

OPDRACHTFORMULIER



gemeente
Zuidplas

Atal B.V.
Ampèrestraat 35
1446 TR Purmerend
Crediteurnummer: 102172

Gemeente Zuidplas
Postbus 100
2910 AC NIEUWERKERK AD IJSSEL
Tel. [redacted]
www.zuidplas.nl

Nieuwerkerk aan den IJssel,
26-10-2021

Ons referentienr: 101833
Behandeld door: [redacted] (Progmw Duurzaamheid en Klimaatadaptie)

Geachte heer/mevrouw,

Onder dankzegging voor de door u verstrekte offerte verlenen wij u hierbij de opdracht, conform uw aanbieding.

Bij deze verzoeken wij u het volgende te leveren:

Aanschaf van warmtecamera's en andere tools voor in de tool-tassen voor de energiecoaches

Gewenste leverdatum: 01-11-2021

Nr.	Omschrijving	BTW	Bedrag
1	Aanschaf van warmtecamera's en andere tools voor in de tool-tassen voor de energiecoaches		
		Totaal	[redacted]

Afleveradres:
Raadhuisplein 1
2914 KM NIEUWERKERK AAN DEN IJSSEL

Ten slotte wijs ik u op het feit dat gemeente Zuidplas de volgende voorwaarden toepast naargelang de inkoop:

- De geldende Rijksinkoopvoorwaarden ARVODI voor diensten.
- De geldende Rijksinkoopvoorwaarden ARIV voor leveringen.
- De geldende UAV voor Werken.
- De geldende DNR voor ingenieursdiensten en architecten.
- De geldende GIBIT voor IT-overeenkomsten.

Ik wens u veel succes met het uitvoeren van deze opdracht.

Wij verzoeken u het referentienummer en de naam van de opdrachtgever op uw factuur te vermelden. Laat u dit na, dan leidt dit tot vertraging in de betaling van uw factuur.

Dit document is automatisch gegenereerd en daarom niet ondertekend.

Nota van Inlichtingen Uitvoering Nationaal Isolatie Programma (NIP) 2025-2027

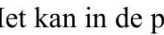
Ref. nr.	Fase	Individueel	Motivatie	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Inschrijffase	Nee		Verzoek om extra tijd tussen nota van inlichtingen en indienen plan	De tijd tussen de publicatie van de nota van inlichtingen (7/10) en het indienen van het plan (23/10) is relatief kort en zal mogelijk zorgen voor kwalitatief minder goede ingediende plannen, zeker gezien de huidige drukte met veel aanbestedingen van vergelijkbare projecten. Wij willen graag voldoende tijd kunnen nemen om een kwalitatief goed aanbod te formuleren. Staat u ervoor open om de deadline van indiening uit te stellen? Bijvoorbeeld twee weken?	Prima, zie aangepaste planning.
2	Inschrijffase	Nee		Facturatie	Wij maken vanaf de start van het project veel kosten. Bent u akkoord met een voorschot? Bijvoorbeeld 25% van het totaal bij de start van het project?	De daadwerkelijk en aantoonbaar gemaakte kosten mogen na de opstartfase worden gefactureerd.
3	Inschrijffase	Nee		verwijzing	Is het toegestaan om te verwijzen naar andere pagina’s/gunningscriteria/onderdelen om herhaling te voorkomen?	Graag tekst kopiëren
4	Inschrijffase	Nee		Vooraf factureren subsidiegelden	Om subsidies direct uit te keren aan bewoners factureren wij de subsidiegelden bij de projectstart. Bent u hiermee akkoord (dit is strijdig met artikel 6.3 van de concept overeenkomst)?	De subsidie wordt op een onafhankelijke Stichting derdengeldrekening gestort waar we dan de subsidie voor de bewoner en de kosten per bewoner uitbetalen.
5	Inschrijffase	Ja	Er is geen tweede vragenronde. Dit is ons verweer tegen een vraag die zeer waarschijnlijk zal worden gesteld door een van onze concurrenten met desinformatie	Vergoedingen bij isolatiepartijen	Houden jullie vast aan de huidige voorwaarden waarin iedere partij haar eigen model transparant beschrijft en garanties afgeeft van de marktconformiteit van haar prijzen, maar wel volgens haar eigen ingerichte model kan blijven werken?	Ja. Er is tevens ook een tweede vragenronde toegevoegd aan de planning.
6	Inschrijffase	Nee		Datum presentatie	Jullie geven aan dat er tijdig een datum gecommuniceerd wordt voor de presentatie. Het is nu echter een periode van 5 werkdagen, kan dit teruggebracht worden naar 1 of 2 werkdagen? Het is (mede gezien de grote drukte op aanbestedingsgebied) niet realistisch dat 2 van onze medewerkers een hele week vrij houden.	Akkoord. We plannen hier twee dagen voor. Zie ook herziene planning.
7	Inschrijffase	Nee		Indexeren	indexatie: Looptijd van de overeenkomst en potentiële verlenging: kan de opdrachtnemer de kosten (jaarlijks) indexeren? En zo ja: wat zijn de voorwaarden?	Nee, geen indexatie mogelijk. De prijzen zijn vast gedurende de gehele contractperiode.
8	Inschrijffase	Nee		Format specificatie prijzenblad	"Specificeer op max.1 A4 de kosten inclusief uurtarieven hoe de kosten verdeeld zijn over de werkzaamheden, zoals genoemd op Prijzenblad. " Welk format verwacht u voor deze specificatie? Kunnen wij een apart document uploaden?	Format is vrij
9	Inschrijffase	Nee		prijzenblad - tabblad 2 'collectieve inkoop'	Klopt onze aanname dat dit tabblad per abuis is toegevoegd? Zo nee: kunt u toelichten wat u van Inschrijvers verwacht?	Klopt, wij laten deze vervallen.
10	Inschrijffase	Nee		Activiteitenrapportage	Wat bedoelt u met 'activiteitenrapportage' op pagina 22 van de leidraad?	De tussentijdse rapportage zoals vereist door RVO, zie: https://www.rvo.nl/subsidies-financiering
11	Inschrijffase	Nee		bewoners die net zelf een maatregel hebben aangebracht	Begrijpen wij hieruit dat u subsidies met terugwerkende kracht wilt toestaan? En zo ja: bedoelt u dan vanaf de startdatum van het project (1/1/2025) of een andere datum?	De actie start per 1 jan 2025 en kan met terugwerkende kracht gecompenseerd worden, bijv. vanaf 1 juni.
12	Inschrijffase	Nee		Aantal pagina's G1	Vanwege de omvang van uw uitvraag (31 bullets), en om onze aanpak goed te kunnen tonen verwachten wij meer pagina's nodig te hebben dan de 5 die u noemt. Bent u akkoord met het ophogen naar 18 A4?	Wij gaan akkoord met 12 paginas's.
13	Inschrijffase	Nee		SROI	Verwacht opdrachtgever dat eventuele SROI kandidaten werkzaamheden uitvoeren voor het project zelf of is ook toegestaan dat SROI kandidaten elders in de organisatie van opdrachtnemer werkzaamheden verrichten?	Er is een bijlage spelregels SROI meegestuurd, waarin diverse mogelijkheden zijn aangegeven hoe je SROI vorm kunt geven.
14	Inschrijffase	Nee		Ervaring aanbieder	U vraagt 'Om de geschiktheid aan te tonen dient Aanbieder te beschikken over de volgende competentie: De Aanbieder heeft in de afgelopen drie jaar, succesvol het Nationaal Isolatie Programma (NIP) uitgevoerd en opgeleverd bij een (semi-) overheidsorganisatie vergelijkbaar met gemeente Zuidplas.' Veel vergelijkbare projecten zijn meerjarig en daarom (nog) niet afgerond. Bent u akkoord met het indienen van een lopend project. Bijvoorbeeld met minimaal 150 geïsoleerde woningen?	Akkoord, lever dan het aantal conversiepercentage aan tussen aangeschreven woningen en uiteindelijk uitgevoerde isolatiemaatregelen.

15	Inschrijffase	Nee		kosten communicatie	Kosten voor het drukken, invoegen en verzenden van brieven (of andere communicatiemiddelen zoals posters of online campagnes): zijn deze voor rekening van de gemeente?	Ja, dat klopt.
16	Inschrijffase	Nee		Spouwmuurisolatie buiten scope	Waarom kiest u ervoor om spouwmuurisolatie buiten scope te plaatsen? Met de landelijke aanpak is een prima werkwijze om bewoners te helpen met het isoleren van hun woning binnen de regels van de Wet natuurbescherming. Wij adviseren om deze maatregel wel aan te bieden. Bent u hiermee akkoord?	Niet akkoord. Onder de huidige regelgeving willen we dit nog niet toestaan. Als ergens tijdens het start van het project blijkt dat door de overheid de regels versoepeld zijn dan voegen we het wel toe.
17	Inschrijffase	Nee		Adreslijsten	Heeft u van alle doelgroepen adreslijsten beschikbaar? Zo ja: hoeveel adressen zijn het per doelgroep?	Nog niet. Aantal woningen per doelgroep zijn: doelgroep 1: 60 woningen; doelgroep 2: 3200 woningen; doelgroep 3: 5000 woningen (inschatting)
18	Inschrijffase	Nee		PVE eis EP-W certificering	Het inzetten van adviseurs met een EP-W certificering is prijsverhogend vanwege schaarste op dit moment. Gezien het plafondbedrag adviseren wij om deze eis los te laten of te versoepelen naar 'EP-W gecertificeerd of met een vergelijkbaar niveau'. Bent u hiermee akkoord?	Wij gaan akkoord met EP-W gecertificeerd of met een vergelijkbaar niveau.
19	Inschrijffase	Nee		PVE eis 'Advies en uitvoering van de isolerende maatregelen'	U schrijft hierbij op: 'Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de correcte uitvoering van de geadviseerde isolerende maatregelen.' Wij (en andere intermediairs) zijn niet de contractpartij voor de bewoner. Wij zullen er natuurlijk alles aan doen om ervoor te zorgen dat de werkzaamheden correct worden geadviseerd en uitgevoerd maar kunnen niet de volledige verantwoordelijkheid dragen voor correcte uitvoering door derde partijen (zeker als de bewoner zelf een partij kiest). Wij stellen voor om deze tekst te schrappen. Gaat u hiermee akkoord? Zo nee: waarom niet?	Wij verwachten wel dat intermediairs contracten afsluiten met isolatiebedrijven (voor collectieve inkoop) waarin dit geborgd is. Daar waar bewoners aantoonbaar zelf een partij kiezen is de verantwoordelijkheid van de intermediair uiteraard beperkt.
20	Inschrijffase	Nee		PVE eis 5	U stelt hierbij dat de gegevens eigendom worden van de gemeente Zuidplas. Bent u akkoord met het gebruik van gegevens door Inschrijvers, bijvoorbeeld voor garantievraagstukken, nazorg, etc.?	Zolang het de inhoud van dit project betreft is dat akkoord - zolang er maar geen acquisitie mee gepleegd wordt. Dit wordt tevens in de verwerkersovereenkomst vastgelegd. Van belang is dat de doelen van de verwerking door de Gemeente Zuidplast bepaald moeten worden.
21	Inschrijffase	Nee		PVE 3	U vraagt om het 'voorbereiden van een collectieve inkoopactie die bij start van de uitvoering instapklaar is'. Bedoelt u hiermee dat de actie van start kan gaan op 1 januari 2025? Dit is in onze ogen namelijk niet haalbaar bij een ondertekening van het raamcontract op 10 december 2024. Klopt onze aanname dat wij de collectieve inkoopactie spoedig kunnen organiseren na de start van de samenwerking?	Ja dat klopt.
22	Inschrijffase	Nee		Geanonimiseerd indienen	In vergelijkbare aanbestedingen zien wij gemiddeld 3 of 4 inschrijvingen van dezelfde partijen. Wij vermoeden dat de beoordelaars redelijk eenvoudig zullen inschatten welke partij welk aanbod formuleert. Het anonimiseren vergt extra werk (bijvoorbeeld logo's weglaten bij afbeeldingen) en voegt weinig meerwaarde toe in onze ogen. Wij stellen voor om de anonimisering los te laten en te vertrouwen op de onpartijdigheid van de beoordelaars. Gaat u hiermee akkoord?	Niet akkoord. Vanuit inkoop moeten we borgen dat het beoordelen proportioneel, objectief, niet discriminerend en transparant wordt gedaan. Om dit zeker te stellen worden kwalitatieve documenten aan de beoordelingscommissie geanonimiseerd aangeleverd. Prijzenblad en documenten die ondertekend zijn worden alleen door de inkoopadviseur gezien.
23	Inschrijffase	Nee		Plafondbedrag	Wij vermoeden dat uw plafondbedrag niet realistisch is voor het realiseren van de doelstellingen in de twee tranches. Bij 868 te isoleren woningen is dit slechts € per woning, inclusief alle kosten en een looptijd van meerdere jaren. Bent u akkoord om dit plafondbedrag los te laten?	We verhogen het plafondbedrag naar € Plafondbedrag voor tranche 1 is € en voor de tranche 2 is dat €
24	Inschrijffase	Nee		Aanbestedingsleidraad/doelgroep	U schrijft: Specifieke aandacht zal daarbij uitgaan naar het bereiken en begeleiden van huishoudens die net boven de 120% van de bijstandsnorm zitten. Is deze doelgroep in beeld middels een adressenlijst?	Nee we moeten met elkaar kijken hoe we deze doelgroep kunnen bereiken
25	Inschrijffase	Nee		Aanbestedingsleidraad/plafondbedrag	U schrijft: Het plafondbedrag voor de kosten van de inschrijvende partij bedraagt € inclusief optiejaren. Is dit het maximale bedrag voor het bereiken van de doelstelling van het isoleren van 868 woningen met een mogelijke opdrachttermijn maximaal 5 jaar? Hoe heeft u deze opdrachtwaarde bepaald? Bij uw ingeschatte aantal woningbezoeken van €, ontvangt inschrijver € per woning voor het uitvoeren van alle werkzaamheden die door opdrachtgever gevraagd worden. Deze prijs is ver onder de kostprijs.	Wij gaan er van uit dat de opdracht binnen drie jaar afgerond zou moeten kunnen zijn. Volgens onze informatie uit de markt is dit bedrag haalbaar, maar we verhogen we dit bedrag naar €

26	Inschrijffase	Nee		Aanbestedingsleidraad	U schrijft: Let op: Alle kwalitatieve documenten moeten geanonimiseerd worden ingediend! Kunt u dit nader toelichten. Betekent dit dat de naam van de inschrijver in het beschrijven van de GC niet mag voorkomen? Hoe verhoudt zich dat tot de volgende zin? : Ten overvloede wijst Gemeente Zuidplas erop dat alle aanbestedingsstukken bevoegd moeten zijn ondertekend.	Kwalitatieve documenten zoals bijv. Plan van Aanpak dienen wel geanonimiseerd te worden, maar bijv. de inschrijfstaat moet wel ondertekend worden. Kwalitatieve documenten worden door de beoordelingscommissie gezien en de prijzen door de inkoopadviseur. Zie ook antwoord bij vraag 22.
27	Inschrijffase	Nee		Aanbestedingsleidraad/Plan van aanpak	U geeft aan dat het plan van aanpak uit slecht 5 pagina's mag bestaan. Op basis van het aantal subvragen (36!) die u minimaal wenst toegelicht te krijgen, is dit aantal zeer beperkt. Wij vragen u het aantal pagina's uit te breiden naar 10 pagina's, zodat het plan van aanpak een leesbaar stuk wordt en wij alle vragen volledig kunnen beantwoorden.	Wij verhogen het aantal pagina's naar 12.
28	Inschrijffase	Nee		Aanbestedingsleidraad	U schrijft dat woningen met label CDEFG met 2 slecht geïsoleerde bouwdelen in aanmerking komen voor subsidie. De NIP-regeling schrijft voor dat een woning of een energielabel DEFG of , bij onbekend label, er nog 2 bouwdelen niet geïsoleerd moeten zijn. Kunt u bevestigen dat jullie dit laatste bedoelen?	Ja, dat bedoelen wij. Ook de label C mag meedoen, mits 2 slecht geïsoleerde bouwdelen.
29	Inschrijffase	Nee		Aanbestedingsleidraad	U schrijft: Transparantie: Inschrijver laat zijn/haar verdienmodel zien en legt duidelijk aan Opdrachtgever uit waar de winst uit wordt behaald met deze opdracht en wat voor dienstverlening hier tegenover staat. Kunnen wij hieruit afleiden dat de gemeente inschrijver de ruimte geeft om provisie te vragen aan de uitvoerders van de maatregelen? Zo ja, willen wij u erop wijzen dat juist dit punt onder de aandacht is gebracht door het programma Nieuwsuur. Het toestaan van provisie leidt tot minder/geen transparantie mits de aanbestedende dienst deze provisie opneemt (dus optelt bij de inschrijfprijs) in het prijsformulier, zodat een juiste beoordeling plaatsvindt van G3: prijs.	We gaan uit van een gelijkwaardige samenwerking en hechten aan transparantie. Voor de fase van samenwerking na de gunning, voegen we aan het Programma van Eisen toe dat Opdrachtnemer transparant is over de vergoedingsstructuur. We vragen het niet in deze fase uit omdat het geen onderdeel is van de beoordeling.
30	Inschrijffase	Nee		Aanbestedingsleidraad	Wij zien in de planning dat er slecht 1 vragenronde is. Hierdoor is het niet mogelijk om bij eventuele onduidelijkheden n.a.v. vragenronde 1, vragen te stellen. Wij willen u vriendelijk vragen ruimte te geven voor een 2e NVI.	Prima, zie aangepaste planning.
31	Inschrijffase	Nee		Aanbestedingsleidraad	Gegeven de looptijd van de overeenkomst en de optionele verlengingen, stellen wij voor dat bij verlenging de opdrachtnemer een voorstel doet voor prijsindexatie (aan de hand van CBS-prijsindex) waarbij minimaal sprake is van inflatiecorrectie. Gaat u hiermee akkoord?	Niet akkoord.
32	Inschrijffase	Nee		Aanbestedingsleidraad/Planning	Momenteel lopen er in de markt welgeteld 8 NIP-aanbestedingen, waarvan 7 een inschrijvingsdeadline in oktober hebben. U kunt zich wellicht voorstellen dat het voor marktpartijen een ontzettend drukke periode is. Wij doen graag een aanbod van hoge kwaliteit. Om deze kwaliteit te waarborgen, verzoeken wij u om de inschrijvingsdeadline met 2 weken te verruimen. Indien u hiermee niet akkoord gaat, wat zijn uw bezwaren?	Akkoord, zie aangepaste planning.
33	Inschrijffase	Nee		PVE, 5	U schrijft: Onafhankelijk advies....., zonder dat dit beïnvloed wordt door (commerciële) bedrijfsbelangen. Indien u commissies of vergoedingen toestaat die inschrijver mag ontvangen van uitvoerende bedrijven, is per definitie sprake van een commercieel bedrijfsbelang. Kunnen wij op basis van deze eis vanuit gaan dat u commissies/vergoedingen niet toestaat?	Wij zien niet per definitie een conflict tussen onafhankelijkheid en een vergoeding vanuit uitvoerders, zolang de maatregelen in het advies uitgaan van wat het beste past bij de woning en situatie van de bewoner en niet het resultaat is van maatregelen waaraan de Inschrijver de meeste omzet behaalt, zoals de definitie stelt. Zichtbaar in de markt is dat verschillende marktpartijen onafhankelijkheid op verschillende manieren organiseren. Onafhankelijkheid stelt Opdrachtgever als minimumeis. Ook wordt dit meegenomen in de beoordeling (zie hoofdstuk 4 A.b.).
34	Inschrijffase	Nee		Prijzenblad	Kunt u een toelichting geven op tabblad 2, collectieve inkoop? Voor welke maatregelen en materialen wenst u een prijs? De verschillende materialen en maatregelen kennen allen een andere prijs. Het is voor ons nu onduidelijk wat wij hier dienen in te vullen	Er wordt een nieuw prijzenblad geupload.
35	Inschrijffase	Nee		Bijlage D Prijzenblad, tab Collectieve inkoop	Inschrijver heeft een fout in het prijzenblad ontdekt. In het tabblad Collectieve inkoop worden de cellen (behalve C9) niet opgeteld tot een totaal in kolom F. Kunt u een nieuwe versie van het prijzenblad uploaden, waarin dit is verholpen? Bij voorbaat dank.	Dit tabblad is komen te vervallen. Er wordt een nieuw prijzenblad geupload.

36	Inschrijffase	Nee		Programma van Eisen, eis Advies en uitvoering van de isolerende maatregelen, blz. 3 en 4	U eist: "De adviseurs zijn EP-W gecertificeerd." Hoe waarborgt de huidige eis dat de kwaliteit en consistentie van de adviezen optimaal blijven, zonder onnodige druk te leggen op de beschikbaarheid van gekwalificeerde adviseurs in een krappe arbeidsmarkt? Ziet u mogelijkheden om flexibiliteit in de eis in te bouwen door te garanderen dat één EP-W gecertificeerde adviseur per team de verantwoordelijkheid draagt voor de eindcontrole van de adviezen, zonder dat dit afbreuk doet aan de kwaliteit van de dienstverlening?	Akkoord met EP-W gecertificeerd of vergelijkbaar.
37	Inschrijffase	Nee		Aanbestedingsleidraad, 4.3, blz. 22	U stelt: “Inschrijver houdt met de planning ook rekening met de momenten waarop Opdrachtgever moet rapporteren aan Subsidieverstrekker over de (tussentijdse) Resultaten middels de voortgangsrapportage en de SISA-verantwoording, zie Bijlage H.” Kunt u aangeven wanneer deze momenten plaatsvinden?	Ik ga ervan uit dat een uitvoerende partij deze momenten kent uit de openbare stukken van het RVO.
38	Inschrijffase	Nee		Aanbestedingsleidraad, 4.2, Financieel 10%, blz. 21	U stelt: “Financieel beheer: hoe wordt veilig financieel beheer geborgd en hoe voorkomt de Inschrijver dat de beschikbare deelbudgetten worden overschreden?” Kunt u inzicht geven in deze deelbudgetten?	Plafondbedrag voor tranche 1 is ██████ G en voor de tranche 2 is dat € ██████ G -
39	Inschrijffase	Nee		Aanbestedingsleidraad, 4.2, blz. 21	Onderdeel van het Plan van Aanpak is het aanleveren van een planning (G2). In onze ervaring neemt een planning al gauw een heel A4 in beslag. Om ook nog goed antwoord te geven op uw vragen, verzoeken wij u om de planning buiten het maximaal aantal A4 te houden en toe te staan dat inschrijvers dit als bijlage bijvoegen bij het Plan van Aanpak – ook in het geval u akkoord gaat met een verhoging van het maximaal aantal A4. Kunt u akkoord gaan met het bijvoegen van de planning als bijlage? Zo nee, wat zijn uw bezwaren?	Wij gaan akkoord met een planning op een max 1 A3 en max 1 A4 voor de toelichting. Beiden mogen als bijlage.
40	Inschrijffase	Nee		Aanbestedingsleidraad, 4.2, blz. 21	U stelt een maximum aantal pagina's van 5 A4 voor het Plan van Aanpak, bestaande uit G1 en G2. G1 bestaat uit 31 vragen en G2 uit 5 vragen; gezamenlijk 36 vragen. Alleen al de beschrijving van deze vragen neemt in de Aanbestedingsleidraad al 1,5 A4 in beslag. U kunt wellicht begrijpen dat het voor inschrijvers onmogelijk is om al deze vragen in 5A4 te beantwoorden, laat staan om een antwoord van hoge kwaliteit te geven. Wij snappen dat u over verschillende onderwerpen een toelichting wenst en wij bieden u deze informatie ook graag. Wij vragen u echter om inschrijvers dan ook de ruimte te bieden om deze informatie te geven en het maximaal aantal pagina's te verhogen naar 20 A4 (0,6 A4 per deelvraag) exclusief voorblad en inhoudsopgave. Dit komt de kwaliteit van de inschrijving ten goede en hierdoor geeft u inschrijvers ook de ruimte om witruimte toe te voegen tussen de tekst, wat leidt tot een prettigere leeservaring voor de beoordelingscommissie. Wij willen hierbij benadrukken dat het zonder deze verhoging niet mogelijk is om volledig en goed antwoord te geven op uw vragen, en wij onze inschrijving in dat geval zullen moeten heroverwegen in de context van de vele andere aanbestedingen die momenteel uitstaan in de markt. Wij hopen dat u akkoord kunt gaan met ons voorstel en zien uw onderbouwde reactie graag tegemoet.	We verhogen het aantal pagina's naar 12
41	Inschrijffase	Nee		Aanbestedingsleidraad, 3.3, blz. 18, Verzekering tegen bedrijfs- en beroepsrisico's	Wij verzoeken u om marktconforme aansprakelijkheid aan te houden: Beroepsaansprakelijkheid: minimaal EUR ██████G per aanspraak en minimaal EUR ██████G per verzekeringsjaar Indien u hiermee niet akkoord gaat, wat zijn uw bezwaren?	Akkoord.
42	Inschrijffase	Nee		Aanbestedingsleidraad, 3.2.1, blz. 18	U vraagt een referentie uit over de uitvoering van het Nationaal Isolatie Programma in de afgelopen drie jaar. Inschrijver wil graag aangeven dat NIP-opdrachten pas recent van start zijn gegaan en dat deze nog niet zijn opgeleverd. Wij verzoeken u daarom om de kerncompetentie te verbreden naar pre-NIP projecten, zodat inschrijvers hieraan kunnen voldoen. Kunt u akkoord gaan met dit voorstel? Zo nee, wat zijn de knelpunten die u ervaart?	Graag ontvangen wij een tussentijdse referentie van een nog lopend project, zoals toegelicht in vraag 14.
43	Inschrijffase	Nee		Aanbestedingsleidraad, 3.3, blz. 18	U stelt: “In geval een Aanbieder zich als Combinant inschrijft of als een Aanbieder een beroep op (een) onderaannemer(s) doet, dienen de leden van het Combinant en of hoofd- en onderaannemers aan te tonen dat zij gezamenlijk aan bovenstaande geschiktheidseisen voldoen, waarbij eveneens geldt dat door de Aanbieder als Combinant één referentie mag worden ingediend.” Kunt u een opsomming geven van welke bewijsstukken de leden van het Combinant en/of hoofd- en onderaannemer respectievelijk moeten indienen (bij inschrijving en bij voorlopige gunning)? Dit is voor Inschrijver nu niet duidelijk. Bij voorbaat dank!	Dit is alleen verplicht in geval van combinatie of in geval u gebruik maakt van een ondaraanneming en een beroep doet op financiële of technische draagkracht . Voor meer info zie tabel op pagina 15 van de aanbestedingsleidraad.
44	Inschrijffase	Nee		Aanbestedingsleidraad, 2.4 Indienen van inschrijvingen, blz. 15	U stelt “Alle kwalitatieve documenten moeten geanonimiseerd worden ingediend”. Onze inschrijvende combinatie kent een sterke rolverdeling waarbij elke combinant expert is in het eigen procesonderdeel. De beschrijving van het proces en de daarmee gepaard gaande rolverdeling tussen de inschrijvende partijen zal dus enige vorm van omschrijving van deze inschrijvers vergen, daarmee het risico lopende dat hun identiteit afleidbaar is. Wij verzoeken u daarom om deze eis te laten vervallen. Kunt u hiermee akkoord gaan? Zo nee, wat zijn uw bezwaren?	Zie antwoorden bij vraag 22 en 26.

45	Inschrijffase	Nee		Aanbestedingsleidraad, 1.7 Omvang van de opdracht, Dienstverlening bestaat in hoofdzaak uit, blz. 9 en 10	Valt het werven van deelnemers ook binnen de scope van deze opdracht? Zo nee, beschikt u over een communicatieplan om deelnemers te werven en kunt u hier inzicht in geven? In onze ervaring is bijvoorbeeld enkel het uitsturen van een brief onvoldoende om de conversie te behalen, zeker bij de energiearmoede doelgroep. Zo nee, verzoeken wij u om de werving van deelnemers op te nemen in de scope van deze opdracht.	Zeker, dat staat in het gunningscriterium plan van aanpak onder dienstverlening. Geen probleem om toe te voegen aan de scope ook op pagina 10.
46	Inschrijffase	Nee		Aanbestedingsleidraad, 1.7 Omvang van de opdracht, Doelgroepen, blz. 9	Kunt u inzicht geven in de verdeling van de totale doelgroep over Doelgroepen 2 en 3 en VvE's?	We hebben geen aantallen voor VvE's. Aantal woningen per doelgroep zijn: doelgroep 1: 60 woningen; doelgroep 2: 3200 woningen; doelgroep 3: 5000 woningen (inschatting)
47	Inschrijffase	Nee		Aanbestedingsleidraad, 1.7 Omvang van de opdracht, blz. 8	Kunt u inzicht geven in de grootte van de totale doelgroep?	Aantal woningen per doelgroep zijn: doelgroep 1: 60 woningen; doelgroep 2: 3200 woningen; doelgroep 3: 5000 woningen (inschatting).
48	Inschrijffase	Nee		Aanbestedingsleidraad, 1.4, blz. 13	Momenteel lopen er in de markt welgeteld 8 NIP-aanbestedingen, waarvan 7 een inschrijvingsdeadline in oktober hebben. U kunt zich wellicht voorstellen dat het voor marktpartijen een ontzettend drukke periode is. Wij doen graag een aanbod van hoge kwaliteit. Om deze kwaliteit te waarborgen, verzoeken wij u om de inschrijvingsdeadline met 2 weken te verruimen. Indien u hiermee niet akkoord gaat, wat zijn uw bezwaren?	Prima, zie aangepaste planning.
49	Inschrijffase	Nee		Aanbestedingsleidraad, 1.4, blz. 13	Het valt ons op dat u maar 1 vragenronde heeft opgenomen in de planning. Hiermee ontnemt u inschrijvers echter van de kans om vervolgvragen te stellen over uw antwoorden in de Nota van Inlichtingen. Daarnaast komen er later in het traject, wanneer men dieper in de materie zit, vaak nog vragen naar boven. Wij verzoeken u daarom om een tweede vragenronde toe te voegen in de planning. Indien u hiermee niet akkoord gaat, wat zijn uw bezwaren?	Prima, zie aangepaste planning.
50	Inschrijffase	Nee		Voorwaarden toekenning SpUk LAI tranche 2	Leidraad 1: U geeft aan: 'De tweede tranche wordt alleen maar toegewezen als alle 371 woningen uit de eerste tranche zijn uitgevoerd.' Kunt u dit toelichten?	Dat klopt, 2e tranche kan alleen toegewezen worden als alle 371 woningen uit de 1e tranche bereikt zijn.
51	Inschrijffase	Nee		Leidraad 1.7	Binnen de landelijke aanpak natuurvriendelijk isoleren is het wel toegestaan om tot spouwmuurisolatie uit te voeren zonder SMP, op voorwaarden dat dit op natuurvriendelijke wijze gebeurt. Gaat u akkoord met het opnemen van spouwmuurisolatie als mogelijke maatregel onder voorwaarden dat dit gebeurt conform de landelijke aanpak natuurvriendelijk isoleren?	Onder de huidige regelgeving willen we dit nog niet toestaan. Als ergens tijdens het start van het project blijkt dat door de overheid de regels versoepeld zijn dan voegen we het wel toe.
52	Inschrijffase	Nee		omvang doelgroepen (Schatting)	Wat is de verwachte omvang van uw doelgroep 2 en 3?	Voor de aantallen per doelgroep zie vraag 17, 46 en 47.
53	Inschrijffase	Nee		visuele bijlage	U vraagt om beantwoording van GC1 Projectmanagement in 5 A4 incl. afbeeldingen en bijlagen. U vraagt om antwoord op 4 onderdelen en 31 subonderdelen. Gegeven het aantal gevraagde onderdelen, stellen we voor dat u het maximaal aantal A4 ophooft naar 10 en de opdrachtgever de mogelijkheid geeft om afbeeldingen en bijlagen toe te voegen die niet meetellen voor het maximale aantal A4. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, waarom niet?	Ja, we verhogen het aantal pagina's naar 12.
54	Inschrijffase	Nee		Leidraad 4.3 (Gunningscriterium G2)	Het is ons niet duidelijk in welk format u de planning wensr te ontvangen. Wij stellen voor dat de inschrijvers een planning van max. 1 A3 mogen aanleveren met 2 A4 schriftelijke toelichting voor de punten: 1) welke concrete zaken worden verwacht van Opdrachtgever en wanneer; 2) wanneer er gemonitord wordt; 3) de tijd die nodig is om tussentijds te kunnen bijsturen in het geval van mee- of tegenvallers gedurende het traject; 4) hoe de rapportage plaatsvindt en op welke momenten wat gerapporteerd wordt. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, waarom niet?	Wij gaan akkoord met een planning op een max 1 A3 en max 1 A4 voor de toelichting. Beiden mogen als bijlage.
55	Inschrijffase	Nee		Prijsopdrijving voorkomen	U geeft aan: 'Verder is van belang (...) de aanbieders mogen niet de prijzen van de collectieve inkoopactie verhogen om vervolgens 'korting' te geven.' In uw programma van eisen heeft u echter geen eis opgenomen waarmee u zeker bent dat dit niet gebeurt. Sommige inschrijvers beweren namelijk met hun business model tot wel 30% van de werkzaamheden uit handen van aanbieders van isolatiemateriaal te nemen. Dit werk betreft dan een volledig CRM-systeem aanleveren, werkvoorbereiding uit handen nemen, werkomschrijvingen maken, de planning verzorgen, subsidiebedragen aanpassen, klantenservice, garantiefonds aanbieden, het uitvoeren van adviesgesprekken en woningschouwen en technische ondersteuning te bieden. vragen. Uit onderzoek van Nieuwsuur (datum: 12 september 2023) blijkt dat - zelfs met de meest vergaande mate van ontzorging - de aanbieder bij commissies/vergoedingen/fees hoger dan 15% over de offertewaarde genoodzaakt is om de prijzen voor inwoners te verhogen. Het niet maximaliseren van de commissies/vergoedingen/fees heeft dus prijsopdrijvende gevolgen voor uw bewoners. Bent u bereid om prijsopdrijvende effecten tegen te gaan door commissies/vergoedingen/fees te maximaliseren op 15%? Zo niet, waarom niet?	Marktpartijen hanteren verschillende ontzorgingsmodellen voor uitvoerders, waar verschillende vergoedingen tegenover staan. We hebben hierdoor gekozen om niet een bepaald maximum tarief te hanteren. Marktconformiteit is de eis. In overleg met Opdrachtnemer wordt vastgelegd hoe marktconformiteit wordt getoetst.

56	Inschrijffase	Nee		transparantie over verdienmodel	U geeft aan dat de opdrachtnemer transparantie dient te geven over het verdienmodel. U heeft echter niet aangegeven waar inschrijvers een toelichting dienen te geven over het verdienmodel. Veel inschrijvers hanteren voor de collectieve inkoop een hybride prijsmodel waarbij de aanbestedende dienst betaalt voor een deel van de werkzaamheden en de aanbieders van isolatiematerialen een vergoeding betalen over de uit handen genomen werkzaamheden. We stellen voor dat u de vergoedingen/fees/commissies die de opdrachtnemer ontvangt vanuit de aanbieders ook opneemt in het prijzenblad. Zie bijgevoegd een fictief prijzenblad waarin de vergoeding wordt berekend over de fictieve opdrachtwaarde. Hiermee weegt u het verdienmodel mee in de beoordeling van de prijscomponent en vergelijkt u appels met appels. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, waarom niet/	We gaan uit van een gelijkwaardige samenwerking en hechten aan transparantie. Voor de fase van samenwerking na de gunning, geldt dat Opdrachtnemer transparant is over de vergoedingsstructuur. We vragen het niet in deze fase uit omdat het geen onderdeel is van de beoordeling.
57	Inschrijffase	Nee		PvE doe-het-zelf aanpak	Doe-het-zelf aanpak: u heeft geen eisen opgesteld met betrekking tot de uitvoering van een doe-het-zelf aanpak. We lezen bijvoorbeeld nergens waar bewoners doe-het-zelf materialen dienen aan te schaffen (bouwmarkt of webshop, of beide), hoe u wenst dat de inschrijver bouwmarkten en webshops selecteert voor deelname en/of hoe bewoner ontzorgd wordt in de doe-het-zelf aanpak. Kunt u een programma van eisen voor de doe-het-zelf aanpak toevoegen aan uw aanbestedingsdocumenten?	Nee, we zijn benieuwd naar de wijze waarop inschrijvers dit vormgeven, hoe het risico op fraude geminimaliseerd wordt.
58	Inschrijffase	Nee		Voorkomen van belangenverstrengeling bij DHZ	Doe het zelf aanpak en belangenverstrengeling voorkomen: om te voorkomen dat inschrijvers eigen producten via een webshop aanbieden en op deze manier extra inkomsten genereren, stellen we voor dat u als eis voor de doe-het-zelf aanpak een open house systeem waarin alle bouwmarkten en webshops die voldoen aan een set van minimumcriteria kunnen deelnemen. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, waarom niet?	Nee, we zijn benieuwd naar de wijze waarop inschrijvers dit vormgeven, hoe het risico op fraude geminimaliseerd wordt.
59	Inschrijffase	Nee		belangenverstrengeling voorkomen	Uit onderzoek van Nieuwsuur (d.d. 12 september 2023) blijkt dat sommige intermediairs de uitvoering van isolatie en doe-het-zelf producten beleggen bij partijen behorend bij hetzelfde moederconcern als de intermediair. Hiermee komt de onafhankelijkheid van het advies in het geding. Bovendien leidt de uitvoering van isolatie door partijen uit hetzelfde concern als de intermediair tot een oneerlijk speelveld: omdat de inkomsten over de uitvoering bij hetzelfde concern terecht komen, kan de intermediair een lagere prijs indienen. Ook worden lokale ondernemers die geen relatie hebben tot het concern benadeeld. Gaat u akkoord met het uitsluiten dat de opdrachtnemer, isolatiepartijen en doe -het-zelf winkeliers tot hetzelfde moederbedrijf/concern behoren, omdat dit als belangenverstrengeling gezien kan worden aangezien dit mogelijk de onafhankelijkheid van de adviseur beïnvloedt? Doorgaans voegen gemeenten een "verklaring inzake onafhankelijkheid" of een "verklaring inzake verbonden ondernemingen" toe aan de stukken. Dit document moet aantonen dat er geen sprake is van belangenverstrengeling tussen de inschrijver en de uitvoerder, en dat beide partijen onafhankelijk van elkaar opereren. Kunt u een dergelijke verklaring toevoegen aan uw aanbestedingsdocumenten? Zo niet, waarom niet?	Nee hier zijn we niet mee akkoord. We herkennen dat er dergelijke risico's bestaan. Zie PvE eis 5 m.b.t. onafhankelijkheid. Verder toetsen we de inschrijvingen op kwaliteit, onafhankelijkheid en marktconformiteit (hoofdstuk 4 leidraad).
60	Inschrijffase	Nee		marktconforme prijzen	U geeft aan: ‘De offertes van materialen en werkzaamheden moeten aantoonbaar voordeliger door de collectieve inkoopactie zijn dan wanneer de inwoner het zelf opvraagt bij de desbetreffende partij. Prijzen van materialen en werkzaamheden dienen daarbij aantoonbaar marktconform te zijn.’ We stellen voor dat u vergoedingen tussen inschrijvers en isolatiepartijen maximaliseert, om zo te voorkomen dat inschrijvers verdienen aan de vergoedingen. Deze verdiensten leiden namelijk tot significante prijsstijgingen voor bewoners. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, hoe laat u aantonen dat de materialen en werkzaamheden voordeliger en marktconform zijn?	Nee, uit de marktconsultatie is gebleken dat marktpartijen verschillende ontzorgingsmodellen voor uitvoerders hanteren waar weer andere vergoedingen tegenover staan. Daarom hebben we gekozen om niet een bepaald maximum tarief te hanteren. Marktconformiteit is daarbij een eis.
61	Inschrijffase	Nee		Prijzenblad	Onderdeel A. U vraagt om een prijs bij verschillende line items. Line item ‘Voorkomen van dubbele deelname en advisering van de deelbudgetten’ is bij ons geen kostenpost. Gaat u ermee akkoord dat inschrijvers per onderdeel met all-in prijs komen voor vaste projectkosten? Zie ook het prijzenblad van de gemeente Leiden behorend bij de uitvraag voor hun Isolatieoffensief.	Wij houden vast aan ons prijzenblad. Zie wel het aangepaste formulier.
62	Inschrijffase	Nee		Prijzenblad	U geeft aan dat de inschrijver de gele cellen invullen. Wat dient de inschrijver bij de kolom eenheid in te vullen?	Hiermee wordt de eenheid bedoeld, bijv. uur, stuk, keer, rapport, woning, etc. - wat van toepassing is.
63	Inschrijffase	Nee		Prijzenblad	U geeft aan dat de inschrijver de gele cellen moet invullen. Om appels met appels te kunnen vergelijken, stellen we voor dat u de aantallen in een herzien prijzenblad voor invult. Hiermee is het voor alle inschrijvers duidelijk om welke aantallen het gaat (1.000 woningbezoeken en 868 uitvoeringen). Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, waarom niet?	Er is een aangepaste prijzenblad geupload.
64	Inschrijffase	Nee		Prijzenblad	Onderdeel A. Wenst u de kosten projectmanagement te zien over de gehele duur van de opdracht, nl. 5 jaar?	Ja, graag.
65	Inschrijffase	Nee		Prijzenblad	In uw prijzenblad gaat u uit van 1.000 woningbezoeken om een doelbereik van 868 woningen te behalen. Echter vraagt u ook om een doe-het-zelf aanpak. Hoe kan de inschrijver deze meenemen in uw prijzenblad?	Doe-het-zelf-aanpak kan door de inschrijver zelf opgenomen worden in het prijzenblad.
66	Inschrijffase	Nee		Prijzenblad	In uw prijzenblad gaat u uit van 1.000 woningbezoeken om een doelbereik van 868 woningen te behalen. Dit betekent een zeer hoge conversie van woningbezoek naar uitvoering van 87% Het kan in de praktijk nodig zijn om meer woningbezoeken nodig zijn. We stellen daarom voor dat de inschrijver uitgevoerde woningbezoeken factureert op nacalculatie. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, waarom niet?	Dat is wat ons betreft is dit prima, als het plafondbedrag (voor tranche 1:  G,- en voor de evt. tranche 2:  G-) niet wordt overschreden.
67	Inschrijffase	Nee		Prijzenblad	Wat is het verschil tussen communicatie met de gemeente bij onderdeel A en projectcoördinatie bij onderdeel B?	Dit zijn twee verschillende onderdelen.

68	Inschrijffase	Nee		Prijzenblad	U geeft aan dat de inschrijving ongegeldig wordt wanneer de aanbidding boven de ██████ G uitkomt. Echter geeft uw formule aan: =ALS(F40>355500;"LET OP! UW INSCHRIJVING IS ONGELDIG!";"""). Dit betekent dat de inschrijving ongeldig wordt verklaard boven de ██████ G. Kunt u aangeven welk plafondbedrag leidend is?	Klopt niet, er is geen formule opgenomen. Er is wel een aangepaste prijzenblad geupload.
69	Inschrijffase	Nee		Prijzenblad en plafondbedrag	U hanteert een plafondbedrag van ██████ G. Hiermee moet de inschrijver een 5 jaar durende opdracht financieren met daarin 1.000 huisbezoeken en 868 subsidieverstrekingen. Het uurtarief van een adviseur aan huis varieert tussen de ██████ G. Daarnaast maakt de inschrijver kosten voor het beheren van het subsidiebudget, projectmanagent, het opstellen van een communicatieplan, monitoring en rapportage, nazorg richting de bewoner, uitkeren van subsidiegelden, het organiseren van een collectieve inkoop. Alleen al projectcoördinatie uitgaande van 2 uur per week per jaar gerekend over 5 jaar neemt al ruim ██████ G in beslag. Het plafondbudget is dus niet dekkend voor alle gevraagde kostencomponenten. Gaat u akkoord met het wijzigen van uw plafondbedrag? Zo niet, waarom niet?	We verhogen het plafondbedrag naar ██████ G. Plafondbedrag voor tranche 1 is ██████ G en voor de tranche 2 is dat ██████ G,-
70	Inschrijffase	Nee		Prijzenblad	Het is ons onduidelijk welke line items precies per jaar moet worden gerekend en welke line items per woning. We stellen voor dat u het prijzenblad versimpelt, zie bijvoorbeeld van het prijzenblad van de gemeente Leiden (Isolatieoffensief Q3 2024). Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, waarom niet?	Er is een aangepaste versie geupload.
71	Inschrijffase	Nee		Prijzenblad	Tab ‘collectieve inkoop’. Het is ons niet duidelijk wat de inschrijver hier moet invullen. Het is gangbaar dat de inschrijver na gunning een uitvraag en selectie doet onder lokale isolatiebedrijven en vervolgens een aantal bedrijven selecteert die de beste prijs-kwaliteit bieden. Het is dus niet mogelijk om op voorhand al prijzen van materialen en arbeid in te dienen. Gaat u akkoord met het schrappen van deze tab? Zo niet, waarom niet?	Tab collectieve inkoop komt te vervallen en er wordt een aangepaste prijzenblad geupload.
72	Inschrijffase	Nee		PvE	Eis 5: ‘De adviseurs zijn EP-W gecertificeerd. Een EP-W adviseur is opgeleid om energielabels te bepalen en volgt een specifieke meetmethodiek. Het EP-W certificaat is echter geen garantie voor een goed NIP-energieadviseur. Bovendien is er een groot tekort aan EP-W adviseurs. Gemeenten zoals Amsterdam, Utrecht en regio Drechtsteden stellen doorgaans als eis dat er minimaal één adviseur in het adviesteam van de inschrijver een EP-W certificaat heeft. Gaat u akkoord met het aanpassen van eis 3 van “alle adviseurs zijn EP-W gecertificeerd” naar “minimaal één adviseur is EP-W gecertificeerd”?’ Zo nee, waarom niet?	Akkoord met EP-W gecertificeerd of vergelijkbaar.
73	Inschrijffase	Nee		doelgroep	Heeft u de doelgroep in beeld, dwz heeft u een deelbare adreslijst (ovv AVG)?	Nog niet. Aantal woningen per doelgroep zijn wel bekend: doelgroep 1: 60 woningen; doelgroep 2: 3200 woningen; doelgroep 3: 5000 woningen (inschatting)
74	Inschrijffase	Nee		subsidieverordening	Het is wenselijk om te wachten met het finaliseren van de subsidieverordening totdat u een opdrachtnemer heeft geselecteerd. Die kan dan nog eventuele feedback geven op de verordening in het kader van uitvoerbaarheid. Gaat u hiermee akkoord?	Wij gaan ervan uit dat u met subsidieverorderning subsidieregeling bedoelt? Zo ja, wij stellen de regels op maar uiteraard betrekken we de opdrachtnemer om uitvoerbaarheid te checken en dit definitief te maken. ██████ J
75	Inschrijffase	Nee		2e nvi	Het is gebruikelijk bij aanbestedingen voor meerjarige isolatieaanpakken dat aanbestedende diensten inschrijvers een tweede mogelijkheid geven om vragen te stellen. Gaat u hiermee akkoord?	Akkoord, zie aangepaste planning.
76	Inschrijffase	Nee		Informatiebeveiliging en kwaliteitsmanagement	Gezien de persoonsgevoelige informatie binnen deze regeling, relatief hoge subsidiebedragen en hoge vraag naar informatiebeveiliging raden wij aan om ISO27001, ISO9001 en BIO certificering op te nemen als eis binnen het programma van eisen? Dit zijn gangbare eisen om te borgen dat opdrachtnemers hun informatiebeveiliging goed op orde hebben. Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet?	Geen certificeringseis. Voor het waarborgen van de informatiebeveiliging rondom het verwerken van persoonsgegevens is artikel 11 (en de bijbehorende bijlage 4) in de verwerkersovereenkomst bedoeld; hierin wordt vastgelegd welke beveiligingsmaatregelen de verwerker moet nemen om de persoonsgegevens te beschermen. Wel de kanttekening hierbij dat nog wel vanuit de verwerkingsverantwoordelijke (Zuidplas) bepaald moet worden welke beveiligingseisen dan daadwerkelijk opgenomen worden in de overeenkomst. Standaardovereenkomst bevat enkel een aantal voorbeelden die nog moeten worden bepaald op basis van een risicoanalyse van de te verwerken persoonsgegevens.



Offerte

Klant

Gemeente Zuidplas

Postbus 100

2910 AC NIEUWERKERK A/D IJSSEL

Offerte datum 19-10-2021
 Offerte nr. 27000263
 Klantnr. 307990
 Uw referentie Voorstel 7x FLIR-E6XT warmtebeeldcamera
 Behandeld door

Artikel	Omschrijving	Aantal	Prijs	Totaal
FLIR-e6xt	FLIR-e6xt warmtebeeldcamera 240 x 180 IR-resolutie en voorzien van MSX ® beeldoverlay technologie en Picture in Picture functie, warmtegevoeligheid 60 mK, Meetbereik -20 tot +550°C Compleet met oplaadbare lithium-ionbatterij, USB-kabel, acculader, koffer en handleiding. Software download via HTTP://www.flir.support.com/tools	7		

Nu met gratis FLIR toolbag voor het veilig vervoeren van meetinstrumenten, gratis FLIR MR40 vochtmeter, gratis FLIR VP52-2 spaningstester voor het veilige werken en met gratis APPLE AirTag voor het probleemloos terugvinden van vermiste spullen. Deze gratis set kost per stuk excl. BTW.

FLIR-VP52	Spanningszoeker (CAT IV) met LED-zaklamp en trilfunctie Bereik 24 tot 1000 V / frequentie 45 - 65 Hz	4
FLIR-MR40	Materiaalvochtigheidsmeter met ingebouwde zaklamp Bereik 5-60% relatieve vochtigheid	4
FLIR-CA-FLIRTB	FLIR Heavy Duty Tool Bag	4

Totaal excl. B.T.

B.T.

Totaal incl. B.T.

ATAL B.V.
 Ampèrestraat 35-37
 1446 TR Purmerend
 Nederland

Tel: +31-(0)299-630610
 E-mail: info@atal.nl
 Internet: www.atal.nl

K.v.K. nr: 37142092
 B.T.W. nr: NL 81.94.96.509.B01
 IBAN nr: NL23 INGB 0674 9157 12
 BIC: INGBNL2A

Conditie:

Op al onze aanbiedingen, overeenkomsten en opdrachtbevestigingen zijn onze Algemene Voorwaarden van toepassing zoals gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel Utrecht op 25 september 2019 onder nummer 37142092. De Algemene Voorwaarden zijn tevens te raadplegen op onze website www.atal.nl. Een exemplaar van de Algemene Voorwaarden treft u tevens aan in de bijlage van deze offerte/aanbieding. Hierbij verklaart u dat u de Algemene Voorwaarden heeft ontvangen en akkoord te gaan met de inhoud en toepasselijkheid hiervan.

Geldigheidsduur: De offerte is geldig gedurende 30 dagen na offerte datum

Prijzen: Alle prijzen zijn netto per stuk en/of netto totaal, excl. B.T.W.

Levering: Franco-huis Nederland vanaf orderbedrag > EUR. 

Levertijd: Momenteel uit voorraad, indien niet uit voorraad leverbaar binnen ca. 3-4 weken na ontvangst van uw schriftelijke opdracht.

Betaling: Strikt binnen 30 dagen netto.

Wij vertrouwen u met deze prijsopgave van dienst te zijn en wij houden ons voor uw gewaardeerde opdracht beleeft aanbevolen. Mocht u omtrent deze aanbieding vragen hebben, verzoeken wij u vriendelijk contact met ons op te nemen onder telefoonnummer (31) (0)299 630610. Wij zijn u graag verder van dienst.

Met vriendelijke groet,

A T A L B.V.



REL Backoffice B.V.
Willem Landréstraat 2
1077 KZ Amsterdam

KVK 76548848
IBAN NL70 RABO 0348 6588 93
BTW NL8606.69.609.B.01

Gemeente Zuidplas

Datum: 06-02-2024
Betreft: Offerte waterzijdig inregelen door REL

Beste 

Naar aanleiding van ons recente contact stuur ik u deze offerte voor energiebesparing voor uw bewoners, middels waterzijdig inregelen door REL.

Toelichting werkzaamheden Regionaal Energieloket (REL)

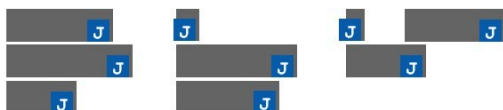
Regionaal Energieloket (hierna: REL) heeft 9 jaar ervaring als onafhankelijke uitvoeringsorganisatie gericht op het reduceren van energiearmoede en het verduurzamen van de gebouwde omgeving. We werken voor meer dan 100 gemeenten.

REL zal de uitvoering van dit project verzorgen. Dit betekent onder andere het opzetten van de planning en organisatie, het opleiden van medewerkers, het uitvoeren van waterzijdig inregelen, nazorg en rapportage.

De opdrachtverstrekking verzoeken wij u, bij voorkeur digitaal, deze te richten aan REL Backoffice B.V.

Mochten er nog vragen zijn, aarzel dan niet om contact met ons op te nemen. Hopende u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd en zien de reactie met belangstelling tegemoet.

Met vriendelijke groet,



ARTIKEL 1:. Proces door de ogen van de bewoner

Rel en de gemeente Zuidplas gaan zich inzetten om bewoners te helpen met comfort verhogen en energiebesparen dmv deze waterzijdig inregelen aanpak. We gaan aan de slag bij 4 woningcorporaties in de gemeente om bewoners in die sociale huurwoningen te helpen met toestemming van de woningcorporaties. De deelnemende woningcorporaties en aantal woningen waarvoor zij meedoen aan dit project;

- Woonbron - 28 woningen
- Woonpartners - 28 woningen
- Stedelink - 28 woningen
- Mozaiek Wonen - 4 woningen

Proces door de ogen van een inwoner van de gemeente Zuidplas ziet er als volgt uit:

1. Als eerste contactpunt wordt de bewoner benaderd middels een brief vanuit de gemeente (en/of woningcorporatie) dat zij zich mogen opgeven voor waterzijdig inregelen;
2. De bewoner plan een afspraak in de digitale agenda tool, hierin kan de bewoner op meerdere dagen in de week, tussen 09:00 uur en 20:00 uur een afspraak inplannen;
3. Een medewerker van REL komt op het afgesproken tijdstip naar de woning toe, hierin wordt of eerst gekeken naar de cv-installatie en genoteerd welke materialen nodig zijn om waterzijdig in te regelen, of er wordt direct uitgevoerd wanneer REL al weet (adhv informatie van de woningcorporaie of soortgelijke woningen) hoe er uitgevoerd kan worden.
4. Indien van toepassing; de medewerker van REL maakt een vervolgspraak voor het waterzijdig inregelen met de bewoner;
5. Tijdens de vervolgspraak neemt de medewerker van REL eerst de uit te voeren werkzaamheden stap voor stap met de bewoner door, waarna de woning waterzijdig wordt ingeregeld. Indien mogelijk wordt ook direct de cv temperatuur verlaagd;
6. In de afsluiting van het bezoek neemt de specialist nogmaals de uitgevoerde werkzaamheden met de bewoner door en controleert de installatie op werkzaamheid en lekken;
7. De bewoner ontvangt binnen na ons bezoek een digitaal rapport met daarin een rapportage van de uitgevoerde werkzaamheden.
8. Binnen 5 dagen na ons bezoek ontvangt de bewoner onze klant tevredenheid survey. Als blijkt dat er nog vragen zijn, nemen we nogmaals telefonisch contact op.

REL communiceert vooraf duidelijk wat er wel en niet gaat gebeuren in de woning. Daarnaast streeft REL ernaar om iedere bewoner te koppelen aan een medewerker die dezelfde taal en culturele achtergrond heeft als de bewoner.

ARTIKEL2: Overzicht begroting

Onderdeel	Aantal	Per stuk excl. btw	Totaal
Opstartkosten voor de projectimplementatie, projectmanagement, afstemming, operationeel inregelen	1		
Specialisten inzet - Waterzijdig inregelen*	88		

Materialen**	88	inschatting per woning €	
Totaal excl. 21% btw			
<i>Totaal incl. 21% btw</i>			

* REL hanteert een uurtarief van €, werkelijk gemaakte uren worden na afloop verrekend.

** Verrekening achteraf op basis van werkelijk gemaakte kosten.

ARTIKEL 3: Inhoud werkzaamheden

1. De planning van de werkzaamheden wordt in overleg met de gemeente Zuidplas afgestemd. De medewerkers van REL zullen door in samenspraak met gemeente Zuidplas geselecteerde adressen benaderen en in deze woningen de cv-installatie waterzijdig inregelen en waar mogelijk de aanvoertemperatuur van het systeem verlagen.

ARTIKEL 4: Duur van de opdracht, planning, verlenging en opzegging van de overeenkomst

1. Deze opdracht loopt vanaf ondertekening tot uiterlijk eind 2025
2. De medewerkers van REL zullen op wisselende dagen voor de gemeente Zuidplas actief zijn gedurende de opdracht periode met uitzondering van zon- en feestdagen;
3. Indien gewenst kan de opdracht in overleg worden uitgebreid en/of verlengd. Er zal dan een nieuwe offerte uitgebracht worden door REL. De geïndexeerde prijzen kunnen afwijken van de huidige offerte.

ARTIKEL 5: Monitoring en dashboarding

De gemeente voert regie op de communicatie die verstuurd zal worden naar de bewoners. Voorbeelden van communicatiekanalen zijn: via een informatiebrief, flyers op informatieavonden, via energiecoaches of -ambassadeurs, collectieve inkoopacties en alle overige activiteiten die in het kader van het verduurzamen van de gebouwde omgeving in de gemeente worden uitgevoerd. Zo kan de inzet van waterzijdig inregelen het beste aansluiten bij het gemeentelijk beleid. REL ondersteunt de communicatie door middel van conceptbrieven en flyers.

ARTIKEL 6: Facturatie

50% bij opdrachtverstrekking, 50% na afloop van het project. Na afronding volgt een afrekening op basis van de werkelijk ingezette uren en materialen.

ARTIKEL 7: Geldigheid van Offerte

Deze offerte is geheel vrijblijvend en geldig tot 4 weken na de dagtekening.

ARTIKEL 8: Algemene Voorbehouden

- REL doet haar uiterste best zoveel mogelijk mensen te helpen met het verduurzamen van de woning. Dit is een inspanningsverplichting en kan niet worden gezien als een resultaatverplichting.
- De beoogde planning dient gezien te worden als een streven. REL kan niet garanderen dat o.b.v. voortschrijdend inzicht of andere onvoorziene omstandigheden de geschetste tijdslijnen en activiteiten iets veranderen. In overleg wordt er voor de gevolgen van gewijzigde omstandigheden op de planning een oplossing gezocht.



ARTIKEL 9: Intellectueel Eigendom

- a. Opdrachtnemer erkent dat alle intellectuele eigendomsrechten op data en/of informatie door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer in het kader van deze Overeenkomst verstrekt (inclusief – maar niet beperkt tot – merken, handelsnamen, foto's, huisstijl, copy), berusten bij Opdrachtgever en/of diens toeleveranciers. Opdrachtnemer zal betreffende data, informatie, etc. slechts gebruiken voor zover noodzakelijk voor het uitvoeren van de werkzaamheden.
- b. Opdrachtnemer en Opdrachtgever blijven de enige eigenaar van hun intellectuele eigendom dat wordt gebruikt tijdens deze Overeenkomst. Opdrachtnemer is en blijft de enige eigenaar van al het intellectuele eigendom geRELateerd aan producten en diensten rondom REL, net als alle creaties, verbeteringen, data, content, ontwerpen, communicatiematerialen, werkwijzen en aanpassingen die ten gevolge van deze Overeenkomst door Opdrachtnemer worden gemaakt.

ARTIKEL 10: Aansprakelijkheid

De specialisten van REL hebben een aansprakelijkheidsverzekering voor het geval er tijdens het huisbezoek er onverhoopt iets kapot wordt gemaakt. Daarnaast dient de bewoner akkoord te gaan met de actievoorwaarden van REL. REL kan op geen enkele manier aansprakelijk gesteld worden door de gemeente over geleden schade in een woning tijdens een huisbezoek.

ARTIKEL 11: Verwerkersovereenkomst

Opdrachtnemer en opdrachtgever tekenen apart van deze overeenkomst een verwerkersovereenkomst of data-uitwisselingsovereenkomst.

ARTIKEL 12: Akkoordverklaring

Voor akkoord namens _____

Naam: _____

d.d.: _____

Handtekening voor akkoord: _____



Raamovereenkomst

Aanpak energiearmoede - energiefixers

tussen

Gemeente Zuidplas

en

Regionaal Energieloket BV

Paraaf gemeente Zuidplas :

Paraaf opdrachtnemer :

De ondergetekenden:

1. Gemeente Zuidplas,
rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar 
hierna te noemen: Opdrachtgever,

en

2. Regionaal Energieloket BV,
(statutair) gevestigd te Willem Landréstraat 2, 1077 KZ te Amsterdam,
rechtsgeldig vertegenwoordigd door 
hierna te noemen: Opdrachtnemer,

OVERWEGENDE DAT:

1. Opdrachtgever met betrekking tot de uitvoering van de opdracht op het gebied van aanpak energiearmoede – energiefixers gedurende een zekere tijd vaste afspraken met een opdrachtnemer wil maken;
2. Opdrachtgever daartoe een raamovereenkomst wil sluiten met een looptijd van 10 maanden met tweemaal een verlengingsoptie van zes (6) maanden (hierna te noemen: de Raamovereenkomst), waarin de voorwaarden voor alle door Opdrachtgever gedurende die looptijd te verstrekken opdrachten tot het verrichten van Diensten zijn vastgelegd;
3. een meervoudig onderhandse aanbesteding voor de gunning van de deelname aan deze Raamovereenkomst heeft plaatsgevonden;
4. Opdrachtgever de offerte van Opdrachtnemer, als economisch meest voordelige inschrijving (BPKV: Beste Prijs Kwaliteit Verhouding) heeft beoordeeld;
5. In deze Raamovereenkomst de voorwaarden zijn vastgelegd die van toepassing zijn op alle opdrachten tot het verrichten van Diensten die Opdrachtgever voornemens is te gunnen gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst en die na een (nadere) concurrentiestelling tussen de Raamcontractanten op basis van het gunningscriterium de economisch meest voordelige inschrijving (BPKV: Beste Prijs Kwaliteit Verhouding) aan Opdrachtnemer worden gegund;

KOMEN OVEREEN:

In deze Raamovereenkomst wordt een aantal begrippen met een beginhoofdletter gebruikt. Aan deze begrippen komt de betekenis toe die hieraan wordt gegeven in artikel 1 van de Algemene Rijksvoorwaarden voor het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van Diensten 2018 (ARVODI-2018). In afwijking daarvan of aanvulling daarop wordt onder de volgende begrippen in deze Raamovereenkomst verstaan:

Offerteaanvraag: het document van Opdrachtgever d.d. 13 september 2023 waarin de deelname aan de Raamovereenkomst met betrekking tot de uitvoering van Diensten gedurende een bepaalde periode, de te volgen aanbestedingsprocedure en de selectie- en gunningscriteria worden beschreven en toegelicht

Diensten: de door Opdrachtnemer op basis van een onder deze Raamovereenkomst gesloten Nadere Overeenkomst ten behoeve van Opdrachtgever te verrichten werkzaamheden op het gebied van aanpak energiearmoede - energiefixers

Offerte: de Offerte in reactie op de Offerteaanvraag van gemeente Zuidplas

Paraaf gemeente Zuidplas :

Paraaf opdrachtnemer :

Raamcontractant: een inschrijver aan wie deelname aan de Raamovereenkomst met betrekking tot de uitvoering van de Diensten op het gebied van communicatie-advies is gegund

1. Voorwerp van de Raamovereenkomst

- 1.1 De navolgende documenten vormen gezamenlijk de Raamovereenkomst. Voor zover deze documenten met elkaar in tegenspraak zijn, prevaleert het eerder genoemde document boven het later genoemde:
1. deze raamovereenkomst;
 2. Op deze overeenkomst zijn de geldende Rijks inkoopvoorwaarden ARVODI voor diensten van toepassing
 3. de Offerteaanvraag, inclusief bijlagen en nota van inlichtingen;
 4. de Offerte van opdrachtnemer;
- 1.2 Opdrachtgever is niet verplicht om gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst opdrachten tot het verrichten van Diensten te verstrekken, maar is daartoe gerechtigd. Opdrachtnemer kan derhalve generlei aanspraak maken op het verkrijgen van opdrachten tot het verrichten van Diensten gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst.
- 1.3 De voorwaarden van deze Raamovereenkomst zijn integraal van toepassing op alle Nadere Overeenkomsten die gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst tussen Opdrachtgever enerzijds en Opdrachtnemer anderzijds worden gesloten met betrekking tot opdrachten tot het verrichten van in een Offerteaanvraag gespecificeerde Diensten, tenzij in een Nadere Overeenkomst uitdrukkelijk schriftelijk van deze Raamovereenkomst wordt afgeweken.
- 1.4 In een Nadere Overeenkomst wordt vastgelegd met betrekking tot welke specifieke Diensten en gedurende welke periode de desbetreffende Nadere Overeenkomst wordt aangegaan.

2. Duur van de Raamovereenkomst

- 2.1 Deze Raamovereenkomst gaat in op 17 oktober 2023 en eindigt op 1 september 2024, met een optie, eenzijdig uit te oefenen door Opdrachtgever, tot verlenging van deze Raamovereenkomst onder gelijkblijvende voorwaarden met een periode van twee maal zes maanden. Opdrachtgever stelt Opdrachtnemer uiterlijk één maand voor het verstrijken van de initiële/ dan geldende looptijd van de Raamovereenkomst schriftelijk in kennis indien gebruik wordt gemaakt door Opdrachtgever van de verlengingsoptie. Indien de verlengingsoptie door Opdrachtgever niet wordt uitgeoefend eindigt de Raamovereenkomst van rechtswege na het verstrijken van de in de eerste zin van dit artikel bedoelde termijn / op dat moment geldende termijn.
- 2.2 Beëindiging van deze Raamovereenkomst om welke reden dan ook laat de rechten en verplichtingen voortvloeiend uit (een) Nadere Overeenkomst(en) onverlet. De voorwaarden van deze Raamovereenkomst blijven van toepassing op alle Nadere Overeenkomsten die na het eindigen van deze Raamovereenkomst nog voortduren.

3. Prijs en overige financiële bepalingen

- 3.1 In Nadere Overeenkomsten wordt overeengekomen of Opdrachtnemer de in de Nadere Overeenkomst gespecificeerde Diensten tegen een vaste totaalprijs danwel op basis van nacalculatie verricht.
- 3.2 Uitdrukkelijk wordt bepaald dat indien Opdrachtnemer geen BTW in rekening brengt, maar voor (een deel van) de Diensten geen vrijstelling van BTW blijkt te bestaan, deze niet ten laste komt van Opdrachtgever.

Paraaf gemeente Zuidplas :

Paraaf opdrachtnemer :

- 3.3 De in artikel 4.1 van deze Raamovereenkomst bedoelde prijs heeft betrekking op alle door Opdrachtnemer in het kader van de desbetreffende Nadere Overeenkomst te verrichten Diensten en eventueel daartoe benodigde materialen en is inclusief eventuele reis- en verblijfskosten en alle eventueel bijkomende kosten en exclusief BTW.
- 3.4 De tarieven kunnen na ingang van een Nadere Overeenkomst marktconform worden bijgesteld. De tarieven moeten alvorens worden goedgekeurd door Opdrachtgever.
- 3.5 Betaling vindt plaats na ontvangst en acceptatie van de overeenkomstig een Nadere Overeenkomst verrichte Diensten.

4. Facturatie

- 4.1 De betaling van de vergoeding na ontvangst factuur en akkoord opdrachtgever;
- 4.2 Alle facturen dienen conform de wettelijke vereisten te zijn en minimaal voorzien te zijn van:
- naam, adres, postcode, woonplaats/vestigingsplaats, bank/gironummer en de benodigde IBAN- en BIC-gegevens, btw-nummer, KvK-nummer;
 - het factuuradres van opdrachtnemer/leverancier;
 - het totale factuurbedrag inclusief en exclusief btw;
 - het factuurnummer, locatie, uitvoeringsdatum en omschrijving van de dienstverlening.
- 4.3 De door de opdrachtnemer in te dienen facturen dienen in PDF en XML bij voorkeur in UBL2.1 gestuurd te worden naar: facturen@zuidplas.nl en @zuidplas.nl
- 4.4 Bij eventuele creditfacturen dient duidelijk te worden aangegeven op welke debetfactuur de creditfactuur betrekking heeft en wat er gecrediteerd / gecorrigeerd dient te worden.
- 4.5 Opdrachtgever verricht geen vooruitbetalingen. Betaling van de specifieke inkooporder vindt plaats na ontvangst en acceptatie van de verlening van de diensten.

5. Integriteitsverklaring

Opdrachtnemer verklaart dat hij in het kader van de gunning van deze Raamovereenkomst en evenmin ter verkrijging van opdrachten tot het verrichten van Diensten onder Nadere Overeenkomsten, Personeel van Opdrachtgever generlei voordeel heeft geboden, gegeven, doen aanbieden of doen geven, respectievelijk zal bieden, geven, zal doen aanbieden of zal doen geven. Hij zal dat ook niet alsnog doen teneinde personen in dienst van Opdrachtgever te bewegen enige handeling te verrichten of na te laten.

6. Geschillen

- 6.1 Alle geschillen in verband met de overeenkomst worden beslecht door de bevoegde rechter in Rotterdam.

6. Slotbepaling

- 6.1 Afwijkingen van deze Raamovereenkomst of een Nadere Overeenkomst zijn slechts bindend voor zover zij uitdrukkelijk tussen Partijen schriftelijk zijn overeengekomen.
- 6.2 Door ondertekening van deze Raamovereenkomst vervallen alle eventueel eerder door Partijen gemaakte mondelinge en schriftelijke afspraken omtrent het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van Diensten, al dan niet onder een Nadere Overeenkomst.

Paraaf gemeente Zuidplas :

Paraaf opdrachtnemer :

Aldus op de laatste van de twee hierna genoemde data overeengekomen en in tweevoud ondertekend,

Nieuwerkerk aan den IJssel, 24-01-2024

Amsterdam,

Gemeente Zuidplas
namens het college van B&W,


Regionaal Energieloket BV
Functie:
Naam:

.....

.....

Paraaf gemeente Zuidplas :

Paraaf opdrachtnemer :

Inleiding

Nederland gaat van het gas af. Hierin heeft zij een grote opgave: binnen de gemeente Zuidplas alleen al moeten er tot 2050 bij ca 18.500 woningen 1 of meerdere isolatie maatregelen toegepast worden. Om op koers te blijven voor uw doelstelling van aardgasvrij in 2050 en om huishoudens verlichting te geven op de energierekening, heeft u het Nationaal Isolatieprogramma 2025-2027 als aanbesteding in de markt gezet, met als doelstelling (DS): **DS:** In de periode 2025 t/m 2027 minimaal 868 woningen met een energielabel van C of lager en met een lagere WOZ-waarde dan 429.300 verduurzamen conform de landelijke standaard woningisolatie.

Wij zijn graag uw strategische partner. Onze aanpak ondersteunt, ontzorgt en begeleidt (kwetsbare) bewoners i.h.k.v. van het Programma Versnelling Verduurzaming Gebouwde Omgeving (PVGO) en het Nationaal Programma Leefbaarheid en Veiligheid (NPLV). Wij hebben veel ervaring met het bereiken en adviseren van bewoners in de NIP-regelingen. Op dit moment verzorgen wij voor meer dan 100 gemeenten de uitvoering van het Nationaal Isolatieprogramma. Dit zegt veel over het vertrouwen dat gemeenten hebben in onze aanpak. Bij ca. 20 % van de gemeenten hebben wij NIP Tranche 1 al voltooid.

Onze ervaringen geven ons goede handvatten om samen met uw gemeente tot een effectieve en efficiënte aanpak te komen, gebaseerd op de belangrijkste uitgangspunten die u als gemeente heeft gesteld.

1. Uw doelstelling is een bereik van 868 woningen;
2. Maximale ontzorging op maat voor de bewoners in de betreffende doelgroep;
3. Een aanpak voor bewoners die zelf maatregelen willen uitvoeren (DHZ);
4. De inzet van lokale bedrijven voor de uitvoering van de maatregelen;
5. Marktconforme pricing van de maatregelen;
6. Maximale ontzorging van de gemeente op operationeel, administratief en financieel gebied;
7. Een plafondbedrag voor de uitvoeringskosten, [G] voor Tranche 1 en [G] voor Tranche 2.

In Hoofdstuk 1 beschrijven wij onze aanpak om uw wensen en eisen binnen de door u gestelde plafondbedragen te realiseren.

Gunningscriterium 1: Projectmanagement

Hoofdstuk 1: Onze dienstverlening

Subsidieadvies: Een belangrijk onderdeel in de voorbereidingsfase van dit project, is het bepalen van de financiële ondersteuning voor de 2 doelgroepen. U geeft in de aanbestedingsleidraad aan, dat u van de intermediair verwacht dat zij ervaring heeft met behalen van de optimale conversie voor de verschillende doelgroepen. Dat hebben wij. Daarom starten wij ook met ons advies voor de verdeling van de subsidiegelden over de 2 doelgroepen. In onderstaande tabellen hebben wij ons voorstel uitgewerkt.

Beschikbare subsidie	Tranche 1	Tranche 2	EA middelen	Uitvoeringskosten	Netto subsidie
					[G]

Tabel 1: Beschikbare subsidie

Wij hebben eerst bepaald hoe hoog de beschikbare subsidie bedraagt, waarbij wij de aanname hebben gedaan dat alleen de maximale uitvoeringskosten van de intermediair, uit het budget betaald moet worden. Vervolgens hebben wij, zie tabel 2, de voucher waarde per doelgroep bepaald. Onze ervaring is dat doelgroep 1 alleen tot uitvoering van maatregelen overgaat, als zij geen aanvullende middelen hoeven in te brengen. Op basis van de voucherwaarde van [G] - verwachten wij dat met aanvulling van de ISDE, deze doelgroep geen eigen middelen hoeft in te brengen. Op basis van een te verwachten conversie van 75%, resulteert dit in een subsidiebedrag van [G] voor doelgroep 1. Hierdoor resteert een subsidiebedrag van [G] welke ingezet wordt voor doelgroep 2. De voucherwaarde voor doelgroep 2 komt dan uit op [G] per woning.

Subsidieverdeling	Aantal woningen in doelgroep	Netto conversie	Aantal woningen	Voucher waarde	Subsidie
Doelgroep 1	60	75%	45		
Doelgroep 2	3200	26%	823		
Totaal			868		[G]

Onze leerlessen die wij gaan implementeren: Onze aanpak is gebaseerd op onze leerervaringen uit de NIP-projecten die wij landelijk uitvoeren. Hierbij tonen wij onze lessons learned die wij in de uitvoering van uw programma gaan implementeren.

1. Zorg voor een toegankelijk en eenvoudig aanmeldproces. Wij liepen er tegenaan dat niet alle inwoners internet hebben of digitaal vaardig zijn, waardoor veel bewoners zich telefonisch hebben aangemeld. Zo hebben wij ervoor gezorgd dat wij deze bewoners in ons aanvraagstelsel ook zelf aanmelden en opvoeren. Wij zijn daarnaast ook de prestaties van ons platform gaan meten en optimaliseren. Inmiddels bedraagt de doorlooptijd van ons aanvraagproces, van 1^e aanmelding, toetsing tot offerteaanvraag, minder dan 2 minuten. Hieruit blijkt dat bewoners snel en gemakkelijk de eerste fase van de klantreis doorlopen.

2. Zorg voor een voorspelbare en transparante doorlooptijd van het gehele proces, van aanmelding tot uitvoering van de werkzaamheden. Duidelijke communicatie is cruciaal om bewoners inzicht te geven in het proces en helderheid te bieden over de planning en verwachtingen. Het gaat erom het proces zo voorspelbaar mogelijk te maken om de juiste verwachtingswaarde te creëren bij de bewoner. Hierdoor voorkom je veel vragen, klachten of zelfs het afhaken van bewoners. Wij hebben afspraken gemaakt met de isolatiebedrijven (vaste opvolgtermijnen) en deze schriftelijk vastgelegd in een overeenkomst (SLA). Daarnaast hebben wij voor bewoners een persoonlijke statuspagina ingericht waarop zij de voortgang van hun aanvraag volgen. Dit heeft het aantal vragen en klachten over de doorlooptijd tot een minimum beperkt.

3. Zorg voor een goede inrichting van het subsidieproces. Wij hebben voor de bedrijven een portal ontwikkeld waarin de aanvragen binnenkomen, zij de voortgang bijhouden en de stukken (offerte, factuur) opvoeren voor de financiële administratie en controle. Ook voor de gemeenten hebben wij een proces ontwikkeld om de financiële inrichting te organiseren. Resultaat is dat het stelsel en de processen nu zo zijn ingericht, dat de bewoner, de bedrijven en gemeente volledig geserved en ontzorgd worden.

4. Zorg voor een goede implementatie van natuurvriendelijk isoleren. Natuurvriendelijk isoleren is nieuw voor alle partijen; voor de bewoners, voor de bedrijven en voor de gemeenten. Dit moet niet onderschat worden. Tijdens het project ontvingen wij ontzettend veel vragen van bewoners, maar ook van de gemeente en de bedrijven. Wij hebben onze medewerkers specifiek getraind om bewoners deskundig te woord te staan en hun vragen zorgvuldig te beantwoorden. Daarnaast hebben wij een FAQ opgesteld, die zowel extern (voor de bewoners) als voor de gemeente beschikbaar is. Hierdoor zagen wij een forse terugloop van het aantal vragen van bewoners (70%) en konden wij na implementatie de bewoners sneller en beter helpen.

5. Zorg voor onafhankelijke, lokale en duurzame uitvoering van de maatregelen. Een van de redenen waarom gemeenten voor ons kiezen, is de wijze waarop wij onze collectieve inkoopacties organiseren, onafhankelijk, lokaal en duurzaam. Voor de gemeente erg belangrijk voor hun bestuurlijke verantwoording. Met name onze methode van werken via ons Open-House Model is voor gemeenten erg belangrijk. Het is enorm belangrijk om op basis van het aantal woningen dat wij gaan bereiken, capaciteit bij de bedrijven te reserveren. Op basis van onze ervaringen met de te behalen conversies, zijn wij steeds beter in staat om de capaciteit voor aanvang van het project in te schatten. Dit is belangrijk voor een tijdige opvolging van afspraken en een soepele uitvoering van de isolatiewerkzaamheden.

6. Hoe bereik je de doelgroep en welke mate van ontzorging is nodig voor de doelgroep? Onze ervaring is dat zeer goede resultaten te bereiken zijn door het opstellen van een goede communicatiecampagne, een overzichtelijk aanbod, een gebruiksvriendelijk en eenvoudig aanvraagproces en volledig ontzorging van de bewoner (doelgroep gericht) op de uitvoering van de maatregel en de financiële afwikkeling. Al deze processen hebben wij tijdens het project ontwikkeld, ingericht en geoptimaliseerd.

6A: Zorg voor passende communicatiemiddelen voor de bewoner. Wij hebben zeer veel tijd geïnvesteerd de communicatie naar de bewoners. Dit hebben wij samen met een extern communicatiebureau ontwikkeld. Wij hebben hiervoor gedragsprincipes benoemd voor het opstellen van de communicatiemiddelen. Daarnaast hebben wij op basis van alle vragen van de bewoners een Q&A opgesteld die in uw project beschikbaar wordt gesteld. Deze is zowel voor intern gebruik als voor de bewoners. Hieronder de gedragsprincipes die wij hebben ingesteld en op basis waarvan wij succesvolle campagnes hebben gevoerd.

Eenvoud: Wij hebben de teksten B1-niveau geschreven. Dit betekent korte zinnen en eenvoudige woorden. Geen woordspelingen en beeldspraak/metaforen. Deze kunnen verwarring veroorzaken. Gebruik van actieve zinnen en we gebruiken consequent 'u' omdat de afzender de overheid is en omdat 'je' bij sommige ontvangers weerstand oproept.

Afzender: Wij hebben overal het logo van de gemeente toegepast. Dit zorgt voor herkenning en betrouwbaarheid. De brief hebben een persoonlijke afzender en een naam van een medewerker van de gemeente. Dit kan de weerstand tegen de (onpersoonlijke) overheid wegnemen. Indien mogelijk, helpt het ook om mensen persoonlijk aan te spreken met hun voor- en achternaam in de brief.

Woordkeuze: Het is goed om een campagne naam aan te houden, dit hebben wij ook gedaan. Dit is voor een brede doelgroep te begrijpen. Het woord 'gratis' is een triggerwoord dat snel aandacht trekt. Ook mensen voor wie

Nederlands geen moedertaal is zullen het woord herkennen. Ons advies is geen 'vouchers' of 'subsidie' te benoemen. Dat kan suggereren dat je toch nog iets zelf moet indienen of terugvragen en dat is niet het geval. We hebben voor een simpel en actief woord gekozen: het is een 'actie'. Ook zijn we over de kosten heel duidelijk geweest door te zeggen: 'Het kost u 0 euro'. En: 'De rekening gaat direct naar de gemeente'. We spreken daarnaast bijvoorbeeld over het isoleren van 'muren' en niet van 'spouwmuren': veel mensen weten niet wat hiermee wordt bedoeld. In de op te stellen FAQ wordt dit door ons uitgelegd.

Winstframes: Ons voorstel is om gebruik te maken van winstframes en gebruiken woorden als 'bespaar direct' en noemen in de brief of de flyer enkele voorbeeldbedragen voor gemiddelde woningen. Dit sluit aan bij de doelgroep lagere inkomens die van dag tot dag leven en financiële beslissingen nemen voor de korte termijn. Het moet direct wat opleveren.

Weerstand nemen: Het is belangrijk om de twee belangrijkste voordelen van deze actie te benadrukken: *Direct besparen, goed geregeld*. Er is sprake van een financieel voordeel op de korte termijn. Je hebt er direct profijt van. In tijden van stijgende energieprijzen spelen we in op die urgentie. We spelen in op gemak: dat alles geregeld wordt. Dat neemt een grote drempel weg. Mogelijke weerstanden nemen we bij voorbaat weg, bijv. over de betrouwbaarheid van aannemers, gedoe van opruimen, kosten van isolatie, etc.

Sociale norm: Er kan een taboe liggen op energiearmoede. En sommige mensen willen niet 'geholpen' worden door de overheid, maar op eigen benen staan. Daarom hebben wij in de communicatie de sociale norm benoemd. Zo zeggen we indirect: het is in deze tijden heel normaal om last te hebben van de hoge energieprijzen. 'Veel mensen willen hun wel isoleren, maar kunnen het niet betalen. [...] Misschien heeft u dat ook?'

Urgentie: In de communicatie kun je een einddatum opnemen. Dit draagt bij aan het gevoel van urgentie. Het zorgt ervoor dat mensen sneller in actie komen en de brief of flyer niet te lang laten liggen.

6B. Bied ontzorging op maat voor de verschillende doelgroepen. Zorg voor een volledige ontzorging bij de doelgroep Energiearmoede (doelgroep 1). Voor alle doelgroepen bieden wij ontzorging op maat, afgestemd op hun specifieke behoeften en omstandigheden. De doelgroep Energiearmoede (doelgroep 1) krijgt daarbij bijzondere aandacht, Bewoners binnen deze doelgroep beschikken vaak over beperkte financiële middelen en hebben doorgaans weinig kennis van of ervaring met het aanvragen van subsidies. Daarom nemen wij hen het volledige proces uit handen: van advies aan huis tot begeleiding bij het aanvragen en het daadwerkelijk verlenen van de subsidie. Deze wordt direct verrekend. Zodra de offerte is ondertekend, wordt de subsidie toegekend. De bewoner hoeft niets zelf te regelen en heeft er geen omkijken naar. Bewoners uit de brede doelgroep (doelgroep 2) zijn meer zelfredzaam en weten hun weg makkelijker te vinden. In veel gevallen volstaat telefonisch en digitaal advies. Het adviesgesprek aan huis wordt hier reactief aangeboden, de overige ontzorging is hetzelfde als bij doelgroep 1.

1.1 Hoe wij de bewoners bereiken

Het succes van het bereiken en activeren van bewoners hangt af van het vermogen om elke bewoner, ook moeilijk bereikbare groepen, te betrekken. Hierbij maken wij onderscheid tussen de 3 doelgroepen. Wij doorlopen voor iedere doelgroep drie fasen, 1) Doelgroep analyse, 2) Stakeholdersanalyse, 3) Wervingsaanpak. Echter de invulling verschilt per doelgroep.

We onderscheiden 3 doelgroepen:

Doelgroep 1 (60 adressen, kleine doelgroep): Particuliere woningeigenaren die energietoeslag (hebben) ontvangen en een woning met lage(re) energetische kwaliteit, waarvan de WOZ-waarde niet boven de  G ligt.

Doelgroep 2 (3.200). Particuliere woningeigenaren met een woning met lage(re) energetische kwaliteit, waarvan de WOZ-waarde niet boven de  G ligt.

Doelgroep 3 (5.000). Overige particuliere woningeigenaren die willen isoleren. Deze groep voldoet niet aan de voorwaarden voor besteding van de regeling. Deze groep kan wel gebruikmaken van de collectieve inkoopactie met gunstige voorwaarden, die onderdeel is van de isolatieaanpak, maar heeft geen recht op financiële ondersteuning.

Vervolgens doorlopen wij 3 stappen: We starten met een uitgebreide doelgroep analyse, die het werkgebied in kaart brengt, voeren een stakeholdersanalyse uit om de bewoners via hun vertrouwde kanalen te bereiken en stellen vervolgens een gerichte wervingsstrategie op, per doelgroep.

STAP 1: Onze doelgroep analyse

Wij starten altijd met een doelgroep analyse. Hiervoor kijken wij naar o.a. de woningkenmerken en de bewonerskenmerken.

Onder woningkenmerken verstaan we de bouwkundige eigenschappen van de woning, zoals het bouwjaar en mate van isolatie. Hierdoor is het mogelijk om unieke kenmerken en mogelijkheden van de woning in de communicatie naar bewoners te gebruiken, bijvoorbeeld in de brief: "Uw woning uit de jaren '60 heeft oude, dunne muren. U bent een goede kandidaat voor muurisolatie. Dit betekent dat u tot bedrag X kunt besparen op uw energiekosten." De boodschap is concreet en persoonlijk.

Onder bewonerskenmerken verstaan wij de sociaal demografische gegevens (zoals leeftijd, inkomen, digitale vaardigheden en taalvaardigheid). Met onze analysetool van adviesbureau Overmorgen en data uit eerdere projecten krijgen we inzicht in Soci demografische kenmerken. Na gunning voeren wij een verdiepende analyse uit en krijgen wij inzicht in welke wijken/gebieden energiearmoede het meeste voorkomt, ouderen aanwezig zijn, inzicht in migratieachtergrond en laaggeletterdheid.

De doelgroep analyse gaan we voor de 3 doelgroepen uitvoeren. Doelgroep 1 is een kleine doelgroep (60 bewoners). Op basis van de adressenlijst kijken wij naar de woningkenmerken (o.a. bouwjaren en locatie) en de bewonerskenmerken (Soci demografische kenmerken). Deze analyse biedt ons aanvullend informatie voor het samenstellen en aanbieden van ons aanbod van maatregelen en de wijze van communicatie. Doelgroep 2 en 3 is een grotere en bredere doelgroep. Hiervoor gaan wij onze analysetool inzetten om de verdiepende analyse uit voeren.

STAP 2: Onze stakeholdersanalyse

Na de doelgroepenanalyse voeren wij een stakeholders analyse uit om bewoners via vertrouwde kanalen te bereiken. Hiervoor doen wij zelf onderzoek, maken we gebruik van onze netwerken en gebruiken wij het netwerk en de kennis van de gemeente (Sociaal Domein). Denk hierbij aan bijvoorbeeld de Voedselbank, Stichting Zo! en de lokale energiecoaches. Daarnaast leggen wij contact met de wijk/buurt ambassadeurs en lokale energie coöperatie (zon op Zuidplas). Doel is om het lokale netwerk in de wijk of buurt optimaal te benutten en in te zetten bij het bereiken van de doelgroep.

STAP 3: Onze wervingsaanpak

Nadat wij de doelgroep analyse en de stakeholders analyse hebben uitgevoerd bepalen wij de meest effectieve mix van communicatiekanalen en communicatiemiddelen. We starten vóór het versturen van de aankondigingsbrief met onze communicatiecampagne en de stakeholdersaanpak. We laten zien dat iedere stap die wij zetten conversie verhogend werkt.

A: Onze communicatiecampagne: De inzet van een communicatiecampagne verhoogt de aanmeldconversie van de 1^e brief met ca. 10 tot 15%. Deze bestaat o.a. uit de inzet van posters en sociale media-advertenties. We ontwikkelen communicatiemiddelen op maat, zoals flyers en posters, die beschikbaar worden gesteld aan stakeholders en gericht worden ingezet op locaties waar de doelgroep effectief bereikt kan worden. Bewoners hebben minimaal drie contactmomenten met ons merk; herhaling van de boodschap leidt tot beklijving ('vergeetcurve van Ebbinghaus').

B: Tegelijk zetten we de stakeholders aanpak in: We vragen de organisaties om de regeling kenbaar te maken en bewoners naar ons door te verwijzen. Onze ervaring is dat dit de conversie verhoogd met 10%.

C: Gepersonaliseerde aankondigingsbrief: Het verzenden van de brief vanuit de gemeente wekt vertrouwen op bij bewoners. In de brief staan onze verschillende aanmeldingsmogelijkheden.

D: Na de 1^e brief volgt altijd een herhaalbrief: Deze brief wordt 6 tot 8 weken na de 1^e brief verstuurd. Wij bereiken in vergelijkbare aanpakken + 25% conversie.

E: Nabelacties: Indien de conversie tegenvalt (we blijven onder de doelstelling) gaan wij bewoners die zich hebben aangemeld, maar na 8 weken nog geen keuze hebben gemaakt voor een van de sporen, nabellen. Wij bereiken in vergelijkbare aanpakken + 10% conversie.

F: Huis-aan-Huis aanpak: Indien de conversie na stap E nog steeds tegenvalt (we blijven onder de doelstelling) gaan wij de voor bewoners die we nog niet bereikt hebben, onze huis-aan-huis aanpak inzetten. Met persoonlijke contact aan de deur voorkomen we blinde vlekken, zoals bijvoorbeeld bij de moeilijk bereikbare energiearmoede-doelgroep. We voeren het huisbezoek direct uit. Als dit niet uitkomt, maken we een afspraak. Bij afwezigheid laten we een niet-thuis flyer achter. Minimale conversie: 40%.

1.2 Hoe de bezoeken van woningeigenaren in woningen met label CDEFG en een WOZ-waarde onder de € plaats gaan vinden?

U vraagt hoe de woningbezoeken bij de primaire doelgroep van het Nationaal Isolatieprogramma – woningeigenaren met label C t/m G en een WOZ-waarde onder de  – in de praktijk worden georganiseerd en uitgevoerd. Binnen onze aanpak garanderen wij dat deze bezoeken effectief, tijdig en zorgvuldig worden gepland en uitgevoerd, met maximale toegankelijkheid voor alle bewoners.

De doelgroepen worden op meerdere manier actief bereikt via onze communicatiecampagne, waarin wij bewoners uitnodigen en activeren om zich aan te melden voor het programma. Aanmelden kan op drie manieren: via een online landingspagina met postcodecheck, telefonisch via onze bereikbare helpdesk (9:00-17:30), of per e-mail. Bij aanmelding via het platform controleert ons systeem direct of het adres binnen de doelgroep valt. Als dit het geval is, kan de bewoner direct online een moment kiezen voor het adviesbezoek. Voor bewoners die zich telefonisch aanmelden, plannen onze medewerkers samen met hen een geschikt moment in. Tijdens de aanmelding is ruimte voor het opgeven van voorkeuren, zoals een meertalige, vrouwelijke of 55+ adviseur. Waar mogelijk houden wij bij het plannen actief rekening met deze voorkeuren, zodat iedere bewoner zich prettig en goed geholpen voelt.

Na inplanning ontvangt de bewoner een bevestiging per e-mail of per post (indien gewenst), inclusief praktische informatie over het bezoek. De adviseur bereidt zich voor met gegevens uit BAG, Kadaster en eerder vergaarde data uit de projecten in de wijk. Als een bezoek moet worden verzet, kan dat eenvoudig via telefoon of e-mail. Als een bewoner onverhoopt afwezig is, wordt dat actief opgevolgd met een telefonische herinnering en de mogelijkheid tot herplanning. Zo voorkomen we uitval en borgen we maximale deelname.

De woningbezoeken worden altijd uitgevoerd door gecertificeerde, vaste adviseurs die gekoppeld worden aan de bewoner. Zij voeren tijdens het bezoek een volledige woningopname uit, nemen wensen op, voeren een visuele, technische én bouwkundige inspectie uit en leggen bevindingen uit in begrijpelijke taal. De werkwijze tijdens het huisbezoek is uitgebreid beschreven in ons antwoord op vraag 1.10. Na het huisbezoek wordt binnen vijf werkdagen een persoonlijk adviesrapport toegestuurd, inclusief een toelichting op de vervolgstappen. Het rapport vormt het startpunt voor een gefaseerde verduurzaming van de woning, met volledige begeleiding richting subsidieaanvraag, offerte, keuze voor uitvoerder en uitvoering van maatregelen. En dat allemaal door één en dezelfde adviseur.

Met deze aanpak zorgen wij ervoor dat de doelgroep effectief wordt bereikt, dat woningbezoeken laagdrempelig én zorgvuldig plaatsvinden, en dat deze leiden tot concrete, uitvoerbare maatregelen. De combinatie van toegankelijke communicatie, persoonlijke begeleiding en een strak georganiseerd logistiek proces maakt dat wij deze doelgroep op schaal én met kwaliteit bedienen.

1.3 De wijze waarop wij de opdrachtgever ontzorgen bij de administratieve, operationele en financiële afhandeling

Inschrijver ontzorgt de Opdrachtgever volledig op administratief, operationeel én financieel vlak gedurende de gehele uitvoering van de opdracht.

Vast aanspreekpunt: De gemeente krijgt onze operationeel projectmanager als vast aanspreekpunt voor het programma.

Overlegstructuur: Inschrijver voert het projectmanagement uit met een duidelijke overlegstructuur: wekelijkse operationele overleggen, thematische overleggen voor bijvoorbeeld communicatie aanpak of inrichting van het aanbod, strategische overleggen (per halfjaar).

Hulp bij subsidieverordening: Bij andere opdrachtgevers zien wij dat verordeningen opstellen een bottleneck vormt. Om vertraging te vermijden en gemeenten te ontzorgen, ondersteunen wij hen hierin. We stellen per gemeente conceptverordeningen beschikbaar. Wij lezen mee en leveren feedback en input. Hierdoor verloopt de subsidieverstreking vlot en soepel.

Implementeren van subsidiegelden in de dienstverlening: We zijn de expert voor de gemeenten m.b.t. het implementeren van subsidiegelden en de uitvoering met meerdere partijen. Wij toetsen vooraf of voorwaarden voor de SpUk LAI goed uitvoerbaar zijn en geven tips.

Operatie: Wij verzorgen de volledige klantreis, inclusief werving, advies, offertevergelijking, begeleiding van uitvoering en nazorg.

Live dashboard met overzicht in één oogopslag: De gemeente ontvangt een live dashboard met daarop inzicht in de KPI's en de projectvoortgang. Hiermee houden zij bestuurders en lokale stakeholders gemakkelijk op de hoogte.

Wij verzorgen het volledige betaalproces: We beschikken over een derdengeldenrekening met gescheiden administratie, waar de gemeenten veilig hun subsidiebedragen op storten. Vanuit deze rekening voeren wij alle betalingen uit.

Volledige ontzorging SiSa-verantwoording: Gemeenten leggen individueel verantwoording af aan het Rijk. Via ons dashboard kunnen zij een uitdraai maken die één-op-één aansluit bij het verplichte SiSa-format. Op verzoek – en standaard ieder kwartaal – verstrekken wij deze Excel-rapportage met alle benodigde gegevens voor de verantwoording.

1.4 Kwaliteit van dienstverlening (klanttevredenheid): borging van adequate opvolging van aanvragen, vragen en bezwaren/klachten, meting van de klanttevredenheid

Onze werkwijze is erop gericht om zo'n hoog mogelijke tevredenheid bij de bewoner te realiseren. Een tevreden bewoner zal eerder vervolgmaatregelen treffen en zal eerder andere bewoners inspireren om ook te gaan verduurzamen (mond tot mondreclame). Bij de beoordeling van de tevredenheid over de uitvoering van de maatregelen door de bewoner, wordt vooral gekeken naar de volgende factoren:

1. Het aanmeldproces;
2. Voorspelbare en transparante doorlooptijd van het gehele proces, van aanmelding tot uitvoering van de werkzaamheden;
3. De prijs en kwaliteit van de uitvoering van de maatregelen;
4. De communicatie: afhandeling van vragen, klachten en verstoringen;
5. Nazorg en evaluatie.

Ad1. Een toegankelijk en eenvoudig aanmeldproces: Ons aanvraagstelsel met klantvolgsysteem is uitgebreid getest. Deze is eenvoudig en klantvriendelijk ingericht. Bewoners die niet digitaal vaardig zijn gaan wij telefonisch helpen.

Ad2. Een voorspelbaar en transparant klantproces: Goede en tijdige communicatie is essentieel om bewoners inzicht te geven in het proces en verwachtingen helder te maken. Het gaat erom om het proces zo voorspelbaar mogelijk te maken om de juiste verwachtingswaarde te creëren bij de bewoner. Dit doen wij op de volgende wijze:

- Een persoonlijke aanvraagpagina voor de bewoner waarin de status van de aanvraag gevolgd kan worden.
- Vaste opvolgtermijnen na aanmelding: Na aanmelding wordt binnen 48 uur contact opgenomen met de bewoner voor afstemming en het maken van een afspraak;
- Onze backoffice is gedurende de gehele klantreis het vaste aanspreekpunt voor de bewoner. Hierdoor creëren wij een korte lijn in de communicatie;
- Vaste opvolgtermijnen door de uitvoerende bedrijven welke worden vastgelegd in de samenwerkingsovereenkomst

Ad3. Uitstekende prijs-kwaliteit van de uitvoering: Wij zijn het grootste en meest ervaren energieloket van Nederland en voeren al sinds 2013, dus meer dan 10 jaar, inkoopacties uit voor gemeenten. Hierdoor hebben wij zeer veel ervaring met het uitvoeren van diverse inkoopacties en een groot landelijk netwerk van uitvoerende bedrijven opgebouwd.

Bepalen en toetsen van de prijs van de maatregelen: Wij voeren jaarlijks vele inkoopacties uit voor onze gemeenten. Daarnaast ontvangen wij vanuit onze rol als energieloket voor inmiddels meer dan 150 gemeenten in Nederland, dagelijks offertes van bewoners vanuit onze functie als offertevergelijker voor de bewoners uit de gemeenten. Dus naast de vele inkoopacties die wij uitvoeren voor de gemeenten geeft onze energieloket functie ons een uitstekend beeld van de geldende prijzen voor de verschillende duurzaamheidsmaatregelen. Hierdoor zijn wij als geen ander in staat om een scherpe prijsstelling te bepalen bij het organiseren van onze inkoopacties.

Kwaliteit van de uitvoering: Wij maken duidelijk afspraken met de bedrijven over:

1. Kwaliteitseisen: hierbij kunt u denken aan meerdere kwaliteitscriteria, zoals SKG/IKOB, VCA, Insula, Natuurvriendelijk isoleren, gebruik van materialen (biobased, circulair) positieve referenties etc.;
2. Capaciteit: het is belangrijk dat per bedrijf inzichtelijk wordt gemaakt welke capaciteit zij leveren;
3. Garanties;
4. Gedragsregels en samenwerkingsafspraken over o.a. omgangsafspraken, herkenbaarheid en geluidsoverlast.

Ad4: Onze backoffice: Als visitekaartje van uw gemeente hebben wij onze processen zo ingericht dat wij bewoners efficiënt en positief ondersteunen. Wij hebben een uitgebreide klantenservice met vaste (support). De afdeling en systemen zijn zo ingericht dat elke supportmedewerker het persoonlijke dossier van de bewoner kan inzien, gerelateerd aan hun klantreispositie. Bewoners kunnen voor al hun vragen en klachten direct terecht bij deze klantenservice en staan in nauw contact met de bewoner. Naast deze klantenservice beschikken wij over een groot team met ervaren adviseurs die advies geven als er vanuit de bewoner of de bedrijven meer technische vragen komen.

- Bereikbaarheid klantenservice: Onze klantenservice is op werkdagen telefonisch, via e-mail en chat bereikbaar tussen 8:30 en 17:30 uur. Hier kunnen bewoners terecht om zich aan of af te melden, voor vragen over hun energiegebruik of -rekening of hun adviesrapport.
- Ervaren klantenservice met inhoudelijke kennis: Bijzonder aan onze klantenservice is dat iedere medewerker zelf ook bezoeken aan huis heeft uitgevoerd, waardoor zij 90% van de vragen direct oplossen. Onze medewerkers worden opgeleid om adequaat om te gaan met ontevreden klanten aan de telefoon. Ze volgen diverse communicatietrainingen en trainingen in de-escalatie. Bovendien hebben medewerkers affiniteit, training en ervaring in het communiceren met de doelgroep. Ze communiceren in begrijpelijke spreektaal en op B1-niveau. Ze zijn flexibel en zijn getraind om begripvol te reageren, bijvoorbeeld wanneer zaken anders lopen dan gepland.

Ad5. Onze nazorg: Ook na de uitvoering van de maatregelen zijn wij er voor de bewoner. Wij zullen in onze rol blijven van intermediair tussen deelnemer en isolatiebedrijf als er complicaties zijn (tot 1 jaar na uitvoering). Wij toetsen bij de bewoner of zij tevreden zijn over de uitvoering van maatregelen via de enquête die zij van ons ontvangen. Daarnaast gaan wij in overleg met de opdrachtgever de steekproef bepalen voor de controle op de uitvoering van de maatregel. Wij hebben hier ervaring mee. Zo hebben wij in de gemeente Utrecht gedurende verschillende periodes een steeds wisselend aantal adressen bezocht waar een maatregel was uitgevoerd. Daarbij neemt een bouwkundig energieadviseur een willekeurig aantal adressen mee om te bezoeken. De adviseur identificeert zich bij de bewoner, legt uit wat het doel is van het bezoek en vraagt of hij een controle mag uitvoeren. De adviseur beschikt zelf over het benodigde inspectiemateriaal, zoals een endoscoopcamera voor inspectie van de spouwmuur. De bevindingen worden per adres vastgelegd en periodiek gerapporteerd aan de gemeente.

1.5 Goede toegankelijkheid aanvraagstelsel (gebruiksvriendelijkheid) voor inwoners: hoe dit wordt geborgd voor zowel goede als minder digitaal vaardige inwoners?

In al onze communicatiemiddelen zullen wij beschrijven hoe het proces verloopt, wat de regeling inhoudt en welke voordelen het de bewoner biedt. Daarnaast zorgen wij dat de bewoner zich eenvoudig kan aanmelden, niet alleen digitaal via de landingspagina op het energieloket, maar ook telefonisch en fysiek in de wijk bij steunpunten (zie stakeholders aanpak) Onze aanmeldpagina is meertalig, voldoet aan de toegankelijkheidseisen, toetst of de bewoner voldoet aan de regeling, biedt verwijzingen naar de gemeentepagina en lokale samenwerkingen, bevat alle informatie over het NIP (de voorwaarden, voordelen en informatie) en voldoet aan de AVG-richtlijnen."

Aanvullend bieden wij de bewoner na aanmelding **een persoonlijk portaal** om het proces te volgen: Hierin kan zij de voortgang van de aanvraag volgen. Dit geeft de bewoner de controle en transparantie die nodig is om actief betrokken te blijven bij het proces. Hiermee minimaliseren we het risico op afhaken en versnellen we de doorlooptijd. Wij organiseren in de 3 wijken met meer dan 30% kans op energiearmoede een fysieke informatieavond en Webinar: Onze frontoffice is op werkdagen telefonisch (09:00-17:30), omdat wij al het energieloket zijn is dit hetzelfde lokale nummer) en per email bereikbaar (24-7). Zij hebben de kennis om de bewoner met alle vragen (subsidie proces) te helpen. Alle vragen worden binnen 24 uur beantwoord. Bewoners die dit lastig vinden, ontzorgen wij volledig. Dan sturen zij de stukken per mail of per post en verwerken wij de aanvraag.

1.6 Hoe ziet de customer journey voor de bewoner eruit?

Onze aanpak richt zich op eigenaar-bewoners van grondgebonden woningen waar aanvullende isolatiemaatregelen nodig zijn voor een aardgasvrije toekomst. Op hoofdlijnen ziet de aanpak er voor alle bewoners hetzelfde uit en bestaat uit 6 fasen. De invulling van de zes fasen verschilt op basis van de doelgroep en contingent. Daarmee richt ons plan zich op het optimaliseren van 1) Het deelnemerspercentage (het percentage bewoners dat zich aanmeldt voor het advies) en 2) Het activatiepercentage (het percentage geadviseerde bewoners dat akkoord gaat met de offerte) en een maatregel uitvoert. We beschrijven hoe wij onze propositie doelgroep-specifiek aanbieden met doelgroepen:

Doelgroep 1 (omvang 60) - Particuliere woningeigenaren die energietoeslag (hebben) ontvangen en een woning met lage(re) energetische kwaliteit, waarvan de WOZ-waarde niet boven de € 1.000.000,- ligt.

Doelgroep 2 (3.2000). Particuliere woningeigenaren met een woning met lage(re) energetische kwaliteit, waarvan de WOZ-waarde niet boven de € 1.000.000,- ligt.

Doelgroep 3 (. Overige particuliere woningeigenaren die willen isoleren. Deze groep voldoet niet aan de voorwaarden voor besteding van de regeling. Deze groep kan wel gebruikmaken van de collectieve inkoopactie met gunstige voorwaarden, die onderdeel is van de isolatieaanpak, maar heeft geen recht op financiële ondersteuning.

FASE 1: ORIENTEREN:

Het aanmeldproces: In alle communicatie verwijzen we naar de aanmeldmogelijkheden. Bewoners hebben verschillende opties. De primaire route is via een URL en QR-code naar de speciaal ingerichte landingspagina op onze website, die inrichten op basis van de voorwaarden en inhoud van de actie. Deze pagina biedt aanvullende informatie over het project, de isolatiemaatregelen en beschikbare subsidie- en financieringsregelingen. Daarnaast is aanmelding mogelijk via onze klantenservice per e-mail of telefoon (maandag t/m vrijdag, 09:00-17:30), of fysiek via lokale locaties die wij voor aanvang van het project met stakeholders afstemmen. Deze opties zijn prettig voor bijvoorbeeld digitaal minder vaardige of laaggeletterde bewoners. Tijdens het aanmelden zijn de stappen als volgt: 1.

Gegevens: Bewoners melden zich aan via een slimme postcodecheck. Het systeem herkent direct: 1) Of zij voldoen aan de criteria van de gemeentelijke subsidieverordening; 2) Tot welke doelgroep zij behoren en 3) Welk subsidiebedrag van toepassing is.

2. **Keuze advisering:** Bewoners kiezen volgens uit één van deze drie opties: a. Advies aan huis: voor bewoners die nog niet goed weten wat de mogelijkheden zijn voor verduurzaming en/of bewoners die een professioneel energieadvies willen ontvangen; b. Advies op afstand: voor bewoners die een gericht telefonisch of online adviesgesprek willen, bijvoorbeeld over relevante subsidies voor al gekozen isolatiemaatregelen; c. Directe offerte uit de inkoopactie: voor bewoners die direct door willen naar de offertefase. 3. **Afspraak plannen:** Bewoners kunnen zich eenvoudig (digitaal en telefonisch) aanmelden voor het adviesgesprek aan huis. Onze adviseur neemt telefonisch contact op om de afspraak te bevestigen en een schriftelijke bevestiging te sturen.

FASE 2: ADVISEREN:

Advies, Bij doelgroep 1 voeren we altijd advies aan huis uit (tenzij bewoner anders aangeeft). Deze bewoners kampen vaak met zorgen en zijn minder in staat om zelfstandig keuzes te maken. Onze persoonlijke benadering en volledige ontzorging voorkomt dat zij niet meedoen of afhaken. Wij ondersteunen hen intensief, zodat ook zij verduurzamen. Onafhankelijk van de doelgroep en de gekozen optie in de oriëntatiefase is onze adviseur van A tot Z de contactpersoon van de bewoner. Om succesvol conversies te behalen, nemen we bewoners via advies en begeleiding mee in het gehele proces.

Advies op afstand: Een telefonische of online afspraak kan direct plaatsvinden of op afspraak naar keuze van de bewoner. De adviseur bespreekt de woonsituatie, persoonlijke wensen en vragen. De adviseur is vooraf op de hoogte van de doelgroep waartoe de bewoner behoort en beschikt tijdens het gesprek over alle relevante informatie om gericht en passend advies te geven. Zo geven we – zonder ongewenst huisbezoek – gericht advies aan bewoners. Zij krijgen altijd de optie om alsnog een advies aan huis te ontvangen.

Advies aan huis: Wij hebben altijd binnen 5 werkdagen een adviseur beschikbaar. Bij kwetsbare bewoners regelen we dat er een bekende aanwezig is tijdens het huisbezoek, zoals een taalmaatje voor bewoners die een andere taal spreken. Voornamelijk bij bewoners in Doelgroep 1 draagt dit bij aan een prettig ervaring van het huisbezoek en het opbouwen van vertrouwen.

Een onafhankelijk adviesrapport op maat. Tijdens het huisbezoek begeleidt onze adviseur elke bewoner persoonlijk met een uitgebreid advies. Voor het opstellen van het advies gebruiken wij onze eigen adviestool: de Woningplanner. Deze software is gebaseerd op de uitgangspunten van de NTA 8800 en maakt het mogelijk om op basis van woningkenmerken, bouwjaar, verbruiksgegevens en bevindingen tijdens het huisbezoek een nauwkeurige inschatting te maken van de energetische staat van de woning. Per verduurzamingsmaatregel tonen we: 1) De investeringskosten, 2) Besparing in euro (€) 4) Totale kosten, 5) Hoeveel subsidie de bewoner ontvangt en 6) Hoeveel eigen geld eventueel nodig is. Indien gewenst voegen we ook informatie over bv. biobased isoleren, ventilatie, hittestress en zonwering toe. We maken het rapport persoonlijk d.m.v. foto's en informatie over de situatie, zoals een beschadigde gevel. Dit maakt het advies concreet en herkenbaar. We bespreken het adviesrapport direct met de bewoner op locatie en nemen onduidelijkheden weg.

Maatregelenselectie: Tijdens de bespreking van het (telefonische) adviesrapport behandelen wij direct de mogelijke (isolatie)maatregelen: We verwerken informatie over de energetische staat van de woning, gezinssamenstelling en gedrag van de bewoners direct tot een persoonlijk advies. Hierbij houden we ook rekening met specifieke (lange termijn) wensen van bewoners, zoals aan-, op- of verbouwen. We moedigen bewoners aan één of meer maatregelen te nemen door de subsidiemogelijkheden inzichtelijk te maken en te laten zien dat de investering (na subsidie) in verhouding tot de besparing zeer gunstig is. De bewoner selecteert met de adviseur maatregelen om offertes voor op te vragen.

Na het adviesgesprek: Heeft de bewoner behoefte aan bedenktijd? Dan zorgen we voor gedegen opvolging door na één, 3 en 6 maanden contact op te nemen. Zo blijft de besparing top-of-mind. In deze contactmomenten herinneren we de bewoner aan het gegeven advies en bieden we opnieuw onze ondersteuning aan. Denk hierbij aan het opvragen van offertes of hulp bij het aanvragen van subsidies.

FASE3: OFFREREN

KADER: In mei 2023 hebben wij, met o.a. de Provincie Noord-Holland, een uitgebreid onderzoek uitgevoerd onder woningeigenaren. Het doel was om te onderzoeken 'wat bewoners nodig hebben bij het verduurzamen van hun woning'. Het onderzoek heeft 3 duidelijke conclusies. Bewoners willen: 1) Onafhankelijk advies op maat 2) Informatie over subsidies en financiering en 3) Een betrouwbare uitvoerende partij. Deze bevindingen liggen ten grondslag van onze aanpak als ontzorgers.

Onderzoek (kader) toont dat bewoners vaak afhaken in de offerte- en uitvoeringsfase. Materie is (te) complex, contact met aanbieders is stroef of zij verstrekken tegenstrijdige informatie. Om dit te vermijden, ontzorgen wij bewoners volledig. De adviseur neemt complexiteit weg door het contact met aanbieders te verzorgen en aanbieders te controleren op kwaliteit en prijs.

Collectieve inkoopactie via Open House: In samenspraak met de gemeenten organiseren we een collectief aanbod, dat aantrekkelijk is voor bewoners en door verschillende (lokale) aanbieders wordt uitgevoerd (zie H2). Hierdoor maken bewoners zich geen zorgen over prijs en kwaliteit. Alle benodigde informatie verzamelen wij. Bewoners hoeven enkel akkoord te geven. Wij bieden ook de mogelijkheid om zelf een uitvoerend bedrijf te kiezen.

Aansluiting doelgroepen: We leggen accenten in de begeleiding anders wanneer er sprake is van energiearmoede (doelgroep 1), waarbij we focussen op ontzorging, de financiële draagkracht van het huishouden en het aanbod van de gemeente. Voor doelgroep 2 en 3 ligt de nadruk op gemak, ontzorging en de verduurzamingsvoordelen (financieel en comfort). Deze bewoners hebben meer beschikking over eigen middelen. Ook benadrukken we de extra ISDE-subsidie bij uitvoering van meerdere maatregelen

FASE4: FINANCIEREN

Bewoners hebben vaak onvoldoende middelen voor isolatie en vinden de financiering complex. Ons doel is om dit waar mogelijk met gesloten beurs te organiseren, eventueel aangevuld met een lening. Wij nemen financieringszorgen weg door: 1) Hulp bij aanvragen voor aanvullende subsidies of duurzame financiering; 2) Het ISDE-bedrag voor te schieten (indien mogelijk) en 3) Te informeren over financieringsregelingen.

SpUk LAI: De beschikbare middelen vanuit de gemeenten laden wij op postcodeniveau in ons systeem. De bedragen zijn direct inzichtelijk voor zowel de adviseur als de bewoner op locatie, en worden direct van de geselecteerde maatregel afgetrokken.

ISDE-subsidie De ISDE-subsidie verwerken wij in het advies, het aanvragen kan pas na uitvoering van de maatregel. Onze adviseurs geven inzicht in de benodigde documentatie en bewijsvoering, en voeren de aanvraag desgewenst met de bewoner uit. Via onze backoffice, adviseurs en ons aanvraagstelsel bieden wij volledige ontzorging aan bewoners bij de ISDE-aanvraag. In ons aanvraagstelsel is een directe koppeling (API-koppeling) met Simpel Subsidie gerealiseerd. Met één druk op de knop kan de bewoner ervoor kiezen zich volledig te laten ontzorgen bij de ISDE-aanvraag

Warmte fonds: Hier lenen bewoners tegen een laag rentetarief en flexibele looptijd voor woningverduurzaming. Wij begeleiden hen bij aanvraagprocedure.

Overige Financieringsregeling Wij mogen geen financiering aanvragen of officieel financieel advies geven (Wet Financieel Toezicht). Wel informeren we over beschikbare regelingen, ondersteunen we bij aanvragen en verwijzen (met uw akkoord) door naar financieel adviseurs in de regio.

We ontzorgen bewoners van de doelgroepen aansluitend op hun financieringsmogelijkheden:

Doelgroep 1: Bewoners ontzorgen wij volledig. Zij nemen maatregelen met gesloten beurs dankzij onze derdengeldregeling; zij hoeven de SpUk-LAI niet voor te schieten. We begeleiden hen in het proces en helpen bij de subsidie aanvragen.

Doelgroep 2 en 3: Dankzij het inkoopcollectief zijn bewoners verzekerd van een goede keuze en scherpe prijs. De financiële afhandeling voor doelgroep 2 loopt via de derdengeldregeling; zij hoeven de SpUk-LAI subsidie niet voor te schieten. We helpen bij aanvullende financiering aanvragen en het inwinnen van financieel advies via een financieel adviseur.

Bewoners die kiezen voor een eigen bedrijf of die zelf de maatregelen willen uitvoeren (DHZ), laden voor hun SpUk-LAI subsidie de benodigde bescheiden (factuur, betaalbewijs, foto's) in ons systeem. Uitbetaling is iedere 2 weken (cash back).

FASE 5: UITVOEREN

Ook bij de uitvoering is ons uitgangspunt een zorgeloze ervaring voor bewoners. Uit ons KTO blijkt dat zij het op prijs stellen om een kennismaking met de aanbieders te hebben, voordat de werkzaamheden beginnen. Voor Doelgroep 1 is onze adviseur, als vast aanspreekpunt, aanwezig. De uitvoering start binnen 3 maanden na het bezoek en houden rekening met de Natuurkalender. Via een gedeeld klantportaal volgen wij de voortgang van de werkzaamheden. Ook spreken wij de aanbieder wekelijks voor een status update. Problemen zijn snel opgelost en we verhogen de gemoedsrust en tevredenheid.

FASE 6: AFRONDEN

Na uitvoering van de isolatiemaatregelen evalueren we de werkzaamheden. Met gerichte nazorg garanderen we tevreden bewoners: Klantenservice: Voor vragen over bijvoorbeeld het advies(rapport), offerteaanvraag, uitgevoerde maatregelen of klachten is onze klantenservice op werkdagen telefonisch bereikbaar van 09:00 17:30, en ook via andere kanalen. Onze helpdeskmedewerkers hebben zelf energieadvies aan huis gegeven, waardoor zij 90% van de vragen direct beantwoorden. Klanttevredenheidsonderzoeken (KTO): Wij nodigen deelnemers automatisch uit voor ons KTO. Bemiddelaar: Bewoners hebben gedurende een garantieperiode van 10 tot 15 jaar (afhankelijk van de uitgevoerde maatregel) toegang tot ondersteuning voor de uitgevoerde werkzaamheden en garanties. Wij zijn in deze periode de bemiddelaar in het geval dat zaken onverhoopt anders uitpakken dan verwacht en zorgen ervoor dat de bewoner er nooit alleen voor staat. Klachtenprocedure: Bij een klacht doorlopen we een vast proces dat borgt dat we de klacht verhelpen binnen afgesproken doorlooptijden. Binnen 2 weken na oplossing contacteren we de bewoner om te controleren of de klacht structureel is verholpen. Onze helpdesk en klachtenprocedure blijven actief na afloop van de overeenkomst, voor minstens de beloofde garantietermijn. Woningen met beschermde status: voor deze woningen hebben wij gespecialiseerde adviseurs beschikbaar.

1.7 Wat doen jullie wanneer en wat is de rol van de uitvoerder?

Wat wij doen	De rol van de uitvoerder
Marktonderzoek naar lokale en regionale bedrijven, die gecertificeerd zijn, kwaliteit leveren en zich aan een scherper dan marktconforme prijs committeren	De uitvoerder committeert zich aan de scherpe prijs en logt in op onze digitaal portaal
Marketing: Het werven van de bewoners	Het bedrijf hoeft zelf geen bewoners te werven
Aanmeldproces bewoner: toetsen of bewoner voldoet aan de NIP criteria	Als het bedrijf een aanmelding van de bewoner ontvangt, voldoet deze bewoner aan de NIP criteria en hoeft zij de bewoner niet zelf meer te toetsen
Begeleiding bewoner gedurende klantreis: via vaste contactpersoon en via eigen voortgangspagina waar bewoner zijn aanvraagstatus kan volgen	Het bedrijf schakelt bij eventuele vragen over het proces met ons bedrijventeam (vaste contactpersoon voor bedrijf)
Advisering van bewoner: advies over de toe te passen duurzaamheidsmaatregelen	Bewoner heeft advies ontvangen welke maatregel het beste toegepast kan worden en wat de kostprijs hiervan is. Het bedrijf komt langs voor de schouw en maakt op basis van zijn bezoek de definitieve offerte
Advisering en ontzorging bewoner: over subsidies en financieringen. Ontzorging v.w.b. onderhandelen met uitvoerders en de keuze voor een goed bedrijf door ons aanbod	Bewoner weet hoe de maatregelen gefinancierd kan worden. Het bedrijf krijgt via een koppeling met onze applicatie door welke subsidiebedrag verrekend kan worden met de offerte prijs
Advisering bewoner: Offerte advies en begeleiding	Uitbrengen offerte en laat bewoner tekenen
Financiële ontzorging bewoner: wij verzorgen het gehele subsidieproces (uitbetalingen subsidies)	Uitbrengen factuur en indienen in ons portaal voor betaling
Controle: Controle offerte en factuur	Bedrijf ontvangt na onze controle, uitbetaling op zijn rekening (geen debiteuren risico)
Nazorg en bemiddeling: bewoner ontvangt van ons een klanttevredenheidsonderzoek en kan terugvallen op bemiddeling na uitvoering van de maatregelen	Garantie op uitgevoerde maatregelen (looptijd afhankelijk van maatregel)

Afspraken met de uitvoerders leggen wij vast in een overeenkomst (SLA)

Zoals hierboven is aangegeven komt de uitvoerder in beeld nadat de bewoner heeft gekozen voor een bedrijf uit het Open House aanbod. Hierbij hanteren wij de volgende termijnen:

- Binnen 2 werkdagen contact opnemen met de bewoner.
- Binnen 2 weken een bezoek brengen aan de woning voor een kosteloze schouw. Op basis van die schouw een offerte opstellen.
- Na akkoord van de bewoner wordt de maatregel uitgevoerd binnen 2 maanden, rekening houdend met de natuurkalender.
- De uitvoerder is verantwoordelijk voor de kwaliteit, naleving van afgesproken doorlooptijden, materiaalgebruik en uitvoering volgens SLA-criteria.
- De voortgang wordt via een gedeeld klantportaal bijgehouden en besproken tijdens wekelijks contact tussen opdrachtgever en uitvoerders.
- In geval van gebreken of klachten tijdens de garantieperiode van 10-15 jaar, is de uitvoerder betrokken bij herstel, onder begeleiding van ons als bemiddelaar.

Samenvattend: Wij voeren de regie, planning, communicatie, werving, advies, subsidieafhandeling en nazorg uit, terwijl de uitvoerder verantwoordelijk is voor de technische uitvoering van de isolatiemaatregelen, het contact met de bewoner na selectie, en het leveren van kwaliteit binnen de afgesproken kaders.

1.8 Onze Doe-het-zelfaanpak en hoe wij borgen dat de maatregelen door de bewoners zelf zijn uitgevoerd

Sommige bewoners willen zelf aan de slag met verduurzaming. Om deze bewoners te stimuleren, overweegt u hiervoor extra budget in te brengen. Onze Doe-Het-Zelf (DHZ)-aanpak ondersteunt en ontzorgt deze doe-het-zelvers

Aanmeldproces: Bij toewijzing van extra budget voor doe-het-zelvers, krijgen bewoners de optie 'Ik wil zelf isoleren'. Onze NIP-applicatie toetst direct of ze hiervoor in aanmerking komen. Na goedkeuring plannen bewoners eenvoudig zelf een adviesafpraak in via onze gebruiksvriendelijke planningstool.

Subsidie reservering: bij aanmelding reserveren wij direct het subsidiebedrag. We voorkomen hiermee dat bewoners die zelf maatregelen uitvoeren misgrijpen bij declaratie.

Subsidievoucher: We voorzien bewoners in doelgroep 1 en 2 van een voucher ter hoogte van hun NIP-subsidiebedrag om te besteden bij een leverancier naar keuze. Wij kiezen deze aanpak omdat onze ervaring is dat bij een cadeaukaartregeling veel fraude wordt gepleegd. De voucheraanpak biedt extra keuzevrijheid voor klussers die bij hun eigen groothandels willen bestellen in plaats van bij een bouwmarkt of winkel. Voorwaarde is dat de maatregelen voldoen aan de uitgangspunten van de regeling en de whitelist (toegestane productenlijst o.b.v. RVO- en Milieu Centraal-adviezen).

Ontzorgen: We ontzorgen bewoners met persoonlijk advies en, via ons portaal (aanvraagstelsel), met documentatie, handige tips, filmpjes en veel gestelde vragen. Zij dienen de subsidieaanvraag in via ons portaal, met daarbij de factuur, betaalbewijs en foto's voor en na isolatie. Indien gewenst ondersteunen wij hen hierbij. Onze adviseur checkt of de aanvraag voldoet aan de voorwaarden.

Uitbetaling: we betalen bewoners binnen 2 weken uit vanuit de derdengeldenrekening.

We voorkomen fraude: Pas na beoordeling van het aangeleverde bewijsmateriaal (foto's facturen, betaalbewijzen etc.) gaan we over tot uitkering (cash back). Bewoners moeten dus eerst de maatregelen uitvoeren, voordat zij de subsidie ontvangen. Eerder niet. Dit is anders bij het verstrekken van een cadeaukaart, waarbij de bewoner de materialen al kan aanschaffen en pas later het bewijsmateriaal moet aanleveren. Wij kiezen bewust voor deze cash back route om fraude te minimaliseren.

Ondersteuning doelgroep 1 en 2: Het is van belang dat alle bewoners op detailniveau weten hoe zij de maatregelen moeten uitvoeren om kwaliteit en rendement te garanderen. Informatie over de toepassing van ventilatielatten of vochtregulerende klimaatfolie kan bijvoorbeeld van groot belang zijn. We bieden de volgende ondersteuning aan de doelgroepen:

Doelgroep 1. Een adviseur komt langs als de woning om maatwerk op locatie vraagt. Zo kan de bewoner aan huis advies krijgen over het verduurzamen van de woning en het ondersteunende traject.

Doelgroep 2. Bewoners krijgen telefonisch advies over de verschillende mogelijkheden voor het isoleren van hun woning. Aan de hand van een interactief gesprek krijgt de bewoner maatwerkadvies.

Nazorg: Ook bewoners die kiezen voor de DHZ-aanpak ontvangen een uitnodiging voor ons klanttevredenheidsonderzoek. Hiermee verkrijgen wij inzicht in hoe zij de ondersteuning hebben ervaren. We onderzoeken daarbij of bewoners elementen hebben gemist in de geboden ondersteuning en waar mogelijkheden liggen om onze dienstverlening verder te verbeteren.

1.9 Beschrijf hoe je de VvE's bedient en hoe je borgt dat de maatregelen worden uitgevoerd, de subsidie aan de rechtmatige woningen toekomt en hoe je de juiste verantwoording hierover aflegt.

Het bereiken van VvE's: Ons aanvraagstelsel is recent doorontwikkeld en ingericht om een woning vanuit een VvE te herkennen. De applicatie herkent via de Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG) het woningtype appartement. In dat geval ontvangt de bewoner automatisch specifieke informatie over het verduurzamen van een VvE. Als blijkt dat de bewoner onderdeel is van een VvE, wordt hij of zij gekoppeld aan het aanbod dat voor de VvE-leden beschikbaar wordt gesteld. Voor het bereiken van VvE's adviseren wij om de communicatie te richten op zowel

de VvE eigenaren, als de VvE bestuurders. Door ook de VvE eigenaren op te nemen in de communicatie van de NIP, stimuleer je ook activatie vanuit de VvE eigenaren richting het bestuur van de VvE.

Subsidiereservering en verstrekking: Na analyse van de VvE portefeuille, dient een inschatting gemaakt te worden hoeveel VvE budget gereserveerd moet worden voor deze doelgroep. Dit is nodig om te borgen dat voor de VvE die het begeleidingstraject gaan doorlopen subsidiebudget beschikbaar is en inmiddels niet al gereserveerd is door de grondgebonden woningeigenaren. Dit subsidiebudget scheiden wij af van het overige NIP-budget. Gedurende de looptijd van het programma, hebben wij de mogelijkheid om met dit budget te gaan schuiven, naar gelang de benutting van de verschillende subsidiebudgetten, zodat flexibiliteit geboden kan worden en middelen onnodig te lang geblokkeerd blijven. Budget reservering is nodig omdat de doorlooptijd van een VvE traject gemiddeld 3 jaar bedraagt.

Subsidieverlening en uitkering vindt na toetsing van de criteria plaats aan de VvE als entiteit. Hiermee houdt de VvE grip op de middelen en kan deze ten goede komen aan alle appartementseigenaren. Verantwoording vindt plaats conform de geldende criteria, waarbij alleen de appartementen die grenzen aan de bouwdelen die verbeterd worden, worden meegeteld voor de verantwoording aan het RVO.

1.10 Hoe de woningopnames en het opstellen van individueel advies voor het treffen van isolatiemaatregelen gaan plaatsvinden, resulterend in een offerte voor gebouweigenaren voor de uitvoering van één of meerdere isolatiemaatregelen.

U vraagt hoe de woningopnames en het individueel adviestraject worden vormgegeven en op welke wijze dit leidt tot concrete offertes en de uitvoering van isolatiemaatregelen. Binnen onze aanpak staat volledige ontzorging centraal voor de doelgroep die in aanmerking komt voor intensieve ondersteuning. Deze bewoners ontvangen een volledig maatwerktraject: van fysieke woningopname tot uitvoeringsbegeleiding. Bewoners die niet binnen deze doelgroep vallen, worden op hun eigen tempo en behoefte begeleid via ons beproefde inkoopplatform. Wij maken daarin bewust onderscheid, zodat we maatwerk leveren dat recht doet aan de verschillende ondersteuningsbehoeften.

Fase 1: Aanmelding en toetsing

Voor de gemeente Zuidplas richten wij een gemeentelijke actiepagina in op ons NIP-platform. Hierop vindt de bewoner alle relevante informatie over het programma en kan deze zich eenvoudig aanmelden met postcode en huisnummer. Onze software toetst automatisch of het adres voldoet aan de toelatingscriteria, zoals bouwjaar, WOZ-waarde en energielabel. De toetsing van het inkomen wordt separaat uitgevoerd door de gemeente.

Komt een bewoner in aanmerking, dan kan direct een adviesafpraak worden ingepland. Tegelijkertijd wordt het subsidiebedrag voor de woning automatisch gereserveerd. Aanmelden kan online, telefonisch of per e-mail. Onze backoffice is op werkdagen bereikbaar voor ondersteuning. Hiermee garanderen we een toegankelijk en efficiënt aanmeldproces voor alle bewoners.

Fase 2: Huisbezoek en individueel advies

Voor bewoners die volledige begeleiding ontvangen, plannen wij een huisbezoek in met een van onze vaste, gecertificeerde (INSULA- en EP-W) adviseurs. De adviseur bereidt zich voor met gegevens uit o.a. BAG en luchtfoto's en komt op het afgesproken moment bij de bewoner thuis. Tijdens het 1,5 tot 2 uur durende bezoek wordt eerst het programma toegelicht en worden wensen en vragen besproken. Vervolgens inspecteert de adviseur de woning – van kruipruimte tot dak – en verzamelt relevante informatie voor het adviesrapport.

Onze adviseurs vertalen hun bevindingen naar een persoonlijk, begrijpelijk advies dat rekening houdt met de technische mogelijkheden én de wensen van de bewoner. Het rapport bevat onder andere aanbevelingen voor isolatiemaatregelen, een kostenraming, verwachte besparing, en toelichting op beschikbare subsidies (zoals ISDE) en financieringsmogelijkheden (zoals het Warmtefonds). Indien gewenst worden foto's toegevoegd voor verduidelijking. De adviseur ondersteunt ook bij de aanvraag van subsidies via een gekoppelde portaalomgeving.

Fase 3: Terugkoppeling en doorvertaling naar offerte

Binnen vijf werkdagen na het huisbezoek ontvangt de bewoner het adviesrapport per e-mail of post. Indien gewenst plannen wij een toelichtingsgesprek – digitaal of fysiek – waarin de adviseur het rapport bespreekt, vragen beantwoordt en de vervolgstappen toelicht. Wanneer een bewoner besluit om maatregelen uit te laten voeren, begeleiden wij hen via onze NIP-applicatie naar een passende uitvoerende partij. Maatregelen worden automatisch gekoppeld aan bedrijven uit ons open house-model, die voldoen aan vooraf vastgestelde criteria op prijs, kwaliteit, capaciteit en certificering. De aanvraag wordt via onze API-koppeling direct overgedragen aan de uitvoerder, inclusief alle relevante informatie. De voortgang is transparant zichtbaar voor de bewoner in het klantportaal.

Bewoners die niet binnen de doelgroep voor huisbezoek vallen, kunnen zelfstandig (of met telefonische ondersteuning) een aanvraag doen via onze bedrijvenapplicatie. Ook hier is sprake van een evenredige verdeling van aanvragen en borging van kwaliteit op basis van hetzelfde open house-model.

Fase 4: Offerte en uitvoering

De uitvoerende partij neemt telefonisch contact op met de bewoner voor het inplannen van een schouw. Tijdens deze schouw (maximaal 1 uur) controleert de uitvoerder of de maatregel uitvoerbaar is en stelt vervolgens een definitieve offerte op. Na akkoord worden materialen besteld en de uitvoering ingepland.

De gemiddelde doorlooptijd tussen offerte en uitvoering bedraagt drie tot zes weken, afhankelijk van de maatregel. Na afronding ontvangt de bewoner een gedetailleerde factuur, inclusief m², toegepaste materialen en verwerkte subsidies. Indien subsidie van toepassing is, is deze vooraf al verrekend – bewoners hoeven dus niet voor te financieren.

Fase 5: Nazorg en monitoring

De nazorg die we bieden heeft 2 doelen: ten eerste om de aanpak en de betrokken uitvoerders te evalueren en te verbeteren, ten tweede om uitgevoerde verduurzamingsmaatregelen te monitoren en mogelijkheden voor verdere verduurzaming onder de aandacht te brengen. Na het huisbezoek kunnen deelnemers een tweede gesprek plannen. Dit monitoringgesprek vindt 3 à 4 weken later plaats, fysiek, telefonisch of via een videoverbinding (naar keuze van de bewoner). Tijdens dit moment bespreken wij ook het advies voor verdere verduurzaming en brengen we vervolgacties die daarbij aansluiten onder de aandacht.

1.11 Hoe wij optreden als centrale contactpersoon voor bewoners richting de uitvoerende partijen

U vraagt hoe wij optreden als centraal contactpersoon en coördinator voor bewoners in relatie tot de uitvoerende partijen. Binnen onze aanpak staat persoonlijke begeleiding centraal: **elke bewoner uit doelgroep 1 wordt gedurende het volledige traject gekoppeld aan één vaste adviseur**. Deze adviseur is het aanspreekpunt voor de bewoner én de schakel richting de uitvoerende partij. Daarmee voorkomen we versnippering in communicatie en garanderen we een consistente, betrouwbare begeleiding tijdens de gehele klantreis. Voor de bewoners in doelgroep 2 is ons bedrijventeam het eerste aanspreekpunt en zal alle communicatie als centrale contactpersoon tussen de bewoner en de bedrijven verzorgen. Vanaf het eerste moment – bij het huisbezoek of aanvraag – neemt de vaste adviseur contact op met de bewoner. De adviseur bespreekt de situatie, beoordeelt de woning, geeft waar nodig maatwerkadvies en ondersteunt bij het maken van keuzes. Zodra de maatregel is gekozen, begeleidt dezelfde adviseur het verdere traject richting uitvoering. Dit betekent dat bewoners niet hoeven te schakelen met verschillende contactpersonen, maar komen altijd terecht bij iemand die hun situatie kent, hun vragen begrijpt en de actuele status overziet.

Ook richting de uitvoerende partijen speelt de adviseur een centrale rol. De adviseur draagt zorg voor een heldere overdracht naar de uitvoerder, inclusief de maatregelkeuze, technische uitgangspunten en eventuele aandachtspunten vanuit het gesprek met de bewoner. Tijdens de uitvoering blijft de adviseur bereikbaar voor vragen of knelpunten, en schakelt actief wanneer zich afwijkingen voordoen in planning of uitvoering. Indien een uitvoerende partij uitvalt of onverwachte vertraging optreedt, zorgt de adviseur in overleg met ons coördinatieteam direct voor een passende oplossing – zonder dat de bewoner zelf hoeft te zoeken of regie hoeft te voeren.

Met deze opzet garanderen wij een persoonlijke, laagdrempelige en goed georganiseerde klantreis voor bewoners. De adviseur fungeert als vertrouwd gezicht en centraal aanspreekpunt, terwijl wij op de achtergrond als regiepartij de volledige procescoördinatie voor het advies, de uitvoering en de subsidieregeling op ons nemen. Zo ontzorgen we bewoners volledig én houden we grip op kwaliteit, voortgang en klanttevredenheid.

1.12 Hoe ga je om met bewoners die net zelf een maatregel hebben aangebracht?

Bewoners die reeds zelf een maatregel hebben toegepast faciliteren wij ook. In overleg met de gemeente bepalen we tot welke datum (terugwerkende kracht) bewoners toegepaste maatregelen mogen subsidiëren. Dit wordt opgenomen in de subsidieregeling en ingevoerd in ons aanvraagproces en duidelijk gecommuniceerd aan de bewoners (op de aanvraagpagina). In het subsidie aanvraagstelsel dient de bewoner zijn bewijsmateriaal aan te leveren (zoals factuur, betaalbewijs en foto's (situatie voor en na). Wij controleren of de bewoner (NIP-criteria) en de aanvraag (ISDE vereisten) voldoet aan de criteria en keren na goedkeuring van de aanvraag, de subsidie uit op de rekening van de bewoner.

1.13 Hoe wij omgaan met bewoners die zelf al een partij hebben gevonden of een andere partij willen inhuren

Bewoners die meer zelfredzaam zijn, weten vaak al wat ze willen en hebben de maatregelen reeds uitgevoerd (zie §1.12) of kiezen voor een eigen bedrijf naar keuze. Ook dat faciliteren wij. De bewoner zal in dit geval zelf contact opnemen met een bedrijf en een offerte uitvragen. Ook deze bewoner bieden wij gratis ons deskundig advies en offerte vergelijk aan." De bewoner kiest in dit geval voor het spoor: **eigen bedrijf kiezen**, die beschikbaar stellen in het

aanvraagstelsysteem. De bewoner krijgt hierbij een uitgebreide toelichting welke stappen zij dient te nemen en wat zij dient aan te leveren voor aanvragen van de subsidie. Het subsidieproces verloopt vervolgens hetzelfde als hierboven (zie §1.12). Wij betalen de subsidie uit na controle van de vereiste documenten, zoals de factuur, een betaalbewijs en foto's (situatie voor en na) van de toegepaste maatregel(en). Dit alles vindt plaats in hetzelfde aanvraagstelsysteem en is eenvoudig aan te vragen door de bewoner.

Hoofdstuk 2: Vraag en aanbod

2.1. Hoe de Inschrijver lokale marktpartijen bereikt en betreft bij de (collectieve) inkoopactie(s) aangeboden aan de inwoners van Zuidplas?

U wilt lokale isolatiebedrijven betrekken bij het verduurzamen van woningen. Met samenwerking en ondersteuning zorgen wij ervoor dat lokale partijen diensten leveren die aansluiten bij uw doelstellingen. Laat isolatiebedrijven focussen op waar ze goed in zijn: isoleren. Wij regelen de rest.

Onze unieke aanpak is gebaseerd op het Open House-model, waarmee wij succesvol werken in al onze NIP regelingen in Nederland. Uw bewoners krijgen een selectie van bedrijven die zijn gecontroleerd op prijs en kwaliteit. Hierdoor hebben zij garantie dat hun gekozen maatregelen snel worden uitgevoerd met de beste prijs-kwaliteitverhouding. Dit organiseren wij als volgt:

1. **We starten met een inventarisatie van bedrijven in Zuidplas en regio Midden-Holland.** Via ons Bedrijvenplatform hebben we al veel lokale partners in beeld. Dit breiden we uit door gegevens op te vragen bij ondernemersverenigingen, brancheorganisaties en de gemeentelijke database. We benaderen potentiële partners via e-mails, telefoongesprekken en fysieke post. In de communicatie benadrukken we voordelen zoals toegang tot een breed klantenbestand, een stabiele opdrachtenstroom en ondersteuning in marketing.
2. **We nodigen de bedrijven uit voor een informatie- en kennismakingsbijeenkomst** waarin wij de doelstellingen, werkwijze en voorwaarden van de opdracht toelichten. De sessie biedt bedrijven de kans om zich te laten informeren, vragen te stellen, zichzelf te positioneren en samenwerkingsmogelijkheden te verkennen.
3. **Parallel aan de inventarisatie en bijeenkomst starten wij een communicatiecampagne.** Hiervoor benutten we lokale platforms zoals ondernemersverenigingen en netwerken van de gemeente, en zetten we sociale media gericht in.
4. **Wij bieden een eenvoudig inschrijfportaal en een helpdesk voor de bedrijven,** zowel telefonisch als per e-mail bereikbaar. Voor bedrijven die behoefte hebben aan extra ondersteuning, organiseren we individuele sessies waarin we hen begeleiden bij het indienen van hun inschrijving.
5. **De aanmeldingen worden getoetst op basis van:** lokaliteit, prijsstelling en aanbod van maatregelen, certificeringen (zoals VCA en SKG-IKOB/Insula), naleving van wet- en regelgeving (zoals de Omgevingswet), financiële gezondheid, klanttevredenheid en capaciteit. We gaan daarbij graag met u in gesprek over eventuele aanvullende wensen.
6. **Samenwerking met lokale opleidingsinstituten voor talentkoppeling:** Indien gewenst leggen wij binnen drie maanden na de kick-off contact met lokale opleidingsinstituten, met als doel om stagiaires of werkzoekenden uit de regio te koppelen aan deelnemende bedrijven. Zo stimuleren we ook de sociale component van lokaal verduurzamen.

2.2. De mate waarin de inschrijver laat zien op welke wijze en de mate waarin wordt geborgd dat aannemers door middel van een openbare oproep worden verzocht te participeren aan de collectieve inkoopactie en worden geselecteerd op basis van objectieve, toetsbare en redelijke criteria waaronder in ieder geval kwaliteit, prijs en capaciteit.

U vraagt dat de participatie van aannemers wordt georganiseerd via een openbare, transparante oproep en dat de selectie plaatsvindt op basis van objectieve, toetsbare criteria. Wij hanteren hiervoor een gefaseerde en zorgvuldig opgebouwde aanpak die binnen het open house-model is verankerd. Na gunning publiceren wij een openbare uitnodiging aan isolatiebedrijven op ons eigen platform, op relevante gemeentelijke kanalen en via lokale ondernemersnetwerken. De oproep is open en uitnodigend van toon, met daarin duidelijke uitleg over de voorwaarden, selectiecriteria en voordelen van deelname. Bedrijven melden zich digitaal aan via een gebruiksvriendelijk portaal. Dit inschrijfportaal is laagdrempelig en wordt ondersteund door een telefonische helpdesk. Bedrijven die extra begeleiding nodig hebben, bijvoorbeeld kleinere of minder digitaal vaardige ondernemers, bieden wij één-op-één ondersteuning bij de aanmelding. De aanmeldingen worden objectief en gestructureerd beoordeeld op zeven toetsbare criteria: **lokaliteit** (voorkeur voor Zuidplas, daarna Midden-Holland), **prijsstelling en aanbod van maatregelen, geldige certificeringen** (zoals VCA en SKG-IKOB), **naleving van geldende wet- en regelgeving** (zoals de Omgevingswet), **financiële gezondheid, referenties en klanttevredenheid**, en de **beschikbare uitvoeringscapaciteit**. Deze toetsing vindt plaats via een gestandaardiseerd format. Om borging, kwaliteit en marktwerking te waarborgen, kunnen nieuwe partijen zich gedurende de looptijd van het programma blijven aanmelden, mits zij aan alle gestelde voorwaarden voldoen. Deze werkwijze stimuleert de deelname van een breed scala aan aanbieders en bevordert een gezonde concurrentiedynamiek. Hierdoor blijven prijs, kwaliteit en leveringszekerheid continu in balans.

2.3. De mate waarin Inschrijver bijdraagt aan keuzevrijheid voor deelnemende huishoudens met betrekking tot het kiezen van een isolatiebedrijf binnen de inkoopactie.

U vraagt hoe de keuzevrijheid van bewoners wordt geborgd binnen de inkoopactie. Binnen onze aanpak staat transparantie richting bewoners centraal, waarbij wij streven naar een optimale balans tussen gebruiksgemak voor de inwoner en een efficiënte, eerlijke verdeling van de werkzaamheden over de betrokken uitvoerende partijen. In tegenstelling tot modellen waarin bewoners actief zelf een uitvoerder selecteren, hanteren wij een systeem waarin bewoners automatisch worden gekoppeld aan een uitvoerende partij. Deze toewijzing gebeurt op basis van beschikbaarheid en capaciteit, en wordt willekeurig maar evenredig verdeeld over de deelnemende bedrijven. Deze werkwijze voorkomt dat bepaalde bedrijven worden overbelast of juist onvoldoende werk ontvangen. Tegelijkertijd borgen wij hiermee dat de uitvoering voortvarend en zonder vertraging kan verlopen, omdat er altijd een partij beschikbaar is die de maatregel kan uitvoeren.

Wel hebben bewoners de mogelijkheid om bij hun aanmelding een voorkeur voor een specifieke uitvoerende partij op te geven. Dit komt bijvoorbeeld voor wanneer iemand eerder werkzaamheden heeft laten uitvoeren door een bedrijf waarmee positieve ervaringen zijn opgedaan, of wanneer er een persoonlijke relatie bestaat, zoals een familielid dat bij het bedrijf werkzaam is. Deze voorkeur kan worden aangegeven in het opmerkingenveld van het digitale aanmeldformulier of telefonisch via ons klantcontactcentrum. Indien een voorkeur wordt uitgesproken, houden wij hier uiteraard actief rekening mee bij het matchen van de bewoner aan een uitvoerende partij. Deze aanpak waarborgt een eerlijke, efficiënte verdeling van het werk onder uitvoerders en biedt tegelijkertijd ruimte voor persoonlijke wensen van bewoners. Daarmee creëren we vertrouwen in het proces en zorgen we voor een soepele uitvoering zonder onnodige administratieve lasten of wachttijden.

2.4. Hoe de uitvoering van de gekozen isolatiemaatregel wordt begeleid? Hoe worden er scherpe tarieven voor het uitvoeren van isolatiemaatregelen uit onderhandeld en de marktconformiteit aangetoond?

U vraagt hoe wij de uitvoering begeleiden en gelijktijdig marktconforme tarieven realiseren. Binnen onze aanpak wordt iedere bewoner die in aanmerking komt voor een huisbezoek, gekoppeld aan een vaste energieadviseur. Deze adviseur begeleidt het volledige traject: van het adviesgesprek tot en met de oplevering. Daarbij ziet de adviseur erop toe dat gekozen maatregelen daadwerkelijk worden uitgevoerd zoals overeengekomen en dat de communicatie met de uitvoerende partij helder verloopt. Door deze begeleiding wordt kwaliteit geborgd én worden bewoners ontzorgd. Een juiste balans tussen prijs en kwaliteit is essentieel om binnen het beschikbare budget maximale impact te realiseren voor uw bewoners. Wij combineren helderheid in de prijsstelling met maatregelen die waarde toevoegen op lange termijn. Binnen ons model selecteren wij meerdere aannemers per maatregel. Dit bevordert concurrentie en innovatie. Ook mogen op elk moment nieuwe aannemers toetreden, indien zij voldoen. Zo houden we grip op de prijs en kwaliteit van maatregelen:

- **Marktconforme prijsafspraken:** Bedrijven profiteren bij ons van een groter volume aan opdrachten, lagere acquisitiekosten en schaalvoordelen door gebundelde opdrachten. Zo behalen zij met minder middelen meer resultaten en onderhandelen wij scherpe tarieven. We leggen de m² prijs per maatregel vast in Service Level Agreements, incl. procesafspraken over levertijden en facturatie. We leggen deze afspraken ter goedkeuring aan u voor.
- **Kwartaalcontroles:** We vragen bedrijven hun prijzen (vertrouwelijk) te delen. Deze controleren we ieder kwartaal. Ook benchmarken we prijzen met al onze actieve projecten en stellen een concept-prijslijst op waartegen de bedrijven hun diensten aanbieden. Doordat er meerdere bedrijven meedoen, hebben zij een prikkel om zich op prijs te onderscheiden.
- **Bevorderen concurrentiestelling:** Aangezien elk bedrijf dat voldoet meedingt, is er sprake van gezonde concurrentie en regionale marktwerking. Hierdoor hanteren we altijd lage tarieven zonder dat dit ten koste gaat van de kwaliteit.
- **Garantie uitvoering maatregel:** Dankzij ons open house-model hebben we een flexibele schil van meerdere bedrijven die dezelfde maatregel uitvoeren. Hierdoor zijn bewoners altijd verzekerd van hun gekozen maatregel. Ook als een bedrijf uitvalt of materialen niet op voorraad heeft. Een bijkomend voordeel is dat wij geen duur garantiefonds hoeven op te richten. Dit scheelt gemiddeld 2% in de kosten. Ook hierdoor profiteren bewoners van de beste prijs.

Onze transparante opbouw van prijzen per isolatiemaatregel

Het is voor u belangrijk om volledige transparantie te hebben en aan bewoners te geven over de opbouw van prijzen. Op deze manier hebben bewoners zekerheid in de beste prijs-kwaliteit en worden zij gemotiveerd maatregelen uit te voeren:

- **Wij vragen complete prijsindicaties op bij de deelnemende bedrijven** voor alle relevante maatregelen en materialen. Deze prijzen leggen we vervolgens vast in projectovereenkomsten die voor u inzichtelijk zijn. Ook spreken we met de bedrijven af dat deze prijzen duidelijk zichtbaar zijn op alle uit te brengen offertes en facturen.
- **Bedrijven stellen offertes en facturen op volgens de gebruikelijke consumentenbenadering.** We spreken af dat bedrijven duidelijk laten zien: **1)** Wat de bewoner krijgt (materiaal en m²), **2)** Wat de totale opdrachtwaarde is, **3)** Hoeveel ondersteuning (subsidie) de bewoner krijgt en **4)** Hoeveel de bewoner eventueel zelf moet bijbetalen.
- **We vragen bedrijven naar hun prijzen voor het uitvoeren van bijkomende werkzaamheden**, zoals het plaatsen van ventilatiekokers, het natuurvrij maken van woningen, het graven van mangaten en het plaatsen van spouwborstels.

- **We maken escalatie-afspraken met bedrijven**, bijvoorbeeld wanneer een offertebedrag boven een grenswaarde (subsidie per woning) dreigt te komen. Het bedrijf neemt dan contact op met ons, waarop wij de case aan u voorleggen.

2.5. Hoe wordt zeker gesteld dat de te gebruiken materialen van de goede kwaliteit en duurzaam zijn?

U vraagt hoe wij kwaliteit en duurzaamheid van materialen borgen. Wij zien 'duurzaamheid' als een holistisch begrip en gaat daarin verder dan de landelijke standaarden. Deze landelijke standaard woningsisolatie van het RVO hanteren we wel minimaal bij elke maatregel als uitgangspunt. Dit betekent dat de toegepaste materialen, ongeacht biobased of conventioneel, altijd de vereiste isolatiewaarden behalen. In situaties waar biobased materialen mogelijk zijn, zullen wij dat bij bewoners ook onder de aandacht brengen. Biobased isolatiematerialen bieden namelijk voordelen t.o.v. conventionele materialen op het gebied van faseverschuiving (langer koel in de zomer), vochthuishouding, dampopenheid en milieu-impact. Mocht dit materiaal niet voldoen, adviseren wij een alternatief met minimaal gelijkwaardige prestatie, zodat de besparingsdoelen gewaarborgd blijven.

Waar mogelijk bieden wij bewoners standaard een biobased alternatief aan. Ons doel is om in 2030 minstens 30% van alle maatregelen te realiseren met minimaal 30% biobased materiaal. Wij selecteren materialen op basis van zeven criteria: duurzaamheid, thermische prestaties, faseverschuiving, gezondheidsimpact, unieke toepassingsmogelijkheden, leveringszekerheid en kosten. Gespoten PUR en UF-schuim sluiten wij bewust uit vanwege de negatieve milieu- en gezondheidseffecten. Alleen in uitzonderlijke technische gevallen, zoals ondervloerse toepassingen, overwegen wij nog beperkt gesloten cel PUR (HFK-vrij) na overleg met de opdrachtgever. Alle uitvoeringen worden gecoördineerd volgens het Handboek Natuurvriendelijk Isoleren. Wij voeren periodiek controles uit om de naleving van deze richtlijnen te borgen. Tegelijkertijd informeren wij bedrijven actief over nieuwe technieken en materialen die natuurvriendelijk of biobased zijn. Tot slot houden wij de markt continu in de gaten en evalueren we nieuwe, BCRG-verklaarde producten. Duurzaamheid als holistische benadering is bij ons geen streven, maar een voorwaarde.

Hoofdstuk 3: Financieel

3.1 Borging financieel beheer en hoe wij voorkomen dat de beschikbare deelbudgetten worden overschreden

Voor de start van de regeling (zie Voorbereidingsfase in de Planning) stemmen wij met de gemeente de hoogte van de voucherwaarden (de subsidiebedragen) voor de bewoners uit de twee doelgroepen, de omvang van de doelgroepen en de hoogte van het subsidiebedrag per doelgroep af. Door de bedragen te registreren in onze subsidieapplicatie voorkomen wij overschrijdingen en is de financiële beheersing geborgd.

Budgetreservering: Zodra een bewoner zich aanmeldt en voldoet aan de subsidievoorwaarden, reserveren wij de subsidie, zodat er nooit overschrijdingen van het persoonlijk budget, noch het gemeentelijk budget plaatsvinden. De reservering van het budget van de bewoner blijft in stand totdat de bewoner de subsidieaanvraag in onze applicatie afrondt. Op het moment van afronden wordt bekeken of de bewoner gebruikt maakt van het totale subsidiebedrag of dat de bewoner een deel van het budget ongebruikt laat. Dat kan voorkomen als niet het gehele budget wordt benut of als de maatregel om technische redenen niet getroffen kan worden. Het onbenutte deel valt dan terug in het subsidiebudget. Dit heeft als positief gevolg dat we meer bewoners bereiken met het subsidiebudget. Om overschrijding van het budget te voorkomen ontvangen wij signaleringen van het procentueel gebruikt budget. De gemeente kan dit ook zelf volgen via het dashboard. De Wij adviseren de gemeente pro actief, zodat er niet onverhoopt wordt gestart met een promotie campagne terwijl het budget al bijna volledig is besteed. Dat voorkomt teleurstellingen bij bewoners en geeft gemoedsrust bij u als gemeente en bij de gekoppelde bedrijven. De verwachtingen van de bewoners worden door dit geautomatiseerd, ondersteund budgetbeheer, waargemaakt.

3.2 Hoe wij borgen dat het subsidiegeld op een stichting derdengeldrekening wordt gestort

Wij beschikken over een speciale derdengeldenrekening waarop de subsidiegelden vanuit de gemeente gestort worden. Deze rekening is afgescheiden van het bedrijfsvermogen. Deze rekening wordt alleen toegekend aan klanten van de Rabobank na een integriteitsonderzoek en wordt beschikbaar gesteld aan de eigenaar. Financieel directeur  beheert deze separate rekening en voert de betalingen uit aan bewoners en bedrijven. Het verloop van de rekening wordt gecontroleerd bij het opstellen van de jaarrekening door onze AA- Accountant. Bij aanvang van de regeling wordt een pro forma voorschotnota opgesteld, zodat uw financiële administratie het nieuwe IBAN nummer kan controleren en in haar administratie kan opnemen. Bij start van de regeling vragen wij 25% van het subsidiebudget via voorschotnota's aan de gemeenten. De daarop volgende voorschotten volgen het verloop van de regeling.

3.3 Transparantie: Inschrijver laat zijn/haar verdienmodel zien en legt duidelijk aan Opdrachtgever uit waar de winst uit wordt behaald met deze opdracht en wat voor dienstverlening hier tegenover staat.

Onze kosten bestaan uit eenmalige kosten, structurele maandelijkse kosten en variabele kosten. In Bijlage 1 hebben wij een toelichting gegeven op de verschillende onderdelen. Gegeven het feit dat de vergoeding vanuit het programma door het prijsplafond (€210.000) onvoldoende hoog is om alle kosten te dekken zal de opdrachtnemer een deel van haar vergoeding bij de uitvoerende partijen in rekening moeten brengen.

Hieraan zitten grenzen, omdat voorkomen moet worden dat de bewoner uiteindelijk een te hoge rekening betaalt en het voor de bedrijven niet meer aantrekkelijk en haalbaar is om deel te nemen aan het project (dit geldt met name voor de kleine lokale bedrijven). Om dit te voorkomen **maximeren wij onze vergoeding op 10%**, zoals uitgebreid is toegelicht in bijlage 1.

Dienstverlening: Dit heeft tot gevolg wij voor doelgroep 1 alle bewoners een adviesgesprek aan huis aanbieden, voor doelgroep 2 doen wij dat reactief en gaan wij veel bewoners digitaal en telefonisch begeleiden. In Hoofdstuk 1 (lessons learned) hebben wij toegelicht dat wij op deze manier bij alle andere NIP-projecten uitstekend in staat zijn geweest om onze doelstellingen te realiseren en dat verwachten wij in uw gemeente ook. Dit leidt tot het volgende overzicht:

Werkzaamheden	Eenheid	Kosten opdrachtnemer	Vergoeding gemeente en bedrijven (2jr)
Eenamligende werkzaamheden			
Structurele werkzaamheden			
Variabele werkzaamheden			
- Per woning (t/m offerte)			
- Per woning (t/m realisatie)			
Totaal			
Maximale 10% vergoeding van bedrijven uit coll. spoor			
Risico opslag			
Totaal			
Resultaat (verlies)			
Correctie (DG 2 reactief)			
Gecorrigeerd resultaat			

Hieruit blijkt dat bij een realistische begroting het niet haalbaar is om alle bewoners een adviesgesprek aan te bieden. Zoals hierboven aangegeven is dat ook niet nodig om de doelstellingen te behalen en gaan wij uit van het uitvoeren van alle adviesgesprekken voor doelgroep 1 (60 adviesgesprekken) en voeren we de gesprekken met doelgroep 2 reactief. Als gevolg hiervan verbetert het resultaat met , tot een totaal begroot resultaat van (14,6% bruto marge). Op basis van de duur van de overeenkomst, minimaal 2 jaar, is dit een marktconforme bruto-opbrengst.

3.4 Hoe wij de subsidie verlenen, beheren en verrekenen namens de gemeente Zuidplas

Zoals bij alle inmiddels meer dan 100 NIP-regelingen die wij voor gemeenten uitvoeren, worden wij door de gemeente gemandateerd om de subsidieregeling namens de gemeente uit te voeren (via mandaatverklaring). Als een bewoner zich aanmeldt in ons aanvraagstelsel en positief wordt getoetst op de NIP-criteria, ontvangt zij een voorlopige beschikking. Pas als de bewoner de klantreis vervolgt en tot uitvoering van de maatregel(en) uitgaat ontvangt zij, na uitkering van de subsidie, de definitieve beschikking. Via onze derdengelden rekening beheren wij de subsidiegelden (zie §3.2). Van deze rekening vindt, afhankelijk van de spoorkeuze van de bewoner, uitkering van de subsidie plaats naar of de bewoner of het bedrijf. Dit ziet er als volgt uit:

Spoor 1: bewoner kiest voor volledige ontzorging, worden gekoppeld aan een uitvoerend bedrijf uit ons open-House aanbod. Voor deze bewoners wordt de subsidie verrekend met de offerteprijs. Hierdoor vindt onze betaling plaats aan de uitvoerende bedrijven;

Spoor 2: bewoner kiest voor een eigen bedrijf voor de uitvoering van de maatregel (en) en dient zijn subsidieaanvraag in na uitvoering van de maatregel(en). Wij betalen de bewoner rechtstreeks uit.

Spoor 3: bewoner kiest om de maatregelen zelf uit te voeren (DHZ) en dient zijn subsidieaanvraag in na uitvoering van de maatregel(en). Wij betalen de bewoner rechtstreeks uit.

3.5 Hoe wij de aanvragen voor ISDE begeleiden en informatie over lening Warmtefonds verstrekken

De ISDE-subsidie verwerken wij in het advies, het aanvragen kan pas na uitvoering van de maatregel. Onze adviseurs geven inzicht in de benodigde documentatie en bewijsvoering, en voeren de aanvraag desgewenst met de bewoner uit. Via onze backoffice, adviseurs en ons aanvraagstelsel bieden wij volledige ontzorging aan bewoners bij de ISDE-aanvraag. In ons aanvraagstelsel is een directe koppeling (API-koppeling) met Simpel Subsidie gerealiseerd. Met één druk op de knop kan de bewoner ervoor kiezen zich volledig te laten ontzorgen bij de ISDE-aanvraag. Dit wordt duidelijk gecommuniceerd in het aanvraagstelsel en is aanvullend opgenomen in de schriftelijke communicatie naar bewoners. Onze backoffice en adviseurs beschikken over actuele kennis van de ISDE en begeleiden bewoners bij het gehele aanvraagproces. Bewoners hebben de mogelijkheid om verduurzamingsmaatregelen te financieren via het Warmtefonds, een landelijke regeling voor toegankelijke leningen. Hier lenen bewoners tegen een laag rentetarief en met een flexibele looptijd. Wij begeleiden hen bij de aanvraagprocedure. Onze adviseurs en backoffice zijn goed op

de hoogte van de mogelijkheden van het Warmtefonds en ondersteunen bewoners actief bij het vinden en benutten van passende financieringsopties.

3.6 Hoe de SiSa-verantwoording wordt voorbereid en geleverd aan Gemeente Zuidplas

Naast de voortgangsrapportage moet jaarlijks het zogenaamde J94 formulier worden ingevuld (SiSa verantwoording). Wij zullen de gemeente de informatie aanleveren, zodat de gemeente de informatie kan opnemen in het verantwoordingsdocument (J94, indicatoren 01 t/m 09).

3.7 Hoe de activiteitenrapportage wordt voorbereid en geleverd aan Gemeente Zuidplas

Voor de tussentijds rapportage, die u jaarlijks per 1 maart dient aan te leveren (de frequentie was 2x per jaar, maar is recent gewijzigd), kunt u volledig gebruik maken van ons dashboard. Op de laatste pagina van ons dashboard wordt namelijk de volledige rapportage getoond, welke u 1 op 1 kunt gebruiken voor de aanlevering van de voortgangsrapportage aan het RVO. U heeft direct toegang tot ons live dashboard, waardoor u door ons volledig wordt gefaciliteerd.

Hoofdstuk 4: Monitoring

4.1 Controlemechanisme: hoe wij voorkomen dat een woning niet dubbel gebruik maakt van de regeling

Alle bewoners melden zich aan met naam, postcode en huisnummer. Het systeem herkent direct: **1)** Of bewoners voldoen aan de criteria van de gemeentelijke subsidieverordening; **2)** Tot welke doelgroep zij behoren; en **3)** Welk subsidiebedrag van toepassing is. Hierdoor is er geen kans op frauderen omdat de aanvraag is gekoppeld aan een BAG id. en de toetsingen voor NIP geautomatiseerd geïntegreerd is in de NIP-applicatie. Daarnaast wordt het de subsidie direct gereserveerd voor de bewoner, waardoor er nooit een overschrijding van het budget kan ontstaan en een bewoner nooit in de situatie kan komen dat het budget op is nadat zij de maatregelen heeft laten uitvoeren.

4.2 De wijze waarop administratie en verantwoording plaatsvindt en inzichtelijk wordt gemaakt aan Opdrachtgever met betrekking tot de door Subsidieverstrekker gevraagde indicatoren (waaronder bespaarde CO₂-uitstoot, aantal deelgenomen huishoudens, aantal getroffen isolatiemaatregelen en uitkering van de subsidiegelden).

Vanuit interviews met onze opdrachtgevers weten wij dat zij in één oogopslag inzicht willen in relevante KPI's, evenals snelle toegang tot essentiële informatie om beleidskeuzes te maken en verantwoorden. Met dit in het achterhoofd hebben wij een overzichtelijk, professioneel en modern **dashboard** gecreëerd dat zowel toegankelijk als gebruiksvriendelijk is. De interface toont op eenvoudige wijze de vele data die wij verzamelen.

1. Dashboard met overzichtelijke tabbladen: De informatie die wij tonen staat handig gegroepeerd in 5 tabbladen: Aanvragen, Aanvragen in de tijd, Voortgang subsidie, Uitvoering en SiSa. Zo hoeft u niet te zoeken in de data en heeft u in één oogopslag inzicht in de relevante informatie. In de volgende paragrafen laten wij zien dat wij naast de door u gevraagd informatie (CO₂ Uitstoot, aantal deelgenomen huishoudens, aantal getroffen en type maatregelen en uitkering van de subsidiegelden, nog veel meer relevante data tonen via ons dashboard

2. Flexibele filtermogelijkheden: U bent in staat om zelf filters in te stellen, zoals specifieke fasen van de klantreis, periode, status van de aanvraag, wijk, bouwperiode en doelgroep.

3. Interactief ontwerp: Zodra u gegevens aanklikt, worden de bijbehorende visualisaties en diagrammen direct aangepast op basis van de geselecteerde gegevens voor een intuïtieve navigatie,

4. Export voor SiSa-rapportage: In het dashboard vindt u een tabblad met een tabel die exact overeenkomt met het RVO Monitoringsbestand SpUk LAI voor de SiSa-rapportage. Uiteraard leveren wij de een voortgangsrapportage aan met het monitoringsbestand voor de SiSa-rapportage. U kunt daarnaast ook zelf op elk gewenst moment een uitdraai maken van de tabel.

5. Identificatie van knelpunten en kansen: Via het dashboard heeft u eenvoudig inzicht in mogelijke knelpunten en kansen. Denk aan achterblijvende conversies en bovengemiddeld succesvolle buurten of doelgroepen.

6. Extra indicatoren: Naast de door u genoemde indicatoren, toont ons dashboard het aantal activaties per gebied, het aantal geactiveerde bewoners per doelgroep, aanvragen per energielabel en bouwperiode, aanvragen in de tijd

4.3 De wijze waarop de Inschrijver adressen registreert (zowel adressen geschikt voor deelname als adressen die hebben deelgenomen) met onderscheid in subdoelgroepen

In Tabblad 2 van ons dashboard tonen wij deze informatie. Bij de aanvragen per status laten wij zien hoeveel bewoners zich hebben aangemeld en vervolgens in verschillende fasen komen (in aanvraag, open, afgekeurd en afgerond. In dit tabblad is tevens te zien hoe deze aanvragen verdeeld zijn over de verschillende doelgroepen (1 en 2)

4.4 Mate van accurate monitoring van aantal bereikte (lees: deelgenomen) woningen/adressen

In tabblad 2 van late wij zien hoeveel bewoners zijn bereikt hebben en in welke status zij zich bevinden. Wij tonen nog veel meer relevante informatie in dit tabblad:

Het aantal aanvragen per wijk

Het aantal aanvragen verdeeld per energielabel

Aantal aanvragen verdeeld per bouwperiode

Het aantal aanvragen per doelgroep

Het aantal aanvragen

4.5 Mate van accurate monitoring van het subsidiegeld, zowel uitgekeerd aan inwoners alsnog uit te keren (resterend budget) als per woning.

In het 3^e tabblad van ons dashboard vindt u de voortgang van de subsidiegelden. Hierin tonen wij:
Het totaalbudget, het budget resterend, voortgang van het budget;
De aanvraag funnel (aantal brieven gestuurd, aantal aanvragen gestart, aantal aanvragen ingediend en aantal aanvragen afgerond)
Verdeling van het budget per status (in aanvraag en afgerond)
Verdeling van het budget per doelgroep (1 en 2)
Het subsidiebedrag per gekozen uitvoeringsmethode (spoor): collectief, zelf bedrijf kiezen, doe het zelf.

4.6 Mate van accurate monitoring van moment dat een huishouden deelneemt (klantreis)

Wij tonen in tabblad 2: Aanvragen, de aanvragen per status. Hierin kunt volgen hoeveel bewoner een consult zijn getart, hoeveel bewoners in aanvraagstatus zitten, hoeveel bewoner is status open zitten, hoeveel bewoners zijn afgevallen (afgekeurd) en hoeveel bewoners zijn afgerond (subsidie verstrekt).

4.7 Mate waarin Opdrachtgever toegang heeft tot deze gegevens

U krijgt als opdrachtgever via een speciale link toegang tot ons live dashboard. Het dashboard synchroniseert in realtime met ons CRM-systeem: Zodra een bewoner binnen kantooruren een aanvraag doet, is dit direct terug te zien in het dashboard. “Vanaf de start van de werkdag heeft u direct inzicht in alle werkzaamheden vanaf de vorige dag. We reduceren het energieverbruik in de datacentra door de synchronisatie tussen 18:00 en 06:00 te pauzeren.

Quote beleidsadviseur gemeente X: “Het dashboard is zeer prettig voor ons om actueel inzicht te hebben in de voortgang van de NIP-regeling. Ook biedt het dashboard waardevolle inzichten waarop gestuurd kan worden. Bijvoorbeeld als het gaat om de communicatie rondom het project. Daarbij is het een prettige tool voor het up-to-date houden van de bestuurders en andere belanghebbenden van de regeling. Ook de SiSa-verantwoording richting het rijk is simpel te onttrekken uit deze tool. Dat maakt de tweejaarlijkse verantwoording een simpele handeling.”

4.8 Risicodossier (beschrijving risico en beheersmaatregelen (uitvoeringscapaciteit, fraudepreventie)

Hieronder beschrijven wij 4 risico's, de kans/impact, consequente van het risico, de beheersmaatregel om het risico te beperken en het effect van onze beheersmaatregelen.

Risico	Kans/impact	Consequentie	Beheersmaatregel	Effect
Onvoldoende uitvoering capaciteit	Kans: klein Impact: gemiddeld	Hogere kans op uitstroom, bewoner kan afhaken	Wij hebben meer dan 350 uitvoerende bedrijven aangesloten. Via onze bedrijvenapplicatie monitoren wij actief of aanvragen te lang openstaan, zodat we hier snel en doelgericht op kunnen inspelen.	In 2024 resulteerde minder dan 0,1% van onze isolatieacties in een klacht over de wachttijden
Fraude preventie	Kans: klein Impact: gemiddeld	Bewoner ontvangt onterecht subsidie	Binnen onze applicatie is frauderen onmogelijk gezien aanvragen gekoppeld zijn aan een BAG id. Via volledige ontzorging werken wij nauw samen met de betrokken lokale isolatiepartijen en via zelf een bedrijf kiezen of doe-het-zelf controleren wij de aanvraag en bewijslasten uitvoerig.	Tot op heden zijn alle subsidiegelden rechtmatig verstrekt
Beheer subsidiegelden	Kans: klein Impact: gemiddeld	Subsidiegelden worden onrechtmatig verstrekt aan derden en/of vermengd met uitvoeringskosten	Betalingen lopen via een derdengeldenrekening. De gelden van de gemeente worden niet vermengd met onze bezittingen. Het geld van de gemeente is hiermee beschermd.	Uitvoeringskosten en subsidiegelden zijn volledig gescheiden van elkaar
Foutieve Uitbetaling isolatie bedrijven	Kans: klein Impact: gemiddeld	Isolatiebedrijven ontvangen onrechtmatig subsidiegeld	Zowel voor het spoor volledige ontzorging als zelf een bedrijf kiezen zijn verschillende controles ingebouwd waardoor isolatiepartijen niet onrechtmatig gelden kunnen ontvangen.	Subsidie gelden worden alleen rechtmatig verstrekt

Prijzenblad rectificatie

U vult alleen de gele velden in. Maak verder geen aanpassingen in het formulier, op straffe van uitsluiting. Bekijk voor het invullen het rode kader onderaan het formulier.

Naam Inschrijver

Onderdeel	Eenheid	Kosten per eenheid (excl btw)	Aantal	Onderdeel A prijs (exclusief btw)
A. Kosten projectmanagement / overhead				
De vaste projectkosten zijn onder te verdelen naar:				
- IT kosten inclusief inrichting DRZ en VVE	Investering			
- Communicatie met de gemeente	uren			
- Vergoeding voor het verstrekken van subsidie	aanhouden rekening			
- Inlichten Open Huis	uren			
- Opstart kosten	uren			
<door inschrijver hier zelf in te vullen>				
<door inschrijver hier zelf in te vullen>				
<door inschrijver hier zelf in te vullen>				
B. Structurele projectkosten per jaar				
De structurele projectkosten zijn onder te verdelen naar:				
- monitoring en rapportage	uren			
- projectcoördinatie	uren			
- actualiseren bedrijfsaanbod en maatregelen	uren			
- backoffice voor bewoners en bedrijven	uren			
<i>Doorontwikkeling IT</i>				
Onderdeel	Eenheid			
C. Kosten per woning (tot en met begeleiding offertestraject):				
- advies aan huis	Per woning			
- begeleiding, aanbieding t/m toetsing van offertes				
- besluitvorming offertes				
<door inschrijver hier zelf in te vullen>				
<door inschrijver hier zelf in te vullen>				
<door inschrijver hier zelf in te vullen>				
D. Kosten per wonings type tot en met realisatie				
vast de kosten vaststellen en uitvoeren.				
- opdrachtbeveling richting installateur	per woning			
- aanvragen en afhandelen gemeentelijke en ISDE subsidie				
- nazorg				
- verrekening isolatievoucher				
<door inschrijver hier zelf in te vullen>				
<door inschrijver hier zelf in te vullen>				
<door inschrijver hier zelf in te vullen>				
				G

Toelichting:

drag uitkomt wordt uw
it het Programma van
oer oeheld zijn bindend en

Programma van Eisen

In dit programma van eisen wordt de inhoud van de opdracht omschreven en vastgesteld. Bij inschrijving op de aanbesteding verzekert de inschrijver de opdrachtgever te kunnen voldoen aan alle gestelde eisen tijdens het uitvoeren van de opdracht. Daarnaast verzekert de inschrijver de opdrachtgever ten alle tijden te kunnen voldoen aan de wettelijke eisen die bij de uitvoering van werkzaamheden van toepassing zijn.

Eis	Omschrijving
Samenwerking en projectmanagement	
1	Opdrachtnemer levert een projectleider en zorgt voor voortgang zoals voorgesteld in planning.
2	Opdrachtnemer zorgt in samenspraak met de gemeente voor communicatie en afstemming met externe partijen (sociaal domein, energiecoaches, woningbouwcorporaties e.d.) en sluit aan bij overleggen waar nodig.
Personeel	
3	Opdrachtnemer zorgt zelf voor voldoende beschikbaarheid energiekussers om planning te kunnen halen
4	Opdrachtnemer zorgt voor beschikbaarheid van ten minste 1 energiekusser die meertalig is in een of meer van de volgende talen: Turks, Marokkaans, Pools, Duits
5	Kennis en kwaliteit van alle medewerkers voldoet volgens de Handreiking Kwaliteit Energieloketten sectie K.
Bereiken doelgroep	
6	Na afloop van de opdracht zijn 500 huishoudens bereikt: Dat wil zeggen dat een huisbezoek heeft plaatsgevonden, een adviesgesprek is geweest en energiebesparende maatregelen zijn geïnstalleerd
Huisbezoeken	
7	Een huisbezoek bestaat minimaal uit een adviesgesprek en installatie van energiebesparende maatregelen. De opdrachtnemer plant deze bezoeken in met de bewoner.
8	Bij ieder huisbezoek worden voor minimaal een x bedrag (door u te specificeren) aan energiebesparende maatregelen zoals in eis 10 gespecificeerd, geïnstalleerd.
9	Voor ieder huisbezoek moet het gehele aanbod aan energiebesparende maatregelen beschikbaar zijn zodat de optimale besparingsmix kan worden ingezet. De klusser en inwoners bespreken tezamen de te installeren producten.
Producten en diensten	
10	Producten die minimaal moeten kunnen worden ingezet/geïnstalleerd: Waterbesparende douchekop Waterbesparende perlators (straalregelaar) Douchetimer Tochtstrips Deurborstel of deurstrip Brievenbusborstel Deurdrangers Radiatorfolie



	Ledlampen Tijdschakelaar of aan/uit schakelaar voor electronica Koolmonoxidemelder Isolatie van warmwaterleidingen Deze lijst mag naar eigen inzicht worden aangevuld. Het is aan opdrachtnemer om per huishouden de optimale bespaarmix van bovenstaande te bepalen. Opdrachtnemer verstrekt een productenlijst met specificaties + bijbehorende inkooprijzen.
Bereikbaarheid en beschikbaarheid	
11	Bereikbaarheid van de opdrachtnemer is volgens de Handreiking Energieloketten sectie B
12	Indien de opdrachtnemer gebruik maakt van een website voor het aanmeldproces is deze in meerdere talen beschikbaar. Indien dit niet mogelijk is, hoort de gemeente graag wat voor oplossing u aandraagt of hoe u dit risico beheerst.
Monitoring en evaluatie	
13	De opdrachtnemer monitort en rapporteert gedurende de opdracht conform de Handreiking Kwaliteit Energieloketten sectie M.
14	Voor ieder huisbezoek houdt de opdrachtnemer bij: - SiSa verantwoording -categorie waarover advies is verleend; gedragsmaatregelen, doorverwijzen naar instanties e.d. -de geïnstalleerde maatregelen en de hoeveelheid hiervan -eventuele problemen, zoals; weigering bij de deur, inwoner wil geen materialen, inwoner wil te veel materialen e.d. Dit mag door middel van aankruisen bijgehouden worden.
15	Minimaal 1 keer per maand praten opdrachtnemer en opdrachtgever bij, waarin de opdrachtnemer rapporteert over de voortgang van het project: -algemene bevindingen -reacties van bewoners -eventuele problemen/klachten -aantal afgelegde huisbezoeken -aantal geïnstalleerde maatregelen -eventuele bijsturing van het project n.a.v. bevindingen
16	Bij oplevering van het project maakt de opdrachtnemer alle data beschikbaar voor de gemeente in een uitwisselbaar bestandsformat
17	Opdrachtnemer heeft een klachtenafhandelingsprocedure. Opdrachtnemer meldt hoeveel klachten binnen komen en van welke aard de klachten zijn.



Een klachtenpercentage van 3-5% is acceptabel. Bij een hoger klachtenpercentage gaan opdrachtgever en opdrachtnemer met elkaar in gesprek over hoe dit op te lossen.
--

Bijlage 2
Programma van Eisen
Uitvoering lokale aanpak isolatie 2025-2027
ten behoeve van
Gemeente Zuidplas

Programma van Eisen

Projectmanagement

Onder uitvoering vallen alle ondersteunende activiteiten en werkzaamheden binnen de actie 'Uitvoering van het Nationaal Isolatie Programma (NIP) 2025-2027. Deze moeten **minimaal** de volgende onderdelen omvatten:

#	Eis	Omschrijving
1	Vormgeven (kaders) regeling	Het (nader) inrichten en afstemmen van de spelregels van de regeling voor het realiseren van isolatie in ieder geval 371 slecht geïsoleerde koopwoningen in Zuidplas op basis van de voorwaarden van Subsidieverstrekker (RVO i.o.v. Min. BZK) en wensen van gemeente Zuidplas.
2	Opzetten systeem subsidieverstrekingen	Het (nader) inrichten en afstemmen van het systeem voor subsidieverstreking. Er moet te allen tijde een methode zijn voor deelname waarbij huishoudens niet hoeven voor te schieten. De subsidieverstreking mag dus niet beperkt worden tot een cashbackoptie. Hoe meer huishoudens ontzorgd worden, des te hoger de beoordeling op dit element. Ook moet het mogelijk zijn voor huishoudens om deel te nemen wanneer zij niet (voldoende) digitaal vaardig zijn.
3	Opzetten en aanbieden collectieve inkoopactie	Het voorbereiden van een collectieve inkoopactie die bij start van de uitvoering instapklaar is, zodat inwoners direct kunnen deelnemen. De ondernemers die meedoen aan de actie zijn bij voorkeur lokaal gevestigd. Er is mogelijkheid om ondernemers toe te voegen die willen meedoen aan de collectieve inkoopactie, zo lang zij voldoen aan de voorwaarden voor het leveren van degelijk werk. Voorbeelden hiervan zijn IKOB, Venin en/of Insulacertificering. De aangeboden prijzen zijn marktconform. De gemeente behoudt zich het recht voor hierop te toetsen, bijvoorbeeld door middel van het opvragen van schaduwoffertes bij aannemers die niet participeren in de collectieve inkoopactie of anderszins rechtstreeks, zonder tussenkomst van Opdrachtnemer, zijn aangezocht
4	Frontoffice	De frontoffice bestaat minimaal uit het verstrekken van informatie aan inwoners en het beantwoorden van vragen, met een reactietermijn van 2 werkdagen. Klachten en bezwaren worden binnen 14 dagen inhoudelijk behandeld en opgelost. De frontoffice is ten minste tijdens werkdagen zowel digitaal als telefonisch toegankelijk van 9.00 tot 17.00 uur. Het moet mogelijk zijn om telefonisch een afspraak te plannen voor een adviesgesprek/huisbezoek

5	Verwerken en beschikbaar stellen van gegevens	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de monitoring van de voortgang van kwaliteit en effectiviteit van het programma. Hiervoor stelt Opdrachtnemer een (live) dashboard beschikbaar voor het gehele programma, met daarin ten minste: • de getroffen energiebesparende maatregelen per huishouden; • de CO2-besparing die behaald is met de getroffen maatregelen; • aantal bewoners per klantreisfase per doelgroep; • aantal aangeschafte maatregelen per type maatregel per doelgroep; • totaal aan verstrekte lokale subsidies per doelgroep; • resterende subsidiebedrag in de verschillende potten; • het aantal verstrekte adviezen op maat en/of bewoner wel/geen mondelinge toelichting wenste; • kwartaal- en eindrapportage ten behoeve van de SiSaverantwoording volgens de SiSa specificaties. • bij afronding van de opdracht worden deze gegevens eigendom van de gemeente Zuidplas. • het wekelijks aantal binnenkomende klachten wordt per kwartaal gerapporteerd t.o.v. het aantal aanvragen.
---	--	---

	Advies en uitvoering van de isolerende maatregelen	• De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor onafhankelijk advies aan bewoners, tenzij de bewoner aangeeft dit niet te willen of al een advies heeft ontvangen dat aan de eisen uit dit Programma van Eisen voldoet. 'Onafhankelijk' betekent dat in het advies(gesprek) de energetische prestatie en effecten per verduurzamingsmaatregel (kosten, comfort, etc.) voor de bewoner objectief uiteengezet worden, zodat de bewoner een afgewogen keuze kan maken voor een of meerdere maatregelen op basis van wat redelijkerwijs en technisch haalbaar is, zonder dat dit beïnvloed wordt door (commerciële) bedrijfsbelangen. • Opdrachtnemer is verplicht om adviesgesprekken aan huis te laten plaatsvinden, tenzij de bewoner dit nadrukkelijk anders wenst. Deze reden moet vastgelegd worden. • Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de correcte uitvoering van de geadviseerde isolerende maatregelen. • Opdrachtnemer verzorgt voor alle deelnemende huishoudens die voor een ontzorgingstraject kiezen een advies dat tenminste bestaat uit de maatregelen en minimale technische vereisten zoals opgenomen in de SpUk Lokale Aanpak Isolatie (https://www.rvo.nl/subsidies-financiering/spuk-lokaleaanpak-isolatie), die daarmee aansluiten bij de vereisten uit de ISDE (https://www.rvo.nl/subsidiesfinanciering/ISDE/woningeigenaren). • Daarnaast dient het advies tenminste de volgende inzichten te bieden: 1. (richt)prijzen per maatregel; 2. (richt)besparingen per maatregel of voor het geheel of een selectie van maatregelen; 3. materialen van maatregelen en, waar technisch verantwoord, een aanvullend advies over biobased materialen waarin de bewoner de vrijheid heeft om te kiezen;
		4. informatie over ISDE gekoppeld aan de maatregelen in het advies en hulp bij aanvragen ervan; 5. informatie over financieringsmogelijkheden, zoals het Warmtefonds. • De adviseurs zijn EP-W gecertificeerd of vergelijkbaar gekwalificeerd. • De geselecteerde isolatiebedrijven beschikken over een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering ter dekking van eventuele gemaakte fouten in de uitvoering.
6	Projectcoördinatie	De projectcoördinatie gedurende de voorbereidings-, implementatie en nazorg-/afwikkelingsfase van het traject door één centraal aanspreekpunt vanuit de Opdrachtnemer en omvat minimaal de coördinatie van de dagelijkse werkzaamheden, afstemming met stakeholders, bewaken van de planning, signaleren en inspelen op knelpunten en borgen behalen doelstelling (of bijsturen indien nodig, in afstemming met de Opdrachtgever).

7	Transparantie	Opdrachtnemer geeft transparant uitleg waar het verdienmodel in de aanpak zit. Er wordt getoetst op het transparant delen van het verdienmodel met de Opdrachtgever, niet op de wijze waarop het verdienmodel gebaseerd is. Ook geeft Opdrachtgever transparantie in hoe/welke ondernemers geselecteerd worden om deel te nemen aan de collectieve inkoopactie. Opdrachtnemer is verplicht op eerste verzoek de door haar aan bewoners voorgelegde aannemersoffertes ter controle aan de gemeente over te leggen en dat Opdrachtnemer verplicht is desgevraagd nadere toelichtingen te verstrekken
8	Samenwerking en afstemming met en/of verwijzing naar betrokken stakeholders	Samenwerking en afstemming met onder andere het gemeentelijk energieloket, Energiecoaches en bedrijven die (willen) deelnemen aan de collectieve inkoopactie. Van de Opdrachtnemer wordt hierbij een proactieve houding verwacht.
9	Communicatiemateriaal	Communicatie zowel digitaal als fysiek wordt gedaan uit naam van de gemeente Zuidplas en altijd afgestemd op wensen van gemeente. Het moet duidelijk zijn voor inwoners dat dit een samenwerking betreft tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Hetgeen binnen deze opdracht geproduceerd wordt (communicatiemateriaal) is en blijft eigendom van de gemeente Zuidplas. Communicatiemateriaal wordt samen met Opdrachtgever ontwikkeld en blijft eigendom van gemeente Zuidplas. Opdrachtnemer zorgt voor een online aanmeldpagina voor bewoners.

Financiën:

Opdrachtgever heeft 1 totaalbudget ontvangen voor subsidie-uitkering aan minimaal **371** koopwoningen, maar met de optie om hier schotten tussen te plaatsen. Inwoners met een lager besteedbaar inkomen mogen meer subsidiebudget ontvangen.

Doelgroep 1 (energietoeslag groep) ontvangt een hogere subsidie dan doelgroep 2.

Doelgroep 2 (label CDEFG + 2 slecht geïsoleerde woondelen en WOZ onder 429.300) ontvangt een nog nntb bedrag.

Doelgroep 3 (overige inwoners die hun woning willen isoleren) wordt bediend door de collectieve inkoopactie, maar ontvangt geen subsidiebedrag.

Het streven is om bovengenoemde bedragen zo volledig mogelijk in te zetten binnen deze opdracht, echter zijn de genoemde bedragen geen resultaatsverplichting. Bij onderbesteding stemmen Opdrachtgever en Opdrachtnemer schriftelijk af hoe er bijgestuurd gaat worden. In geen geval is het mogelijk dat Opdrachtnemer het overgebleven subsidiebedrag mag houden.

Let op: de hieronder genoemde eisen vallen inhoudelijk onder deel B, subsidiebudget. Echter, de kosten die inschrijver rekent voor beheer en advisering aan Opdrachtgever vallen in het prijzenblad onder projectmanagement.

#	Eis	Omschrijving
1	Advisering schotten in budget	Opdrachtgever vraagt Opdrachtnemer een analyse te maken en te adviseren hoe deze budgetten het best verdeeld kunnen worden; hoe de schotten het best geplaatst kunnen worden. De uiteindelijke schotten worden na akkoord van beide partijen schriftelijk vastgelegd.

2	Financieel management	- Bestaat minimaal uit budgetbewaking, subsidietoekenningen, een controlemechanisme op foutieve/frauduleuze aanvragen (minimaal op dubbele aanvragen, binnen de regeling vallende werkzaamheden, voorwaarden SpUk LAI), input t.b.v. verantwoording (SiSa) en financiële (tussen)rapportages - Opdrachtnemer organiseert de verwerking en uitvoering van lokale subsidies naar bewoners, dat betekent: - het organiseren van een aanvraagpagina en -formulier; - het controleren van subsidieaanvragen aan de hand van door Opdrachtgever aangeleverde adressenlijst; - een Stichting Derdengeldenrekening goedgekeurd door Opdrachtgever die de Opdrachtnemer beheert; - Het beschikken op de subsidieaanvraag op basis van de subsidieregeling; - het verwerken van de subsidie als korting op het offertebedrag (de bewoner hoeft niet voor te schieten); - het verstrekken van subsidie aan bewoners die zelf een uitvoerende partij hebben gekozen maar wel voldoen aan de subsidievoorwaarden (hiervoor wordt een werkwijze ingeregeld die het bewoners zo makkelijk mogelijk maakt.) Indien een bewoner kiest voor een andere uitvoerende partij en geen gebruik wenst te maken van de intermediair wordt de subsidie na bewijsvoering achteraf gestort op rekening van de bewoner. - het uitbetalen van de subsidie aan de betreffende uitvoeringspartner; - het monitoren van de voortgang van aanvragen, beschikkingen en uitvoeringen van het door de gemeente beschikbaar gestelde subsidiebudget - het actuele budget moet op zijn minst wekelijks, liever dagelijks of live inzichtelijk zijn, zodat er tijdig gehandeld kan worden als er overschrijdingen dreigen plaats te vinden. Dit moet ten minste inzichtelijk zijn bij Opdrachtnemer, de voorkeur heeft dat ook Opdrachtgever direct inzicht krijgt. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de inrichting van lokale subsidies, zodat de Opdrachtnemer de subsidieaanvragen van bewoners kan verwerken, beschikken en uitvoeren aan bewoners. Hieronder valt in ieder geval een vastgestelde subsidieverordening (die zal worden vastgesteld na gunning van de opdracht en in overleg met Opdrachtnemer), informatie op de gemeentelijke website en een adressenlijst aan de hand waarvan Opdrachtnemer subsidieaanvragen kan controleren.
	Subsidie tussenrekening	De subsidie wordt overgemaakt naar een Stichting Derdengeldrekening welke wordt beheerd door de opdrachtnemer.
	Verantwoording	Opdrachtnemer verzorgt op tijd (minimaal 1 week voor indiening door Opdrachtgever) kant en klare cijfers en verslagen voor de tussentijdse Activiteiten Rapportage en de SISA verantwoordingen. Opdrachtgever dient deze in.

	Gegevensbescherming	• Opdrachtnemer heeft beleid opgesteld ten aanzien van de naleving van de AVG (waarin in elk geval taken en verantwoordelijkheden ten aanzien privacy zijn vastgelegd (inclusief rapportagelijnen). • Opdrachtnemer heeft een proces en de benodigde kennis om voorkomende datalekken goed af te kunnen handelen. • Opdrachtnemer heeft maatregelen genomen om te borgen dat personeel op zorgvuldige wijze met de persoonsgegevens om gaat (bijvoorbeeld: training van personeel, screenen van personeel, maken van afspraken met personeel). • Zie ook de verwerkersovereenkomst.
--	----------------------------	--