolgstap zou kunnen zijn en in welke situaties dit van toepassing is. Hierbij valt te denken aan: het aanvragen van verdiepende energiecoach/adviesgesprekken, NIP isolatie voucher/inkoopactie, het vervangen van onzuinig witgoed of de vraag waar de bewoner nog meer ondersteuning nodig heeft en of de gemeente bewoners hierover mag informeren. Zo versterken we lokale initiatieven en zorgen we voor continuïteit. Bewoners melden zich tijdens het bezoek gemakkelijk aan. Als blijkt dat er meer vraag is dan lokale capaciteit kunnen we bewoners en de gemeente hier optioneel in ondersteunen.

2.1.5 – Verwachte aantal huisbezoeken

Binnen het gestelde maximum bedrag van  (ex BTW) kunnen met de voorliggende aanpak 841 huishoudens geholpen worden.

2.1.6 – Verwachting gemeente

In 2.4 is de planning en uren inschatting voor de gemeente Zuidplas verder uitgewerkt. Wij leveren binnen elk project de uitvoering en een groot deel van de projectbegeleiding. Hiermee zorgen wij dat er effectief wordt samengewerkt en ontzorgen we de gemeente waardoor de tijdsinspanning relatief gering is. Wel wordt het volgende verwacht:

- Aandragen van één aanspreekpunt project
- Initiële afstemming met de lokale partners

- Gezamenlijke opzet operationeel plan
 - Bepalen doelgroep
 - Bepalen en eventueel inregelen activatie opties & aanleveren relevante informatie
- Uitvoeren operationeel plan
 - Levering NAW gegevens bewoners (in Excel conform de registratie in de BAG)
 - Deelname project overleggen
- Communicatie richting bewoners. Dit betreft tenminste de aankondigingsbrief.

2.1.7 – Verwachting inwoner

Het doel is om deelname zo makkelijk en toegankelijk mogelijk te maken. Bewoners helpen besparen, eerlijk zijn over het effect ten opzichte van de gestegen prijzen en de goede kant op wijzen als bewoners meer willen. Dat is wat we doen. Toegankelijk, geen pretenties en bewust van onze verantwoordelijkheid als gesprekspartner. Wij verzorgen de installatie en verantwoording, bewoners krijgen hulp.

2.2 – Huisbezoek

Op het afgesproken tijdstip komt een medewerker van het Energieklus team langs. Een huisbezoek duurt gemiddeld ongeveer 1 uur en 30 minuten.

2.2.1 – Inventarisatie isolatiestatus (stap 3)

Samen met de bewoners wordt de inventarisatie doorlopen. Hier komen aan bod: de bewonerswensen, het energieverbruik, de reeds geïmplementeerde kleine maatregelen en de kansen voor aanvullende maatregelen.

2.2.2 – Aanbod & installatie energiebesparende maatregelen (stap 4)

Er worden direct energiebesparende maatregelen geïnstalleerd door onze Energieklussers. Voor dit project adviseren we een budget van gemiddeld 120 euro (incl. btw) aan maatregelen. We verwachten dat er tussen de 5 en 9 maatregelen (gemiddeld 7) per woning worden geïnstalleerd. Het aantal nuttige maatregelen kent zijn grenzen in bijvoorbeeld (kleinere) woningen, en soms hebben bewoners geen behoefte aan een (langer) bezoek. Wij gaan voor maximale energie(kosten)besparing met een effectieve inzet van publieke middelen en verantwoorden die achteraf.

De inventarisatie van de woning, het advies van de Energieklusser, met kennis van de verwachte besparingen (zie bijlage 1) en de bewonerswensen bepalen welke combinatie van maatregelen wenselijk is. Het team heeft een rugzak met verschillende maatregelen bij zich in verschillende categorieën:

Waterbesparing

- Waterbesparende douchekop
- Douchetimer
- Perlator

Slimmer verwarmen & isoleren

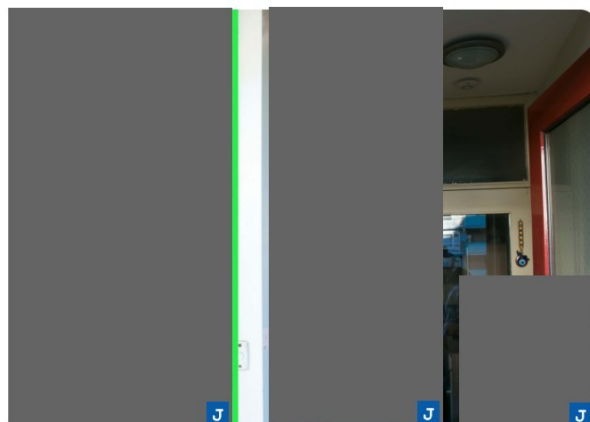
- Radiatorfolie (zowel plak als magneet variant)
- Leidingisolatie voor CV-leidingen
- Deurdranger
- Radiatorventilator (extra)

Kierdichting & voorkomen tocht

- Tochtstrips kozijnen
- Deurborstel of deurstrip
- Brievenbusborstel

Electra: preventie sluipverbruik, LED en inzicht

- Ledlamp
- Analoge tijdschakelaar



Electra: preventie sluipverbruik, LED en inzicht (vervolg)

- Stekkerdoos 4 voudig met aan/uit schakelaar
- Slimme stekker met bewegingssensor (extra)
- Energiemeter (extra)

Overig

- Koolmonoxidemelder

Naast bovengenoemde maatregelen kan de klusser ook de volgende werkzaamheden aan de verwarmingsinstallatie uitvoeren

- CV op 60 (mits de woning voldoende is geïsoleerd)
- Energiezuinig instellen centrale thermostaat en/of thermostaatkranen
- Ontluchten radiatoren

2.2.3 – Het adviesgesprek & activatie (stap 5 & 6)

De Energieklusser gaat actief het gesprek aan over wat bewoners zelf kunnen doen. Bewoners schrijven zich direct in op de aangeboden en passende vervolgacties en worden geïnformeerd over de lokale hulpinstanties.

Advies op gedrag

Tijdens het bezoek worden er passende gedragstips besproken. Gedrag heeft veel impact op daadwerkelijke gerealiseerde energiebesparing. Te denken valt aan:

- **Korter douchen.** Dit kan veel impact op de gasrekening hebben. Een douche-timer kan helpen.
- **Slim verwarmen.** Samen met de bewoner zorgen we dat de verwarming 's nachts, in slaapvertrekken en niet gebruikte ruimte(s) op ongeveer 15 graden staat en adviseren we dat de bewoner tussendeuren sluit. We zorgen dat radiatoren zoveel mogelijk vrij gemaakt worden van meubelen. Daarnaast adviseren we bewoners de gordijnen te sluiten om warmteverlies via de ramen te verminderen.
- **Slim ventileren.** Dit is natuurlijk afhankelijk van het ventilatiesysteem. We zullen bewoners informeren over de noodzaak van ventilatie en schone lucht en wijzen ze op manieren om dit zonder veel warmteverlies te doen.
- **Slim gebruik koelkast & vriezer.** Er zijn een hoop kleine dingen die een bewoner kan doen om deze apparaten zo slim mogelijk te gebruiken. Te denken valt aan het regelmatig ontdooien van de vriezer.

Omdat herhaling voor veel mensen belangrijk is, laten we vaak een flyer met bespaartips achter. Graag maken we voor de gemeente Zuidplas een specifieke uitstraling en inhoud met verwijzingen op de achterkant.







Comfort & een lagere energierekening?

12 bespaartips voor thuis



Verwarmen



Apparaten



Extra

Wat is van toepassing?		
☐ Doe ik al	☐ Wil ik doen	
 Verwarmen 1 ☐ Zet de thermostaat een graadje lager. 2 ☐ Verwarm minder kamers in huis. 3 ☐ Zet geen meubels tegen de verwarming. 4 ☐ Zet je CV-ketel op 60 graden.	 Apparaten 1 ☐ Zet de vaatwasser op de eco-stand. 2 ☐ Gebruik een wasrek, geen wasdroger. 3 ☐ Vul de waterkoker alleen tot waar nodig. 4 ☐ Zet de vriezer niet lager dan -18 graden.	 Extra 1 ☐ Ventileer elke dag minstens 5 minuten. 2 ☐ Douche niet langer dan 5 minuten. 3 ☐ Kook met de deksel op de pan. 4 ☐ Was op 40 graden.

www.energieklus.nl/bewoners

Advies over 'randzaken', omgaan met sociale problemen & doorverwijzing

Energieklussers worden geselecteerd en getraind op basis van de volgende vaardigheden:

- Kennis van duurzaam wonen (inclusief grotere maatregelen & financieringsmogelijkheden voor eigenaar-bewoners)
- Installatie van kleine maatregelen
- Sociale vaardigheden t.b.v. de interactie met bewoners. Dit deel van de trainingen wordt mede verzorgd door Energiebank. Deze organisatie heeft veel ervaring met de energiearmoede doelgroep en gedragsverandering.
- De Energieklus werkwijze en kwaliteitseisen
- Gemeente Zuidplas specifieke context en afspraken (zoals de de verkenningsswijken Aardgasvrij)

Naast het technisch goed uitvoeren van een bezoek is het succes in grote mate afhankelijk van de sociale vaardigheden en begrip van de betreffende collega. Naast (energie-)armoede wordt het team regelmatig geconfronteerd met andere (sociale) problematiek. Te denken valt aan eenzaamheid (bijvoorbeeld bij ouderen) of moeilijke gezinssituaties. Hiermee omgaan is een belangrijk onderdeel van de training. De klusser heeft de flyer met informatie over de lokale hulpinstanties bij zich, signaleert, attendeert bewoners op de mogelijkheden en laat de flyer op de keukentafel achter.

Onze klussers zijn allen in dienst en worden primair beoordeeld op tevreden bewoners. Dit is één van de manieren waarop wij aansturen op kwaliteit: aandacht voor de bewoner én kwaliteit van de installatie en het advies.

Activatie & enquête

Bewoners schrijven zich direct in op de aangeboden en passende vervolgcacties. Aan het einde van het bezoek vragen we de bewoner om een rapportcijfer. Deelnemende bewoners in andere projecten zijn zeer tevreden en geven een gemiddelde score van ruim 9+ uit 10.

2.2.4 – Terugkoppeling bezoek & nazorg (stap 7)

Na afloop van een bezoek wordt een woningrapport geleverd. Het doel van het rapport is om de bewoner op overzichtelijke wijze terugkoppeling te geven van het bezoek en wordt in principe digitaal opgestuurd. Bewoners die minder digitaal vaardig zijn kunnen voorzien van een geprinte versie. Het rapport is geschreven op BI niveau en is visueel gemaakt waar mogelijk. Per bewonerstype (woningcorporatie huurder, particuliere huurder of eigenaar-bewoner) wordt bepaalde informatie wel of niet opgenomen ten behoeve van de leesbaarheid en relevantie. Hieronder is een voorbeeld van een sociale huurder opgenomen. Dit rapport richt zich op kleine energiemaatregelen en slim energiegedrag. De helpdesk is beschikbaar voor eventuele vragen en nabranders.

Woningscan rapport

30 juni 2023



Woningscan rapport

Op 30 juni 2023 is namens de gemeente een medewerker van Energieklus langs geweest. De medewerker heeft een inventarisatie gedaan en kleine energiebesparende maatregelen aangebracht. Dit rapport is een verslag van het bezoek.

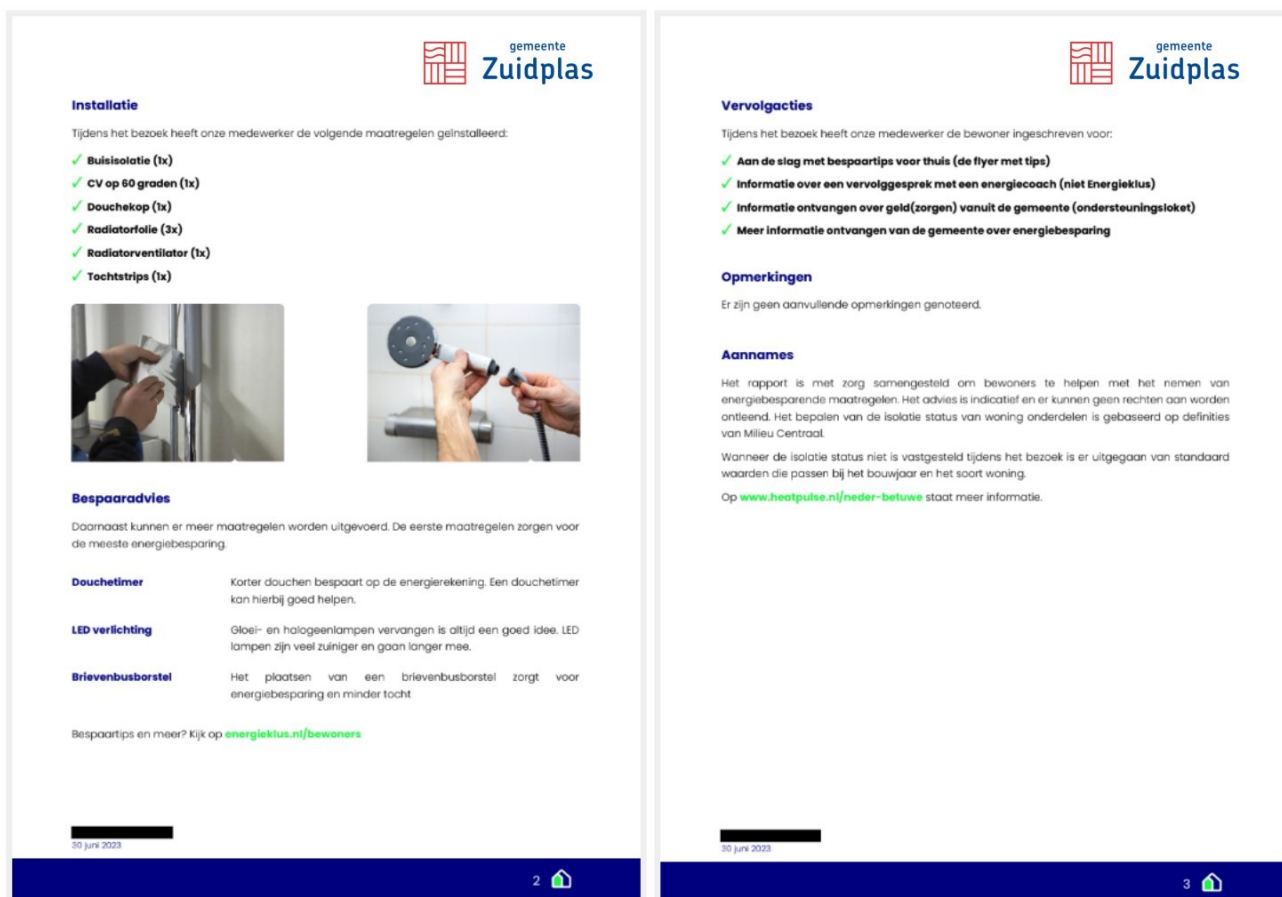
Gegevens woning

Woningelgenaar	Woningcorporatie	Grootte huishouden	3 personen
Bouwjaar	1948	Verwarming	Gasgestookt
Soort woning	Tussenwoning	Jaarlijks gasverbruik	1600 m3
Type dak	Hellend	Jaarlijks elektraverbruik	1100 kWh
Woonoppervlakte	117 m2	Zonnepanelen	Nee

De bewoner heeft de volgende wensen aangegeven:

- ✓ Meer comfort – woning blijft warm
- ✓ Meer comfort – geen tocht
- ✓ Meer comfort – geen vocht en schimmel
- ✓ Financieel – lagere rekening

30 juni 2023



2.2.5 – Toegankelijkheid & omgaan met taal verschillen

Binnen een project wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met bewoners die de Nederlandse taal niet (goed) spreken, een niet-Nederlandse culturele achtergrond hebben en/of niet digitaal vaardig zijn. Er zijn verschillende manieren waarop we hier mee om gaan:

- Onze medewerkers worden getraind op B1 taalgebruik en het respecteren van culturele verschillen, bijvoorbeeld het checken of de schoenen wel of niet bij de deur uitgedaan moeten worden.
- Al onze schriftelijke communicatie is op B1 taalniveau.
- Indien bewoners niet digitaal vaardig zijn, is onze helpdesk beschikbaar voor telefonische ondersteuning (in het Nederlands en Engels).
- De registratiepagina en de bespaarflyer zijn zowel in het Nederlands als in het Engels beschikbaar..
- Bewoners kunnen bij het maken van een afspraak een voorkeurstaal aangeven (Nederlands, Engels, Turks of Arabisch).
- Flyers en woningrapporten zijn waar mogelijk voorzien van plaatjes, illustraties en foto's.
- We doen ons best om bewoners tijdens een bezoek in hun voorkeurstaal te woord te staan. Indien er tijdens een gesprek een taalbarrière blijkt, dan proberen we samen met de bewoner een oplossing te vinden (bijvoorbeeld door een huisgenoot of buurman te vragen).
- Onze organisatie streeft er actief naar om alle digitale middelen te laten voldoen aan de geldende normen voor Digitale Toegankelijkheid. De website voor bewoners wordt periodiek getoetst aan de WCAG standaarden.

2.2.6 – Energiecoach keukentafelgesprek (optioneel 2e bezoek)

Een bezoek van een Energieklusser is voor veel bewoners een eerste stap in de energietransitie. Eenmaal enthousiast zal een deel van de bewoners een vervolgstap willen maken. Deze vervolgstap wordt idealiter uitgevoerd door de lokale energiecoaches. Als blijkt dat er onvoldoende capaciteit is kunnen wij, indien gewenst, het lokale team (tijdelijk) ondersteunen.

In onze aanpak kunnen er verschillende onderwerpen aanbod komen in een keukentafelgesprek. De onderwerpen zijn afhankelijk van de bewonerswensen en of de bewoner huurt of eigenaar is van de woning.

- **Bestendigen van energiezuinig gedrag (alle doelgroepen).** In het eerste gesprek is hier aandacht voor. Veel huishoudens zijn gebaat bij herhaling en aanvullende praktische tips om het energiezuinig gedrag ook te bestendigen en praktisch toe te passen. Denk hierbij ook aan hulp bij het installeren van een app om energieverbruik te monitoren of het verder inregelen van het warmings systeem.
- **Energiecontract (alle doelgroepen).** Veel bewoners zijn onzeker over het huidige energiecontract. Samen bekijken we het contract en ondersteunen met de keuze voor een eventueel nieuw contract.
- **Isoleren van een eengezinswoning (eigenaar-bewoner).** Tijdens dit bezoek kijkt de energiecoach en de bewoners samen naar de isolatie status van verschillende woning onderdelen (gevel, beglazing, en indien van toepassing dak, vloer en aanwezigheid van naden), de verwarming, de ventilatie, en eventuele aanwezigheid van zonnepanelen. Op basis van de inventarisatie krijgen bewoners informatie over mogelijke grotere maatregelen. De informatie wordt indien van toepassing voorzien van een inschatting van de investeringen, subsidies en jaarlijkse besparingen¹. Voor de gemeente levert dit waardevolle input voor de lokale NIP aanpak.
- **Isoleren van een eigen appartement (eigenaar-bewoner).** Het keukentafelgesprek is identiek aan dat van een eigenaar-bewoner van een eengezinswoning met één toevoeging: de bewoner krijgt advies over het gesprek met de VVE.
- **Isoleren van een huurwoning (particuliere huur).** Het keukentafelgesprek is identiek aan dat van een eigenaar-bewoner van een eengezinswoning met één toevoeging: de bewoner krijgt advies over het gesprek met de verhuurder.

Een keukentafelgesprek inclusief voorbereidingen en nazorg duurt gemiddeld ongeveer 1.5 uur, en vindt idealiter 1 tot 2 maanden na het bezoek van de Energieklusser plaats. Na afloop ontvangt de bewoner een update van het rapport en toegang tot het online woondossier.

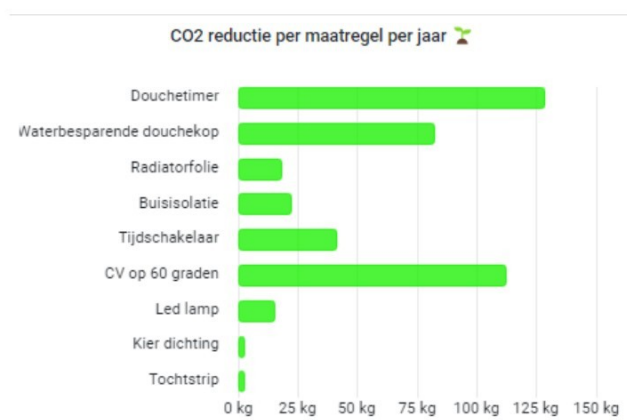
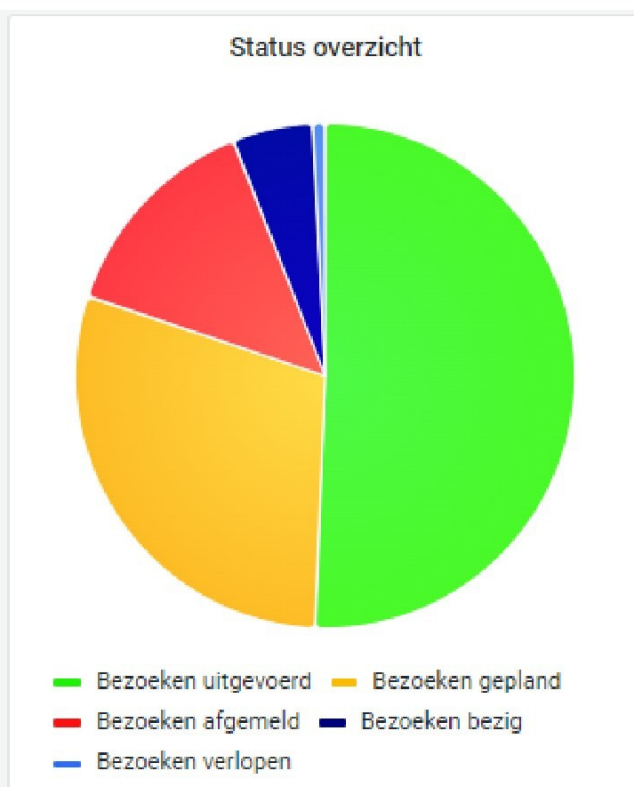
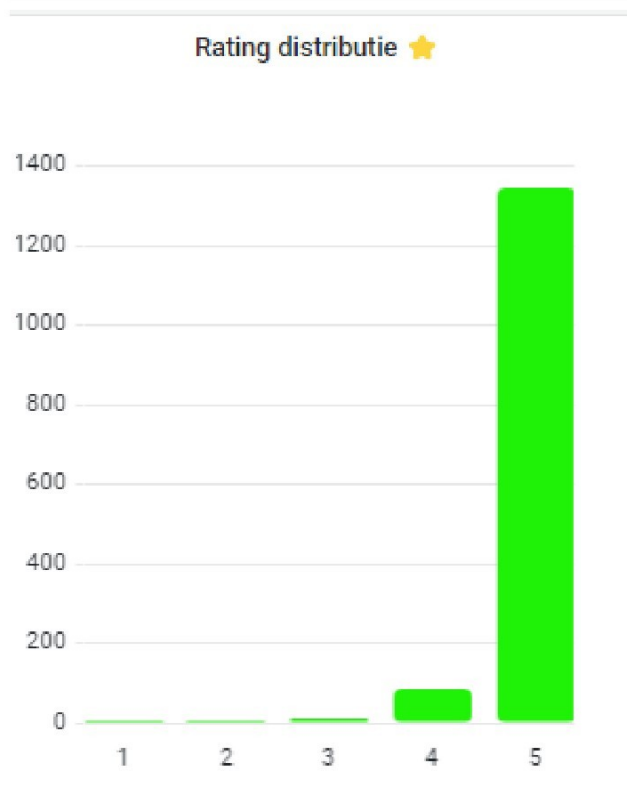
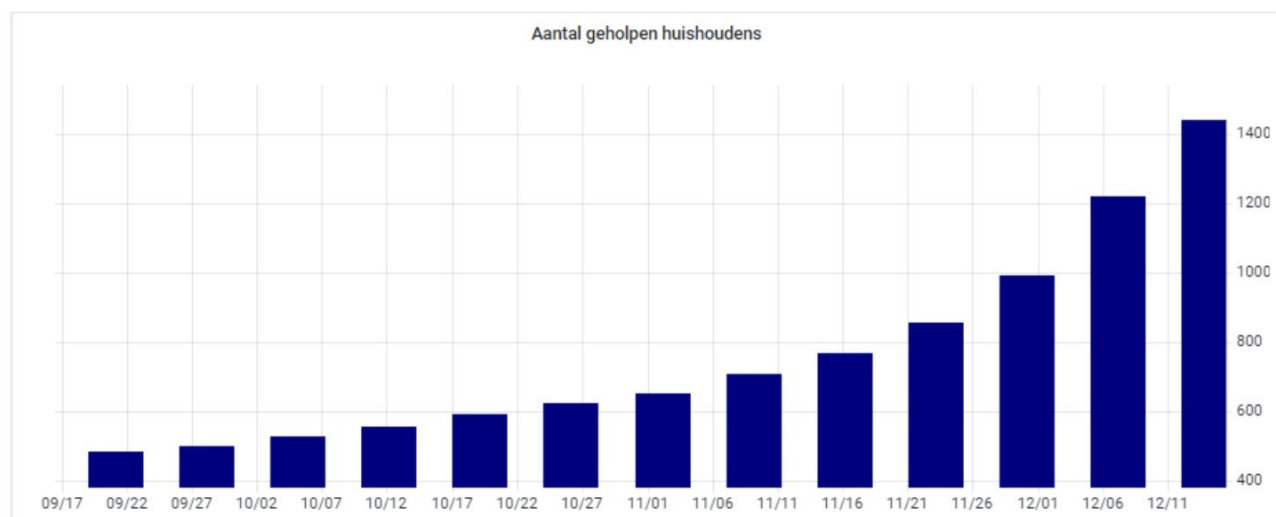
2.3 – Rapportage en monitoring

2.3.1 – Monitoring

Gedurende het project worden er met de gemeente regelmatig voortgangsoverleggen ingepland. In deze afspraken monitoren we de voortgang van het project, bespreken we de risico's en sturen we bij. In de voorbereidingsfase zal dit één keer per week zijn. Daarna wordt dit één keer per twee weken. Gedurende het project kunnen we dit in overleg afbouwen naar circa één keer per maand. Data uit de Energieklus applicatie wordt via een online dashboard beschikbaar gemaakt en gebruikt om inzicht te creëren in de voortgang van het project. De projectmanager helpt met de interpretatie en adviseert.

In de onderstaande figuren een aantal voorbeelden van het online dashboard.

¹ Op basis van kengetallen van Milieu Centraal





2.3.2 – Rapportage (tussen) resultaten

Na afloop van het project en op een aantal tussentijdse momenten ontvangt de gemeente een complete rapportage met projectevaluatie, geleerde lessen, inzicht in de bereikte huishoudens (SiSa-proof) en een geanonimiseerd overzicht² van de inventarisatie, de energiemaatregelen, de impact daarvan en de enquête resultaten.

2.4 – Planning & flexibiliteit

2.4.1 – Planning

Hieronder staat de planning op hoofdlijnen. Het doel is zoveel mogelijk huishoudens voor de koude (stook) maanden te helpen met besparen. In bijlage 2 is de planning en ureninschatting in meer detail uitgewerkt.

Stap	Periode
Gunning	12 oktober 2023
Vorbereiding	Vanaf 17 oktober tm begin november
Communicatie met bewoners & werving	Week 45 en verder
Uitvoering huisbezoeken	Begin november tot en met februari 2024
Oplevering & evaluatie	Maart 2024

2.4.2 – Flexibiliteit

Het voorliggende plan is opgesteld op basis van de ervaring van ruim 30 projecten in verschillende gemeenten in heel Nederland. Ervaring leert dat de lokale situatie, bijvoorbeeld het vertrouwen van bewoners in de politiek en woningcorporaties, invloed heeft op de response. Gedurende het project monitoren we samen het plan, leren we wat wel en niet werkt sturen we bij waar nodig. Waar nodig schakelen we bijvoorbeeld klussers bij of af, of verlengen we de uitvoeringsperiode.

² Postcode 6-niveau indien tenminste 5 woningen in de verzameling

Het onderstaande team staat opgesteld om snel te starten en heeft per start voldoende capaciteit om het werk uit te voeren. Uitbreiding is wenselijk niet noodzakelijk om de planning te realiseren. Met uitbreiding kunnen we bijvoorbeeld Social Return mogelijk maken.



2.5 – Duurzaamheid en social return

2.5.1 – Duurzaamheid

Onze organisatie is opgericht met duurzaamheid als startpunt. Naast dat we alleen werken aan oplossingen met een duurzame impact proberen we elke dag onze eigen voetafdruk zo klein mogelijk te maken. Om onze voortgang te meten gebruiken we de Milieubarometer. Voor dit project zijn we ervan bewust dat de impact die we maken met het aanbrengen van maatregelen, zijn uitwerking heeft in de periode na ons bezoek. Om een zo lang en groot mogelijk effect van de aangebrachte maatregelen te garanderen, kopen we alleen hoogwaardige materialen bij bekende leveranciers zoals WoonWijzerWinkel. Daarnaast kiezen we waar mogelijk voor duurzame en lokaal geproduceerde producten.

We zorgen er voor dat de verwerking van gebruikte materialen volgens de voorschriften voor afvalscheiding gebeurt, zodat bijvoorbeeld oude spaarlampen niet tussen het huisvuil belanden. Alle voertuigen die door [redacted] worden voorzien, zijn elektrisch aangedreven. Of het nu een elektrische bakfiets of elektrische auto betreft. Verder is de bevoorrading speciaal geregeld met een rugzak waardoor OV-gebruik mogelijk is.

Bij de uitvoering van de Energieklussers in Zuidplas worden 2 herkenbare elektrische bakfietsen actief in de gemeente gebruikt. Hiermee ontstaat herkenbaarheid, geven en doen we wat we prediken. Verder is het natuurlijk van groot belang dat alle Energieklussers uit de regio of zelf of binnen een straal van 25km komen. Hierdoor wordt het aantal reiskilometers sterk beperkt. Door deze aanpak produceren collega's zo'n 25 tot 50% minder CO₂-uitstoot dan van collega aanbieders.

2.5.2 – Social Return

Deze invulling bestaat uit het duurzaam aan het werk krijgen van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Met Energieklus hebben wij positieve ervaringen met het opleiden van Energieklussers vanuit deze groep. Hierbij is vaak extra ondersteuning en vooral begeleiding nodig bij het uitvoeren van de job en wordt in een aanleg gewerkt met een assistent rol en het deelnemen aan deur-aan-deur campagnes in groepsverband. Met de inzet van de 5% Social Return en overleg met Werkplein IJsselgemeenten willen wij de kans grijpen om een bijdrage te leveren aan de doelstellingen van de gemeente. Wanneer dit niet lukt met leer-werktrajecten als Energieklusser zoeken we graag een alternatieve invulling.

2.6 – Risicobeheersing & klachten

2.6.1 – Risicobeheersing

In het realiseren van de doelstellingen identificeren we de volgende top drie risico's (inclusief mitigerende maatregelen).

Risico	Toelichting	Mitigatie
Aantal aanmeldingen is minder dan gepland	Het totaal aantal aanmeldingen is minder dan verwacht.	Het plan is ingestoken om de bulk van bezoeken in het begin te doen. Indien gedurende het project blijkt dat de bezoeken achterblijven: intensiveren communicatiecampagnes en eventueel verlengen we (in goed overleg) de uitvoeringsperiode of breiden we de doelgroep uit.
Aantal afspraken fluctueert	De vraag aan huisbezoeken wijkt van de gereserveerde capaciteit per week	Het Energieklus team kan binnen een bandbreedte van +/- 30% gemakkelijk op- en afschalen.
De mensen die het het hardste nodig hebben reageren onvoldoende	Dit is in veel gemeenten het geval. Sommige mensen lezen hun post niet of zijn wantrouwend richting de overheid. De aanpak is opgezet om dit percentage zo hoog mogelijk te maken binnen de context van de gemeente.	Deze groep het eerst aanschrijven en voldoende tijd geven voordat er andere doelgroepen worden aangeschreven.

2.6.2 – Service, klachten & garantie

De bewonershelpdesk is beschikbaar voor vragen en eventuele klachten. De bewonershelpdesk is tijdens kantooruren per telefoon, WhatsApp en e-mail bereikbaar en streeft binnen de kaders Handreiking Kwaliteit Energieloketten naar een reactietermijn van maximaal 3 werkdagen. Ervaring leert dat veel bewoners hier gebruik van maken. Per project wordt een bewonerspagina ingericht. Op deze pagina kunnen bewoners zich registreren voor een bezoek, veelgestelde vragen bekijken en kennis nemen van de voorwaarden en afspraken. Bewoners kunnen gemakkelijk tot 48 uur voor een geplande afspraak de gemaakte afspraak kosteloos wijzigen of annuleren.

Om kwaliteit te borgen maken onze klussers bij elk bezoek foto's van de geïnstalleerde maatregelen en wordt er om feedback van de bewoners gevraagd. Daarnaast voeren we steekproeven uit. Toch blijft het mogelijk dat leden van het team fouten maken of per abuis schade veroorzaken bij de bewoners. Klachten worden afgehandeld volgens onze ISO 9001 klachtenprocedure:

- Klachten kunnen per email, telefoon & Whatsapp gemeld worden bij de helpdesk

- Wij streven ernaar uiterlijk binnen 14 dagen de klacht te behandelen.
- Het team behandelt de klacht zorgvuldig en reageert altijd op basis van hoor en wederhoor. De klacht kan leiden tot onderzoek bij de betrokken personen. Als er vragen of onduidelijkheden zijn, wordt er contact opgenomen.
- Op basis van de verzamelde informatie wordt de bewoner schriftelijk of per e-mail op de hoogte gesteld. Hierin worden de conclusies, oplossingen en de te nemen maatregelen vermeld.
- We geven standaard 24 maanden garantie.

2.7 | Veiligheid, privacy & AVG

Naast de in uitvraag gestelde eisen aan kwaliteit zijn twee aanvullende punten relevant voor dit project.

2.7.1 - Veiligheid

Bij een bezoek is de veiligheid van zowel de bewoners als de klusser essentieel. Wij werken actief aan het vertrouwen van bewoners in de dienstverlening. Om dit te ondersteunen dragen Energieklussers herkenbare kleding en kunnen ze zich identificeren met een persoonlijke badge. .

2.7.2 - Privacy & AVG

De privacy van bewoners en het naleven van de AVG is belangrijk bij het uitvoeren van een project. Bewoners geven bij registratie toestemming voor het tijdelijk opslaan en verwerken van persoonsgegevens. In een privacyverklaring wordt vastgelegd met welk doel en voor welke duur gegevens worden vastgelegd. Met de gemeente sluiten we een verwerkersovereenkomst. Om de dienst uit te voeren hebben we alleen adresgegevens nodig. De gemeente krijgt op huishouden niveau alleen informatie ten behoeve van de verantwoording (o.a. SiSa). Overige informatie wordt gedeeld op postcode-6-niveau als er tenminste 5 huishoudens in deze verzameling zitten. Onze organisatie is gecertificeerd voor zowel ISO 9001 (kwaliteit) als ISO 27001 (informatiebeveiliging).



3 | Tot slot

Onze organisatie kan dit project zeer goed uitvoeren. Simpel. We hebben de drive, de Energieklussers in de regio, de integriteit en willen er keihard voor werken. Het bijdragen aan een breedgedragen energietransitie is een eer en genoeg. Uiteraard weten wij niet alles, kunnen we (lokaal) veel leren en gaat er vast en zeker het een en ander verkeerd. Met een actieve samenwerking met de partners, willen we succesvol zijn met echte aandacht voor kwetsbare bewoners, bergen energiebesparing realiseren en een prettig project voor alle betrokkenen. Wij gaan er heel graag voor!



4 | Investeringsvoorstel

Met de beschreven implementatie komen wij tot onderstaand investeringsoverzicht. Dit aanbod is gemaakt om aan te sluiten op de behoeften van de gemeente Zuidplas. De investering bestaat uit de inzet voor 500 woningen, en is overleg uit te breiden naar maximaal 1.012 huishoudens. Bij het in rekening brengen van het variabele deel van de opdracht wordt uitgegaan van het aantal uitgevoerde bezoeken.

	Onderdeel	Prijs (ex. BTW)	Prijs (incl. BTW)
A	Proceskosten		
	- Project begeleiding & monitoring		
	- Ondersteuning doelgroepselectie		
	- Ondersteuning communicatie		
	- Inrichten en uitvoeren bewonershelpdesk (telefoon, e-mail, Whatsapp & online)		
	- Gemakkelijk aanmelden		
	- Operationele planning & kwaliteit		
B	- Online dashboard en eindrapportage		
	- Reiskosten		
B	Materialen		
	- Voor 500 bezoeken		
	- Gemiddeld 7 energiebesparende maatregelen met		
C	- 24 maanden garantie		
C	Arbeidskosten installatie materialen & diensten		
	- Voor 500 bezoeken van gemiddeld 1 uur voor de installatie van gemiddeld 7 energiebesparende maatregelen		
	-		
D	Arbeidskosten adviesgesprek		
	- Voor 500 bezoeken van gemiddeld 30 minuten advies		
	- Intake & inventarisatie		
	- Adviesgesprek		
	- Bespaarwijzer		
	- Woningrapport		
Totaal			

Op verzoek is de volgende optie beschikbaar.

	Optioneel	Prijs (ex. BTW)	Prijs (incl. BTW)
E	Energiecoach keukentafelgesprek (2e bezoek)		
	-		
	- Gesprek van gemiddeld 1 uur		
	- Inhoud afhankelijk van type bewoner en wensen		
	- Update woningrapport en toegang online woondossier		
	- Inzicht in isolatie status ten behoeve van NIP		

Voorwaarden

Op dit voorstel zijn de Rijks inkoopvoorwaarden ARVODI 2018 voor diensten van toepassing, waarbij Artikel 24.1 (Intellectuele eigendomsrechten) niet van toepassing wordt verklaard op de geleverde producten: o.a. woningrapport & dossier, bespaar flyer, en rapportages. Het auteursrecht van deze onderdelen gaat niet over naar de gemeente. De gemeente ontvangt hierover binnen de geldende privacyregels onbeperkt gebruiksrecht.

Facturatie vindt plaats op drie momenten. 50% wordt gefactureerd bij akkoord. Vervolgens wordt 25% gefactureerd bij de start van de bezoeken en de resterende 25% na afronding.

Bijlage 1 – Potentiële energiebesparing

In onderstaande tabel staan mogelijke maatregelen, inclusief prijs en specificatie, met een inschatting van de potentiële besparingen voor een gemiddelde woning per jaar per maatregel.

Product	Specificatie	Prijs per maatregel	Eenheid	Gas (m3)	Electra (kwh)	CO2 (kg)	Water (liter)	Besparing hoog (euro)	Besparing laag (euro)	Bron
Water besparing										
Water besparende douchekop	Grohe meerdere variaties	€ 22,30	stuk	44		83,2	7,5	€ 141	€ 62	Milieu Centraal
Douchetimer	Ecosavers digitaal	€ 6,91	stuk	68		128,5	15	€ 222	€ 100	Milieu Centraal
Perlator	Ecosavers	€ 1,16	stuk				tot 50%			Woonwijnwinkel
Slimmer verwarmen & isoleren										
Radiatorfolie	Deltafix (inc magneten)	€ 12,40	per radiator gemiddeld	15		28,4		€ 45	€ 18	Milieu Centraal
Leidingsisolatie	NMC Noma	€ 7,29	per leiding gemiddeld	12		22,7		€ 36	€ 14	Milieu Centraal
Deurdanger	Ecosavers	€ 5,40	stuk	15		28,35		€ 45	€ 18	Woonwijnwinkel
Radiator ventilator	Speedcomfort	€ 59,45	stuk	11,71	-2	20,8		€ 34	€ 14	Vattenfall + Milieu Centraal
CV op 60	nvt			59,1		111,6		€ 177	€ 71	Zet 'm op 60
Instellen CV en thermostaatkranen	nvt			tot 18%				tot 18%		Milieu Centraal
Ontluchten radiator(en)	nvt			1-2%				1-2%		eigen inschatting
Kierdichting & voorkomen tocht										
Tochtstrips kozijnen	Band: Deltafix	€ 7,93	per kozijn gemiddeld	2		3,8		€ 6	€ 2	Milieu Centraal per raam
Tochtstrips deuren	Band: Deltafix	€ 7,93	per deur gemiddeld	2,5		4,7		€ 8	€ 3	Milieu Centraal per deur
	Strip: Tesamoll	€ 15,86	per deur gemiddeld	2,5		4,7		€ 8	€ 3	Milieu Centraal per deur
Brievenbusborstel	Ecosavers	€ 6,44	stuk	1		1,9		€ 3	€ 1	Milieu Centraal
Electra: preventie sluipverbruik, LED en inzicht										
Ledlamp	Calex verschillende fittingen & wattages	€ 5,95	stuk		12	7,8		€ 8,4	€ 3,0	Milieu Centraal
Analoge tijdschakelaar	Q-link	€ 7,92	stuk		31,8	20,7		€ 22	€ 8	Woonwijnwinkel (oude TV)
Stekkerdoos	Stekkerdoos 4-voudig met schakelaar zwart of wit	€ 8,43	stuk		Tot 30%					Woonwijnwinkel
Slimme stekker	Ecosaver met bewegingssensor	€ 14,83	stuk		Tot 30%					Woonwijnwinkel
Energie meter	Ecosavers: Energiemeter met stekker & display	€ 12,84	stuk	nvt	nvt	nvt		nvt	nvt	-
Slimme stekker	Ecosaver met bewegingssensor	€ 14,83	stuk		Tot 30%					Woonwijnwinkel
Overig										
Koolmonoxidemelder	Alecto met batterij. Conform EN50291 norm.	€ 20,42	stuk	nvt	nvt	nvt		nvt	nvt	

Prijs per maatregel

De bovenstaande prijs per maatregel is een all-in prijs inclusief garantie, afvalverwerking en eventueel gebruik hulpmaterialen en verliezen. In sommige gevallen betreft het een gemiddelde prijs omdat we verschillende varianties in het assortiment hebben (bijvoorbeeld verschillende type LED lampen en douchekoppen).

Energieprijzen

Bijlage 2: Planning & ureninschatting

Planning

In onderstaande tabel staat de huidige planning opgenomen inclusief overlegmomenten. Dit geeft nadere duiding van de beoogde implementatie.

		Maand		oktober					november					december					januari				februari				maart				
Activiteit	Week	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	Totaal			
Gunning	Gunning		X																												
	Start overeenkomst			X																											
Voorbereiding	Doelgroep & buurt prio bepalen			X	X																										
	Bewonersbrief & communicatie plan			X	X																										
	Definitief plan van aanpak			X	X																										
	Inrichten helpdesk				X	X																									
Bewoners-communicatie	Schoolvakantie			X										X	X								X								
	Brief naar bewoners (2 batches; matdatum)						X	X				X	X																		
	Promotie via lokale gezichten (start)							X					X																		
	Deur-aan-deur campagnes								X	X						X	X														
	Bewonersfilm/artikel										X	X																			
Huisbezoeken	Gemiddeld aantal bezoeken/week							40	40	40	40	40	40	20	20	40	40	40	30	25	20	15	10					500			
Project team	Kick-off			X																											
	Monitoring & voortgang				X	X		X		X		X				X				X				X							
	Evaluatie															X								X							
	Oplevering (oa SiSa)															X								X							

Ureninschatting

In onderstaande tabel staat de huidige ureninschatting opgenomen voor zowel de gemeente als opdrachtnemer. We hebben gedurende het project een jaar 3-5 herkenbare Energieklussers in actie in Zuidplas. Dit geeft nadere duiding van de beoogde uitrol en intensieve en zichtbare werving & service.

Activiteit	Week	Maand oktober					november					december					januari				februari				maart				Totaal
		40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13		
Verwachte inzet opdrachtgever totaal (uur)				18	14	5	4	8	0	4	1	8	4	0	4	8	1	0	0	4	0	0	4					83	
Gemeente intern																													
Kick-off + voorbereiding				6																							6		
Bepalen doelgroep & buurt prio (inclusief adreslijst)				4	4																						8		
Input & review PvA & communicatieplan				4	4																						8		
Bewonersbrief finaliseren en organiseren printen & bezorgen					2	1					1						1										5		
Monitoring, voortgang & evaluatie					2	2		2		2		2			2			2			2			2			16		
Betrokken partijen extern (per partij)																													
Kick-off + voorbereiding				2																							2		
Input & review PvA & communicatieplan				2																							2		
Communicatie binnen de eigen organisatie							4	4				4	4		4	4											24		
Monitoring, voortgang & evaluatie (optioneel)					2	2		2		2		2			2			2			2			2			16		
Verwachte inzet opdrachtnemer totaal (uur)				8	8	8	8	80	80	68	68	68	68	38	38	80	80	68	53	44	36	27	4	4			935		
Project management, coördinatie & helpdesk				8	8	8	8	20	20	8	8	8	8	8	8	20	20	8	8	6	6	4	4	4			200		
Bezoeken (exc. reistijd)								60	60	60	60	60	60	30	30	60	60	45	38	30	23						735		