Document 48

Van: "[redacted]"
Verzonden: vrijdag 21 juni 2024 06:57
Aan: "[redacted]" <[redacted]@zuidplas.nl>; "[redacted]@zuidplas.nl>
Cc: "[redacted]" <[redacted]@zuidplas.nl>
Onderwerp: FW: Aanbesteding isolatieprogramma en "aanbesteden werken"

Hoi [redacted] en [redacted],

Onderstaande vraag betreft de kwalificatievraag of de opdracht als een dienst of werk kwalificeert. Voor zover ik kan beoordelen op basis van het gesprek met [redacted] gaat het hier om het contracteren van een intermediair om het isolatieprogramma in feite uit te rollen bij de inwoners en daarbij de SPUK gelden op de juiste wijze te besteden. Mijn eerste inschatting is dat puur gekeken moet worden naar de uitvraag, namelijk het inschakelen van de intermediair, en is dat een dienst en geen werk. De inspanningen van de intermediair bestaan immers niet uit een “bouwkundig of civieltechnisch werk” (bouwen van een brug, aanleg van een weg, etc.), maar uit het samenbrengen van vraag en aanbod.

Hoe zien jullie dit?

Met vriendelijke groet,

[redacted]

gemeente Zuidplas

T: 0180 330 300 | 06 [redacted]
E: [redacted]@zuidplas.nl
I: www.zuidplas.nl

Mijn werkdagen zijn: ma t/m do van 8:00 tot 16:30 uur.

Gemeentehuis: Raadhuisplein 1, 2914 KM Nieuwerkerk aan den IJssel
Postbus 100, 2910 AC Nieuwerkerk aan den IJssel

Disclaimer: De informatie verzonden met dit e-mailbericht is uitsluitend bestemd voor de geadresseerde(n) en kan persoonlijke of vertrouwelijke informatie bevatten, beschermd door een beroepsgeheim. Gebruik door anderen dan de geadresseerde(n) en gebruik door hen die niet gerechtigd zijn van deze informatie kennis te nemen, is verboden. Indien u niet de geadresseerde bent of niet gerechtigd bent tot kennisneming, is openbaarmaking, vermenigvuldiging, verspreiding en/of verstrekking van deze informatie aan derden niet toegestaan en wordt u verzocht dit bericht terug te sturen en het origineel te vernietigen. Tenzij uitdrukkelijk anders vermeld, is op dit bericht of in enige bijlage opgenomen verantwoordelijke(n) door ons geen accountantscontrole toegepast.
[redacted] is advocaat in dienstbetrekking bij de gemeente Zuidplas en treedt alleen voor de gemeente Zuidplas op. In het rechtsgebiedenregister van de Nederlandse Orde van Advocaten heeft zij zich geregistreerd op het hoofdrechtsgebied Algemene Praktijk (burgerlijk recht). Dat betekent dat zij verplicht is om elk kalenderjaar volgens de normen van de Nederlandse Orde van Advocaten tenminste 10 opleidingspunten te behalen op dit geregistreerd hoofdrechtsgebied.

Gemeenteadvocaat Zuidplas maakt deel uit van de gemeente Zuidplas, ingeschreven bij de KvK onder nr. 50595644.
Gemeenteadvocaat Zuidplas heeft geen aparte derdengeldrekening via een stichting.

Denk aan het **milieu**: is het echt nodig om dit bericht af te drukken?

Van: [redacted] <[redacted]@zuidplas.nl>
Verzonden: donderdag 20 juni 2024 10:53
Aan: [redacted] <[redacted]@zuidplas.nl>; [redacted] <[redacted]@zuidplas.nl>
Onderwerp: Aanbesteding isolatieprogramma en "aanbesteden werken"

Hoi [redacted] en [redacted],

Ik sprak net een collega gemeente over de aanbesteding isolatieprogramma.

Zij gaan niet Europees aanbesteden omdat zij het zien als het aanbesteden van werk.
Dat komt omdat onze subsidiegelden gebruikt worden voor het betalen van de onderaannemers (isolatiepartijen) van de intermediair.
Zij zeggen het grootste gedeelte van de opdracht gaat naar ‘werken’ en dus is de Europese aanbestedingsgrens veel hoger en kunnen wij toe met meervoudig onderhands aanbesteden. Ik weet dat er nog een aantal gemeenten op deze manier naar kijken, maar er ook juristen zijn van gemeenten die dit niet op vinden gaan.

Wat vinden jullie?

Met vriendelijke groet,

[redacted]

gemeente Zuidplas

M 06-[redacted]
E [redacted]@zuidplas.nl I www.zuidplas.nl

Document 49

Van: "[redacted]"
Verzonden: dinsdag 22 april 2025 13:06
Aan: [redacted]" <[redacted]@zuidplas.nl>; "[redacted]" <[redacted]@zuidplas.nl>
Onderwerp: FW: Aanbesteding Uitvoering Nationaal Isolatieprogramma

Hoi [redacted],

Willen jullie de aanmelding weer openzetten zodat DBL kan inschrijven en het aantal pagina;s accorderen?

Alvast bedankt,

Met vriendelijke groet,

[redacted]

gemeente Zuidplas

M 06-[redacted]
E [redacted]@zuidplas.nl I www.zuidplas.nl

Document 48

Van: TenderNed <noreply@tenderned.nl>
Datum: dinsdag, 22 april 2025 om 12:01
Aan: [redacted] <[redacted]@zuidplas.nl>
Onderwerp: Aanbesteding Uitvoering Nationaal Isolatieprogramma

TenderNed

Geachte [redacted],

U heeft een bericht ontvangen in TenderNed voor Gemeente Zuidplas, dat hoort bij de aanbesteding: 'Uitvoering Nationaal Isolatie Programma (NIP) 2025-2027'. Klik hier om het bericht in TenderNed te bekijken.

> *Geachte heer, mevrouw,*
>
> *Er bestaat bij ons enige onduidelijkheid over de indiening van het aantal pagina's bij de aanbesteding.*
>
> *Er is in NVI 2 goedkeuring gegeven voor een aantal pagina's van 18, exclusief bijlagen.*
>
> *Wij lezen bij G3, Prijs, dat per activiteit in een aparte bijlage een toelichting dient te worden gegeven waaruit de totale prijs is opgebouwd.*
>
> *Kunnen wij er vanuit gaan dat deze bijlage niet meetelt voor het totaal van 18 pagina's?*
>
> *Met vriendelijke groet*
>
> [redacted]
> *Duurzaam Bouwloket Projecten B.V.*

Op basis van uw instellingen worden berichten uit TenderNed doorgestuurd naar uw e-mailadres. Het oorspronkelijke bericht vindt u in TenderNed. Als u wilt reageren op dit bericht, dan kunt u dat in TenderNed doen. Daar kunt u ook uw voorkeuren wijzigen, voor het doorsturen van berichten.

Dit is een door TenderNed automatisch verstuurd bericht
Disclaimer | Privacyverklaring | Gebruiksvoorwaarden

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is gezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen.
De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message.
The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Document 50

Van: "[redacted]"
Verzonden: maandag 19 augustus 2024 14:55
Aan: "[redacted]" <[redacted]@zuidplas.nl>
Onderwerp: FW: Aanbestedingsdoc retour
Bijlage(n): Aanbestedingsleidraad Isolatieprogramma concept 28-6-24SK.docx

Met vriendelijke groet,

[redacted]

gemeente Zuidplas

M 06-[redacted]
E [redacted]@zuidplas.nl I www.zuidplas.nl

Van: [redacted] <[redacted]@zuidplas.nl>
Datum: vrijdag, 28 juni 2024 om 14:23
Aan: [redacted] <[redacted]@zuidplas.nl>
Onderwerp: Aanbestedingsdoc retour

Hoi [redacted],

Bijgaand het aanbestedingsdoc retour met wat aanpassingen van mij erin. Ik heb zoals je zag nog een mail naar [redacted] gestuurd over de aanbestedingswaarde. Het Programma van Eisen had je al van mij ontvangen.

Laten we volgende week even kijken hoever we staan. Volgens mij zijn we al aardig op weg.

Met vriendelijke groet,

[redacted]

gemeente Zuidplas

M 06-[redacted]
E [redacted]@zuidplas.nl I www.zuidplas.nl

gemeente Zuidplas

Aanbestedingsleidraad

Uitvoering van het Nationaal Isolatie Programma (NIP) 2025-2027

Gemeente Zuidplas

Europese aanbestedingsprocedure

Gemeente Zuidplas
Datum : 11 juni 2024
Versie : V0.3 (concept)

Inhoudsopgave

Definities 4
1. Inleiding en opdracht 6
1.1 Achtergrond van de aanbesteding 6
1.2 De aanbestedende dienst (Gemeente Zuidplas) 6
1.3 Coördinatie aanbesteding 6
1.4 Planning 8
1.5 Toepasselijke wet- en regelgeving en publicatie 8
1.6 Doel en visie 8
1.7 Omvang van de opdracht 9
1.8 Looptijd overeenkomst 12
1.9 Percelen 12
2. Procedure 13
2.1 Voorwaarden aan de inhoud van de inschrijvingen 13
2.2 Informatieverstrekking 14
2.3 Overige voorwaarden 14
2.4 Indienen van inschrijvingen 15
2.5 Beoordelingsprocedure inschrijving 16
3. Uitsluitingsgronden, geschiktheids- en (minimum)eisen 18
3.1 Uitsluitingsgronden 18
3.1.1 Inschrijving in nationale handelsregister 18
3.1.2 Gedragsverklaring aanbesteden (GVA) 18
3.1.3 Verklaring van de Belastingdienst 18
3.2 Geschiktheidseisen t.b.v. technische en beroepsbekwaamheid 18
3.2.1 Inschrijven als combinant of met een beroep op onderaannemers 19
3.3 (Minimum)eisen 19
3.3.1 Overeenkomst 19
3.3.3 Social Return on Investment (SROI) 19
4. Gunningscriteria 20
4.1 Gunningcriteria en weging 20
4.2 Gunningcriterium G1 Projectmanagement (x punten) 21
4.3 Gunningcriterium G2 Planning (x punten) 22
4.4 Gunningcriterium G3 Prijs (x punten) 23
4.7 Vaststellen economisch meest voordelige inschrijving 25
5. Bijlagen 26
Bijlage B : UEA Uniform Europees Aanbestedingsdocument 26
Bijlage B : Prijzenblad 26
Bijlage B : Prijzenblad ..... **Error! Bookmark not defined.**

Bijlage B : SROI ..... **Error! Bookmark not defined.**
Bijlage B : ARVODI 2018 26
Bijlage B : RaamRaamovereenkomst (conceptversie) 26

Definities

Aanbestedende dienst: De Vrager, Gemeente Zuidplas.

Aanbestedingsleidraad: Dit document, inclusief de opgenomen bijlagen, van de Gemeente Zuidplas op basis waarvan de Aanbieders worden uitgenodigd om een inschrijving in te dienen.

Aanbestedingsprocedure: De onderhavige meervoudig onderhandse aanbestedingsprocedure waarmee het sluiten van de Raamovereenkomst wordt aanbesteed.

Aanbestedingswet: Aanbestedingswet 2012, zijnde de Wet van 1 november 2012, houdende nieuwe regels omtrent aanbestedingen, Stbl. 2012 542, per 1 juli 2016 gewijzigd bij Wet van 22 juni 2016 tot wijziging van de Aanbestedingswet 2012 in verband met de implementatie van aanbestedingsrichtlijnen 2014/23/EU, 2014/24/EU en 2014/25/EU, ook wel afgekort als “Aanbestedingswet” of “AW”.

Aannemerscombinatie: Een samenwerkingsverband van afzonderlijke ondernemingen (combinanten) die als 1 Inschrijver optreedt bij een aanbesteding. Combinanten zijn in de contractfase te allen tijde jegens de Aanbestedende Dienst afzonderlijk hoofdelijk aansprakelijk voor nakoming van de volledige Raamovereenkomst die het voorwerp is van de aanbesteding.

Aanbestedingsplatform: Het platform van TenderNed waarop de aanbestedingsstukken worden geplaatst en de communicatie tussen de Gemeente Zuidplas en Aanbieder plaatsvindt en welke als medium dient voor het indienen van een inschrijving.

Aanbestedingsstukken: Alle documenten (in schriftelijke of elektronische vorm) die door de Gemeente Zuidplas gedurende de aanbesteding worden ingebracht, onder andere het beschrijvend document, overeenkomst, het programma van eisen en de nota’s van inlichtingen, etc.

Aanbieder: De natuurlijke of rechtspersoon of de combinatie van natuurlijke en/of rechtspersonen die een offerte doet op basis van dit beschrijvend document.

Bijlage(n): Een addendum bij de Aanbestedingsstukken. Bijlage(n) maken integraal deel uit van de aanbestedingsstukken.

Derde: een ondernemer die door Aanbieder wordt ingezet teneinde te voldoen aan de geschiktheidscriteria met betrekking tot de financieel economische draagkracht en de geschiktheidscriteria met betrekking tot de technische bekwaamheid.

Dienst(en)/dienstverlening: De door Aanbieder te verlenen diensten of werkzaamheden zoals beschreven in het beschrijvend document en programma van eisen.

Geschiktheidseisen: Eisen ten aanzien van draagkracht en bekwaamheden waaraan Aanbieder moet voldoen, zoals beschreven in het beschrijvend document.

Gunningcriteria: Criteria op basis waarvan de inschrijvingen worden beoordeeld om te bepalen welke inschrijving de beste prijs-kwaliteit verhouding (BPKV) heeft.

Inschrijving: Het aanbod dat Aanbieder volgens de aanbestedingsstukken doet aan Gemeente Zuidplas en dat strekt tot het uitvoeren van de opdracht.

Nota van Inlichtingen: Document met de antwoorden op vragen van de Aanbieder op het beschrijvend document en/of andere Aanbestedingsstukken. De nota van inlichtingen maakt integraal onderdeel uit van de Aanbestedingsstukken en prevaleert boven de Aanbestedingsstukken.

Offerte: De aanbieding van de dienstverlening van Aanbieder op basis van dit beschrijvend document.

Opdracht: De opdracht van Gemeente Zuidplas aan Aanbieder tot het leveren van de diensten die zijn overeengekomen in de Raamovereenkomst of nader zijn overeengekomen.

Opdrachtgever: De opdrachtgever is Gemeente Zuidplas, vertegenwoordigd door de gemeenteraad. In dit document verder te benoemen met “Gemeente Zuidplas“, “Opdrachtgever” of “Vrager”.

Opdrachtnemer: De Inschrijver aan wie de Opdracht in het kader van deze aanbesteding wordt gegund. In dit document verder te benoemen met “Opdrachtnemer” of “Aanbieder”.

Raamovereenkomst: De overeenkomst behorende bij de opdracht tussen Gemeente Zuidplas en Aanbieder voor het uitvoeren van de opdracht.

Standaardformulier(en): Een verplicht door een Aanbieder te gebruiken formulier bij het opstellen c.q. indienen van zijn inschrijving, zoals opgenomen bij het beschrijvend document.

Subsidieverstrekker:

Uitsluitingsgronden: Omstandigheden die, indien Aanbieder daarin verkeert, kunnen leiden tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbesteding.

Vrager: De opdrachtgever is Gemeente Zuidplas, vertegenwoordigd door het college van B&W.

1. Inleiding en opdracht

In dit hoofdstuk wordt onder andere ingegaan op de achtergrond van deze aanbesteding en de opdracht.

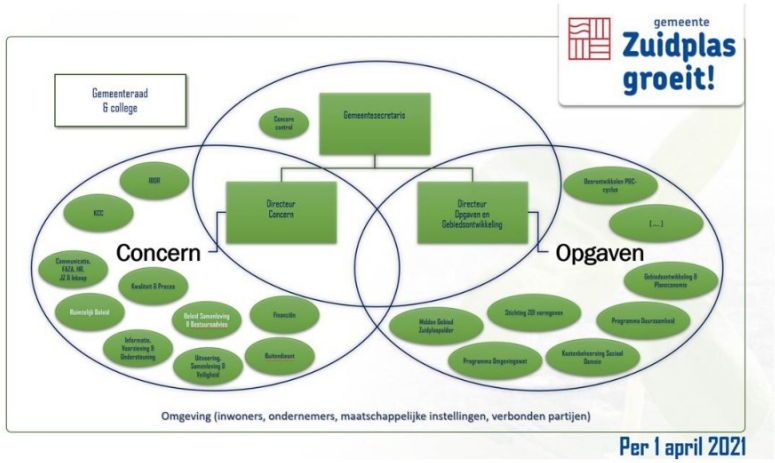
1.1 Achtergrond van de aanbesteding

Voor u ligt de Aanbestedingsleidraad behorende bij de aanbesteding voor het uitvoeren van het Nationaal Isolatie Programma (NIP) van Gemeente Zuidplas. Gemeente Zuidplas doorloopt, gelet op de aard en de omvang van de opdracht, een Europese aanbestedingsprocedure, conform de Aanbestedingswet 2012 en het inkoopbeleid van Gemeente Zuidplas.

Het doel van de aanbesteding is het sluiten van een Raamovereenkomst met één Aanbieder voor het uitvoeren van het Nationaal Isolatie Programma ten behoeve van Gemeente Zuidplas. De Raamovereenkomst heeft een looptijd van 24 maanden met een optie tot verlenging met maximaal 2 x 12 maanden. De opdracht wordt aan de Aanbieder gegund die de beste aanbieding op basis van beste prijs-kwaliteitverhouding (BPKV) heeft gedaan.

1.2 De aanbestedende dienst (Gemeente Zuidplas)

De Gemeente Zuidplas bestaat uit vier dorpen: Moerkapelle, Moordrecht, Nieuwerkerk aan den IJssel en Zevenhuizen. Op dit moment telt de gemeente ruim 46.000 inwoners.
Binnen de organisatie zijn in totaal ca. 390 goed opgeleide en gemotiveerde interne en externe medewerkers aan de slag, binnen de enerzijds “Opgaven en Gebiedsontwikkeling” en anderzijds “concern”, in schema:



Meer informatie over Gemeente Zuidplas is te vinden op onze website www.zuidplas.nl.

1.3 Coördinatie aanbesteding

De aanbesteding wordt in opdracht van het college van burgemeester en wethouders van Gemeente Zuidplas uitgevoerd door een multidisciplinair projectteam onder leiding van de afdeling Inkoop van Gemeente Zuidplas. Het contractbeheer ten aanzien van deze Opdracht wordt verzorgd door de afdeling Duurzaamheid.

De communicatie met betrekking tot deze aanbesteding loopt via TenderNed. Contactpersoon voor de aanbesteding is [redacted]

Gemeente Zuidplas	Bezoekadres
Postbus 100	Raadhuisplein 1
2910 AC Nieuwerkerk aan den IJssel	2914 KM Nieuwerkerk aan den IJssel

Gedurende de looptijd van deze aanbesteding is het niet toegestaan contact te hebben met (andere) medewerkers werkzaam bij Gemeente Zuidplas of bij deze aanbesteding betrokken organisaties teneinde informatie te vergaren met betrekking tot deze aanbesteding, op een andere manier dan de toegestane procedures in het beschrijvend document is vastgelegd. Let op! Handelen in strijd met deze bepaling is niet toegestaan en kan leiden tot uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbesteding.

1.4 Planning

Publicatie	12 augustus
Uiterste datum stellen vragen, ronde 1	26 augustus
Uiterste datum beantwoording vragen, ronde 1	30 augustus
Uiterste datum stellen vragen, ronde 2	2 september - Is een 2e ronde nodig?
Uiterste datum beantwoording vragen, ronde 2	9 september
Indienen inschrijvingen	1 oktober
Presentaties Offertes	15 oktober
Voorlopige gunningsbeslissing	22 oktober
Standstillperiode tot	12 november
Ondertekening raamcontract	1 december
Start werkzaamheden	1 januari 2025

Aan de vermelde data en aanduidingen kunnen geen rechten worden ontleend. Gemeente Zuidplas is te allen tijde gerechtigd de planning te wijzigen. Uiteraard doet Gemeente Zuidplas haar uiterste best om zoveel mogelijk de hier opgenomen planning aan te houden. Mocht dit onverhoopt toch niet mogelijk zijn, dan wordt dit gecommuniceerd via TenderNed.

1.5 Toepasselijke wet- en regelgeving en publicatie

Op deze aanbesteding is de Aanbestedingswet en de Nederlandse wet van toepassing. Deze aanbesteding is gepubliceerd op www.TenderNed.nl. De aanbesteding zal geheel digitaal en online plaatsvinden waarbij gebruik gemaakt wordt van het TenderNed platform (www.tenderned.nl). Een instructie met betrekking tot digitaal aanbesteden en inschrijven treft u aan op het TenderNed platform. Aanbieder kan zijn inschrijving uitsluitend via het aanbestedingsplatform indienen.

Gemeente Zuidplas is op geen enkele wijze verantwoordelijk voor het gebruik van het aanbestedingsplatform door Aanbieder. Gemeente Zuidplas wijst iedere vorm van aansprakelijkheid uitdrukkelijk van de hand. Indien omschrijvingen op het aanbestedingsplatform en het beschrijvend document met elkaar in tegenspraak zijn, prevaleert het beschrijvend document boven de omschrijvingen op het aanbestedingsplatform.

1.6 Doel en visie

Gemeente Zuidplas bereikt en helpt tot Q4 2026 minimaal 371 huishoudens die wonen in een grondgebonden koopwoning met energielabel DEFG of twee slecht geïsoleerde woningdelen. Minimaal 80% van deze bewoners bezitten een woning met een WOZ-waarde onder de [redacted] De isolatiemaatregelen verlagen het energieverbruik van de meest kwetsbare groep inwoners in onze gemeente. Dit moet ervoor zorgen dat tezamen met andere maatregelen de energiearmoede bij deze doelgroep afneemt. De inwoners die het binnen de gemeente het zwaarst hebben worden hiermee aangesproken. De gemeente laat zich bij deze groep zien. Het doel van de aanbesteding is uiterlijk 1 januari 2025 een Raamovereenkomst te hebben voor het uitvoeren van het Nationaal Isolatie Programma met een looptijd van de Raamovereenkomst zoals beschreven in paragraaf 1.8. Het beoogde resultaat van deze Aanbesteding is dat de volledige SPUK gelden [redacted] worden ingezet om bewoners te helpen hun huis te isoleren. Dat houdt in dat er per eind 2026 bij minimaal 371 woningen tenminste 1 grote isolatiemaatregel genomen is (isoleren van binnenzijde dak, vliering, bodem of vloer, plaatsen van HR++ glas). Daarnaast is

er een bedrag van [redacted] G beschikbaar voor de doelgroep 1 energiearmoede. Dit bedrag moet ingezet zijn voor eind 2025.
Dit resultaat draagt bij aan de volgende ambities in het Collegeprogramma: “Stimuleren van energiebesparing, zoals inzetten op isolatie” en “Het stimuleren van energiebesparing draagt bij aan het terugdringen van de huisvestingslasten, zodat armoede wordt tegengegaan”.

1.7 Omvang van de opdracht

Voor het goede begrip van de omvang van de dienstverlening en de eisen en wensen, geeft dit hoofdstuk de begrippen en kaders die van toepassing zijn bij het uitvoeren van het Nationaal Isolatie Programma voor de gemeente Zuidplas. Bovendien wordt de omvang van de door Gemeente Zuidplas aan Aanbieder verlangde dienstverlening aangegeven. Daarna volgen de specifieke eisen en wensen waaraan de dienstverlening door de Aanbieder dient te voldoen. Deze eisen zijn onder andere te onderscheiden naar de te verrichten dienstverlening zelf, maar ook naar procesafspraken, de wijze van communicatie en de beschikbaarheid van personele capaciteit. Het plafondbedrag (maximumwaarde) bedraagt Euro [invullen bedrag] inclusief optiejaren. Bij het bereiken van de maximale geraamde waarde mag er door de Aanbieder niet meer worden ingekocht onder de Raamovereenkomst.
De waarde van het totale subsidiebedrag waar deze opdracht over gaat is [redacted] G. Dit is het budget voor de uitvoering van de 1e tranche en zal dus worden ingezet voor eind 2026, voor de 2e en 3e tranche zijn de bedragen nog niet officieel. Daarnaast is er een bedrag van [redacted] K beschikbaar voor de doelgroep 1 energiearmoede. Dit bedrag moet ingezet zijn voor eind 2025.

Commented [redacted] I Dit bedrag is niet correct: het gaat om [redacted] G subsidie en [redacted] G max voor de uitvoering. Deze kunnen we bij elkaar optellen waarbij de inschrijver dan bepaald hoeveel van het bedrag hij nodig heeft als intermediair en hoeveel er direct als subsidie naar de bewoner gaat.

Commented [redacted] J Voor de tweede tranche zijn de bedragen nu ook bekend. Deze moeten echter nog wel doorgerekend worden tot eind 2027 met in minder gebracht de projectkosten, dus ik zou deze zin eruit halen en het bedrag opnemen in de raming van de aanbesteding. Dan bijven we daarin flexibel

Het werk bestaat in hoofdzaak uit:
a. Het bezoeken van woningeigenaren in woningen met label DEFG of 2 slecht geïsoleerde bouwdelen (https://www.rvo.nl/subsidies-financiering/spuk-lokale-aanpak-isolatie#slecht-geïsoleerde-woningen) en een WOZ waarde
—onder de [redacted] G
b. Uitvoeren van woningopnames en het opstellen van individueel advies voor het treffen van isolatiemaatregelen, resulterend in een offerte voor gebouweigenaren voor de uitvoering van één of meerdere isolatiemaatregelen.
c. Begeleiden van de uitvoering van de gekozen isolatiemaatregel: Verzamelen van deelnemende lokale/ regionale aannemers en isolatiepartijen en uitonderhandelen van scherpe tarieven voor het uitvoeren van isolatiemaatregelen;
d. Het aansturen van deelnemende lokale/ regionale aannemers en isolatiepartijen voor het uitvoeren van isolatiemaatregelen;
e. Het verlenen, beheren en verrekenen van de isolatiesubsidie tbv de woningeigenaren namens de gemeente Zuidplas;
f. Het begeleiden van aanvragen ISDE en lening Warmtefonds;
g. Voorbereiden van de SISA verantwoording en tussentijdse rapportages.
h. Als centrale contactpersoon (coördinator) optreden voor bewoners richting de uitvoerende partijen.

Randvoorwaarden:
Er zijn verschillende randvoorwaarden waaraan moet worden voldaan om dit project tot een succes te brengen:

- Om tot uitvoering te komen moet via een aanbesteding een betrouwbare marktpartij gevonden worden die op zijn beurt weer genoeg uitvoerende isolatiepartijen verzamelt.
- De doelgroep moet in het subsidiebedrag van de gemeente hoog genoeg vinden om te converteren.

Doelgroepen:
We onderscheiden in dit project 3 verschillende doelgroepen:

Doelgroep 1. Particuliere woningeigenaren die ook de energietoeslag (hebben) ontvangen en in een grondgebonden woning, met energielabel DEFG wonen, waarvan de WOZ-waarde niet boven de [redacted] G ligt. Omvang doelgroep is ongeveer 60 woningen.

Doelgroep 2. Particuliere woningeigenaren met een grondgebonden woning, met label DEFG en een WOZ-waarde onder de grens van [redacted] G Specifieke aandacht zal daarbij uitgaan naar het bereiken en begeleiden van huishoudens die net boven de 120% van de bijstandsnorm zitten. Omvang doelgroep is ongeveer 2800 woningen.

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 van de isolatieaanpak is, maar heeft geen recht op financiële ondersteuning. Omvang deze doelgroep is ongeveer 4600 woningen.

Geen appartementen
De doelgroep VvE's laten we buiten beschouwing omdat er te veel onzekerheden zijn over de subsidieverstrekking aan deze groep. BZK is aan het kijken hoe wet- en regelgeving kan worden aangepast zodat het verduurzamen van VvE's makkelijker wordt. Wellicht kan deze groep dan meegenomen worden in de volgende subsidietranche.

Commented [redacted] J er is nu bekend hoe met deze doelgroep omgegaan moet worden in de nieuwe regeling, we zouden kunnen uitvragen net als bij Doe het Zelf of ze hier een goede werkwijze voor kunnen omschrijven,

Doe-Het-Zelf
Doe-Het-Zelf maatregelen komen ook voor subsidie in aanmerking. Hier zitten veel voorwaarden aan, waaronder bewijsvoering dat de maatregel daadwerkelijk door de bewoners is uitgevoerd met de voorgeschreven materialen.

Mogelijke isolatiemaatregelen
Er wordt in eerste instantie gekozen voor het aanbieden van binnenzijde dakisolatie en vloer- of bodemisolatie. Spouwmuurisolatie valt in eerste instantie buiten de scope van het project. Spouwmuurisolatie mag alleen worden uitgevoerd wanneer er ontheffing is verleend voor de Omgevingswet, vanwege de mogelijke aanwezigheid van beschermde diersoorten. Deze ontheffing kan verkregen worden door ecologisch onderzoek te doen naar de aanwezige soorten en een Soorten Management Plan (SMP) op te stellen. Onze gemeente heeft op dit moment nog geen ontheffing. Hier wordt in 2024 een start mee gemaakt. Zodra wij een SMP hebben of er nieuwe regelgeving komt zullen wij spouwmuurisolatie en buitenzijde dakisolatie toevoegen aan de uit te voeren maatregelen.

Commented [redacted] J Het stuk wat nu onder Programma van Eisen staat zouden we ook hier kunnen zetten. We weten alleen nog niet of we de mitigerende maatregelen voor elkaar krijgen, maar dat kunnen we als voorwaarde stellen. Dat ze volgens Kamerbrief Natuurvriendelijk Isoleren ook spouwmuurisolatie mogen meenemen mits wij de verplichte mitigerende maatregelen voor elkaar krijgen

Relatie met andere projecten:
Naast financiële ondersteuning via de energietoeslag helpt dit project huishoudens energiearmoede tegen te gaan via energiebesparing. Dit project heeft nog geen relatie met andere projecten, maar met het vrijkomen van de NIP lokale aanpak isolatiegelden vanuit het Rijk kan dit project in andere vormen mogelijk opvolging krijgen.

Herzieningsclausule
Gemeente Zuidplas wil de opdracht tussentijds kunnen wijzigen enkel als Subsidieverstrekker de voorwaarden van de lopende subsidie verandert. In soortgelijke trajecten in het verleden betrof dit de optie tot een langere doorlooptijd en/of extra budget (en daarmee meer huishoudens die mogen deelnemen). Als Subsidieverstrekker extra mogelijkheden biedt tijdens de looptijd van de regeling, kan de opdracht tussen Gemeente Zuidplas en Opdrachtnemer verlengd of vergroot worden met wederzijdse schriftelijke instemming door de bevoegde personen. Deze opdracht betreft het budget voor de uitvoering van de 1e tranche en zal dus worden ingezet voor 2025 en 2026. Voor de 2e en 3e tranche zijn de bedragen nog niet officieel. De regeling stelt als verplichting dat er bij het aantal woningen waarvoor de gemeente geld aanvraagt, na vier jaar ook daadwerkelijk minstens één isolatiemaatregel getroffen is. Dit betekent dat er in

Commented [redacted] J Dit is niet meer actueel, zie boven

de 1e tranche (2024-2026) in minimaal 371 woningen in de Gemeente Zuidplas een isolerende maatregel getroffen moet worden. In de tweede tranche gaat het om 497 woningen. De looptijd kan korter zijn wanneer het eindresultaat eerder dan 31 december 2026 behaald is.

Projectaanpak:
Huishoudens worden met de isolatieaanpak geholpen met advisering, financiële ondersteuning en ontzorging bij het isoleren van de woning.

Uitvoering bij externe partij:
Het doel van het project is om grote isolerende maatregelen uit te voeren bij woningeigenaren. De opdrachtnemer verzorgt richting de uitvoerende partijen een uitvraag en contracteert deze partij. De opdrachtnemer zal dus de isolatiebedrijven en/of glaszetter selecteren. De opdrachtnemer coördineert in samenwerking met de opdrachtgever de uitvoering van het ~~NIP project~~NIP-project. De verschillende acties en instrumenten staan in verbinding met elkaar.

Er is gekozen om voor de uitvoering een externe partij in te huren omdat het voor de Gemeente Zuidplas te lastig om per huishouden een huisbezoek af te leggen om zo te controleren of de woning aan de gestelde eisen voldoet, zoals bijv. minimaal aantal vierkante meters, 2 energetisch slechte delen; en om te bepalen welke maatregel daadwerkelijk het meest geschikt is voor de bewoner.

Daarnaast is het inkoopvoordeel wat externe partijen kunnen bieden aan bewoner door de schaalgrootte een voordeel voor de bewoner. Ook biedt de uitvoerende partij hulp bij het aanvragen van subsidies en leningen, zoals een ISDE-subsidie of een duurzaamheidslening.

Om die reden heeft Gemeente Zuidplas besloten om een Europese aanbestedingsprocedure te doorlopen. Hierbij wordt gekeken naar de mate waarin bewoners worden geadviseerd, de Gemeente Zuidplas wordt ontzorgd in de uitvoering en waarbij de verantwoording zo transparant mogelijk is.

Externe communicatie wordt actief opgepakt. De doelgroep is om verschillende redenen lastig te bereiken met een gemeentelijke brief. De problematiek bij de doelgroep rijkt verder dan alleen energiearmoede. Dit betekent dat bewoners ook op andere manieren benaderd moeten worden wanneer de respons achter blijft. Communicatie zal ook lopen via de sociale stakeholders, zoals de Voedselbank, Stichting Zo! en klussendiensten zelf. Hiermee borgen we dat ook mensen die de gemeente normaal niet weten te vinden of zich schamen wél de hulp krijgen die ze nodig hebben. De externe partijen in de markt hebben vaak al veel ervaring met het op de juiste wijze benaderen hiervan.

Mate van financiële ondersteuning
De mate van financiële ondersteuning verschilt per doelgroep. De doelgroep in energiearmoede krijgt meer financiële ondersteuning.

Doelgroep 1: Particuliere woningeigenaren met recht op energietoeslag

Doelgroep 2: Particuliere woningeigenaren zonder recht op energietoeslag

Het aantal te bereiken woningen die op grond van de regeling bereikt moeten worden is minimaal 371 en voor de tweede tranche 497.. Er vallen in totaal ongeveer 60 woningen onder doelgroep 1 en 2807 woningen onder doelgroep 2. De verwachting is dat de intermediair veel ervaring heeft met het behalen van de optimale conversie, waarbij het bedrag hoog genoeg is om bewoners over de streep te trekken en er ook genoeg woningen geïsoleerd worden.

Bewoners worden uitgenodigd om een afspraak te maken voor een adviesgesprek. Tijdens dit bezoek wordt er een concreet advies opgesteld voor de te nemen isolatiemaatregel. Indien nodig koppelt de adviseur het advies terug aan de installateur die de maatregelen direct kan uitvoeren.

Verantwoording en rapportage
De opdrachtnemer monitort de voortgang en levert de gegevens aan die Gemeente Zuidplas nodig heeft om de uitkering te verantwoorden aan het Rijk.

1.8 Looptijd overeenkomst

De Raamovereenkomst heeft een looptijd van 24 maanden met een optie tot verlenging met maximaal 2 x 12 maanden.

De verlengingsoptie is eenzijdig, dat wil zeggen dat alleen de Aanbestedende Dienst de verlengingsoptie kan inroepen. De verlenging dient schriftelijk aan Aanbieder kenbaar worden gemaakt. Gemeente Zuidplas geeft tenminste drie (3) maanden voor het aflopen van de vaste termijn of van de mogelijkheid tot verlenging van de Raamovereenkomst schriftelijk aan of de Raamovereenkomst wordt verlengd. Verlenging geschiedt onder gelijkblijvende condities en voorwaarden, zoals geldend op het moment van verlenging. Er is géén sprake van een stilzwijgende verlenging. De maximale looptijd van de Raamovereenkomst bedraagt vier jaar, inclusief de 2x12 maanden verlenging.

1.9 Percelen

De Gemeente Zuidplas heeft besloten de gevraagde dienstverlening niet onder te verdelen in percelen. De aanbesteding betreft derhalve één perceel en het is niet mogelijk, om op losse onderdelen in te schrijven. Dit om de volgende redenen:

- Verdeling in percelen kan leiden dat de Gemeente Zuidplas niet ontzorgd wordt.
- Verdeling in percelen leidt tot hogere kosten. Het schaalvoordeel van één Aanbieder levert voor Gemeente Zuidplas voordeel op.

2. Procedure

In dit hoofdstuk wordt de gehanteerde aanbestedingsprocedure behandeld. De Aanbestedende dienst hanteert de Europese aanbestedingsprocedure. De Aanbestedende dienst heeft voor deze procedure gekozen, omdat de geraamde waarde van de opdracht conform het beleid van de Aanbestedende dienst die keuze rechtvaardigt. Op de procedure is de Aanbestedingswet en de Nederlandse wet van toepassing. Deze aanbesteding dient op TenderNed te worden doorlopen. Alle communicatie bij de aanbesteding verloopt via dat platform, tenzij dit uitdrukkelijk anders wordt vermeld, zoals het bezwaar maken tegen de gunningsbeslissing. Bij inschrijving dient Aanbieder alle vragenlijsten in te vullen en de inschrijving in te dienen waarbij de uiterlijke inschrijfdatum in acht dient te worden genomen (zie paragraaf 1.4 planning).

2.1 Voorwaarden aan de inhoud van de inschrijvingen

a) Op deze aanbestedingsprocedure en de daaruit voortkomende Raamovereenkomst zijn uitsluitend de geldende ARVODI 2018 van toepassing (Bijlage E). Aanbieder dient hier mee akkoord te gaan door het onderteken van bijlage A. Toepasselijkheid van algemene voorwaarden van de Aanbieder wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

b) De Inschrijver doet zijn Inschrijving 90 dagen gestand, gerekend vanaf de uiterste datum voor het indienen van de Inschrijvingen. In het geval er rechtsmiddelen worden gehanteerd tegen de gunningsbeslissing wordt deze termijn verlengd tot en met vijf (5) weken na de uitspraak in kort geding door de voorzieningenrechter.

c) Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) dient rechtsgeldig te worden ondertekend. De ondertekeningbevoegdheid moet aangetoond worden op basis van een actueel uittreksel uit het Handelsregister volgens de eisen van de wetgeving van het vestigingsland van Aanbieder (in Nederland: Kamer van Koophandel). Aanbieder dient daarom een actueel, op het tijdstip van indienen niet ouder dan 6 maanden, van een in de vorige zin bedoeld uittreksel bij de inschrijving te voegen waaruit de bevoegdheid van rechtsgeldige ondertekening blijkt. Berust de ondertekeningbevoegdheid op een machtiging, dan dient Aanbieder een recente toereikende schriftelijke machtiging/volmacht of attest onder ede hiervoor te verstrekken ondertekend door een daartoe bevoegde persoon/personen.

d) Inschrijving door combinanten is toegestaan. Een combinant meldt zich aan als één Aanbieder. Door Gemeente Zuidplas worden geen bijzondere eisen gesteld met betrekking tot de rechtsvorm van de combinant. De inschrijving in combinatie geschiedt door van elke van de deelnemers van de combinant een volledig ingevuld exemplaar van het UEA in te dienen, conform het in sub d. van dit artikel bepaalde. Alle aan een combinatie deelnemende combinanten dienen de in deze aanbesteding voor de toetsing van de geschiktheid gevraagde informatie te overleggen en (conform het beschrijvend document) aan de gestelde eisen te voldoen. Een combinatie dient in het UEA aan te geven wie als penvoeder van de combinatie optreedt.
In een gezamenlijke – bij inschrijving te overleggen – verklaring dienen de deelnemers van de combinant te verklaren dat zij gezamenlijk en elk hoofdelijk aansprakelijk zijn voor nakoming van de verplichtingen uit de sluiten overeenkomst. Tevens dient in deze verklaring te worden omschreven hoe de verdeling van de werkzaamheden is geregeld tussen de combinanten. Tot slot dient in de verklaring aangegeven te worden wie als gevolmachtigde van de combinant zal optreden en als zodanig bevoegd is de combinatie ter zake van de te gunnen Raamovereenkomst te vertegenwoordigen. Het vormen of wijzigen van een combinatie na inschrijving is niet toegestaan.

e) De Aanbieder kan zich beroepen op de financiële en economische draagkracht en/of technische bekwaamheid en/of bedrijfscertificatie(s) van Derden. In dat geval dient de Inschrijver in deel IIC van het UEA in te vullen:
   - Voor welke Geschiktheidseisen hij een beroep doet op (een) Derde(n), en,
   - Op welke Derde(n) hij een beroep doet ten aanzien van die betreffende Geschiktheidseisen.
   Inschrijver dient binnen zeven kalenderdagen na verzoek daartoe van de Aanbestedende Dienst, de volgende bewijsvoering in te dienen:
   - Een rechtsgeldig ondertekende en naar waarheid opgestelde verklaring van de Derde(n) waaruit blijkt dat de Inschrijver daadwerkelijk kan beschikken over de middelen van de Derde(n) waarop hij zich beroept.

- Indien en voor zover de Inschrijver zich beroept op de financiële en economische draagkracht van de Derde(n), de stukken van de Derde(n) ter zake van de financiële en economische draagkracht van die Derde, die in de plaats komen van hetgeen de Inschrijver moet indienen ten bewijze dat hij voldoet aan de geschiktheidseisen ter zake van financiële en economische draagkracht.

f) De in te vullen standaardformulieren worden digitaal ter beschikking gesteld. De tekst op de standaard formulieren mag niet inhoudelijk worden gewijzigd.
g) Gemeente Zuidplas behoudt zich het recht voor alle gegevens op juistheid te controleren. Mocht blijken dat informatie ontbreekt, dan kan Gemeente Zuidplas geheel onverplicht besluiten om die informatie alsnog op te vragen, voor zover de Aanbieder hiermee niet wordt bevoordeeld ten opzichte van (eventuele) andere Aanbieders en die andere Aanbieders hierdoor niet worden geschaad. Dit is een discretionaire bevoegdheid van Gemeente Zuidplas.
h) Tevens behoudt Gemeente Zuidplas zich het recht voor om verduidelijking van een inschrijving te vragen, voor zover de Aanbieder hiermee niet wordt bevoordeeld ten opzichte van (eventuele) andere Aanbieders en die andere Aanbieders hierdoor niet worden geschaad. Dit is een discretionaire bevoegdheid van Gemeente Zuidplas.
i) Het doen van een inschrijving houdt in dat de Aanbieder met de procedure en de inhoud van de aanbestedingsstukken instemt.

2.2 Informatieverstrekking

Eventuele vragen naar aanleiding van het beschrijvend document dienen door de Aanbieder via de optie “Vragen en antwoorden” op het dashboard van TenderNed ingediend te worden. Aanbieder dient per vraag duidelijk aan te geven op welk document, welke bladzijde en welk artikelnummer de vraag betrekking heeft. De vragen kunnen worden gesteld tot uiterlijk het tijdstip zoals vermeld in de planning (paragraaf 1.4). Vragen en opmerkingen dienen geanonimiseerd te zijn en dus niet herleidbaar tot een Aanbieder.

Alle vragen en antwoorden worden uiterlijk 10 kalenderdagen voor sluitingsdatum van deze aanbestedingsprocedure gepubliceerd op TenderNed. De gestelde vragen en de antwoorden worden geanonimiseerd gepubliceerd. Alle vragen en antwoorden vormen samen de Nota van Inlichtingen.

2.3 Overige voorwaarden

a) Gemeente Zuidplas behoudt zich het recht voor om Aanbieders die een inschrijving aanbieden die niet voldoen aan de voorgeschreven procedure, dan wel niet volledig of onjuist is, uit te sluiten van verdere deelname.
b) Gemeente Zuidplas behoudt zich te allen tijde het recht voor om de Opdracht niet te gunnen en de aanbesteding te staken, bijvoorbeeld (doch niet uitsluitend) in geval het gunningadvies door het bevoegde bestuursorgaan niet wordt overgenomen. Ook de situatie dat er naar het oordeel van Gemeente Zuidplas te weinig inschrijvingen zijn ontvangen, kan leiden tot het staken van de aanbesteding.
c) Aanbieder heeft in geen enkel geval recht op vergoeding van de gemaakte kosten en/of ontstane schade die verband houdt met deze aanbestedingsprocedure. Dit geldt ook in geval Gemeente Zuidplas de aanbesteding staakt en/of intrekt.
d) Gemeente Zuidplas behandelt de door de Aanbieder verstrekte informatie als vertrouwelijk behoudens eventuele wettelijke openbaarmakingsverplichtingen.
e) Gemeente Zuidplas is niet verplicht interne (aanbestedings)stukken, zoals resultaten van evaluaties, inschrijvingsvergelijkingen, alsmede adviezen aangaande de kwalificatie en gunning aan de Aanbieder bekend te maken.
f) Deze Aanbestedingsstukken zijn met zorg vastgesteld. In geval van kennelijke fouten of omissies in de Aanbestedingsstukken, tegenstrijdigheden daaronder begrepen, is een Aanbieder gehouden de Gemeente Zuidplas zo spoedig mogelijk doch uiterlijk op de uiterste datum voor het vragen van inlichtingen, via de vraag & antwoordmodule van TenderNed, ter zake te waarschuwen dan wel om opheldering te vragen. Indien Aanbieder verzuimt de Gemeente Zuidplas voorde uiterste datum voor het indienen van de inschrijving te waarschuwen voor kennelijke fouten of omissies in de aanbestedingsstukken van Gemeente Zuidplas dan wel om opheldering te vragen, zijn de gevolgen voor rekening en risico van de Aanbieder.

Na het verstrijken van de uiterste termijn waarbinnen de inschrijvingen moeten zijn ingediend, kan de Aanbieder (dus) geen bezwaar meer maken tegen eventuele onduidelijkheden/onvolkomenheden/tegenstrijdigheden/disproportionaliteit in de aanbestedingsstukken, de gevolgde aanbestedingsprocedure en/of de keuze(s) die Gemeente Zuidplas in dat kader heeft gemaakt (vgl. het Grossmann-arrest).
Derhalve verwerkt Aanbieder hun recht c.q. vervalt het recht van de Aanbieder om na de uiterste datum voor het indienen van de inschrijving alsnog bezwaar te maken tegen (de gevolgen van) eventuele schendingen van het (aanbestedings-) recht, voor zover daarvan sprake zou zijn in de aanbestedingsstukken, de gevolgde aanbestedingsprocedure en/of de door Gemeente Zuidplas in dat kader gemaakte keuze(s), en wordt Aanbieder geacht onverkort en onvoorwaardelijk met de inhoud van die stukken, de gevolgde procedure en die keuze(s) te hebben ingestemd. Door het doen van een inschrijving stemt de betreffende Aanbieder uitdrukkelijk in met alle aspecten van deze aanbesteding.

g) Indien een Aanbieder aan wie de opdracht niet is gegund het niet eens is met de gunningsbeslissing, dient deze Aanbieder binnen een termijn van 20 kalenderdagen na verzending van de gunningsbeslissing een kortgedingprocedure aanhangig te hebben gemaakt bij de bevoegde rechter te 's-Gravenhage en onverwijld (afschrift van) de concept-kort gedingdagvaarding met datumbepaling door de rechtbank aan Gemeente Zuidplas te verstrekken. Dit houdt in dat indien niet binnen voornoemde termijn de hiervoor genoemde (proces)stukken door Gemeente Zuidplas zijn ontvangen, de Aanbieder uitdrukkelijk berust in de afwijzing. De (concept) kort gedingdagvaarding met datumbepaling door de rechtbank dient onverwijld per e-mail te worden verzonden naar [redacted]@zuidplas.nl én [redacted]@zuidplas.nl. Er kan na het verlopen van deze termijn geen bezwaar meer gemaakt worden naar aanleiding van de beslissing en de Aanbieder heeft haar rechten ter zake verwerkt. Gemeente Zuidplas is in dat geval vrij om gevolg te geven aan de eerder geuite beslissing. De gepasseerde Aanbieder heeft in genoemd geval evenzeer zijn recht verwerkt om in een (bodem)procedure een vordering tot schadevergoeding in te stellen.
h) De voertaal tijdens deze aanbestedingsprocedure en tijdens de uitvoering van de Opdracht is de Nederlandse taal. De inschrijving moet tevens in de Nederlandse taal zijn gesteld. Gedurende de uitvoering van de Opdracht dienen alle werknemers en vertegenwoordigers van Aanbieder welke zorgdragen voor de uitvoering van de Opdracht in de (formele) contacten met Gemeente Zuidplas, de Nederlandse taal in woord en geschrift te beheersen en te gebruiken.
i) De eventueel door Inschrijvers gemaakte kosten voor het opstellen en het indienen van de Inschrijving worden niet vergoed, ook niet als de Aanbestedende Dienst besluit niet te gunnen en/of de Aanbestedingsprocedure om haar moverende reden in te trekken.

2.4 Indienen van inschrijvingen

a) Sluitingsdatum en –tijd:
Aanbieder dient zijn inschrijving uiterlijk [invullen] online te hebben ingediend via TenderNed. Aanbieder is zelf verantwoordelijk voor het juist en volledig indienen van zijn of haar inschrijving. In geval van twijfel over het juist indienen van de inschrijving dient kan Aanbieder contact op nemen met de servicedesk van TenderNed.
   - Website: www.tenderned.nl/contact
   - Telefoon: 0800-TenderNed (0800-8363376)

b) Aanbieder dient bij zijn inschrijving op TenderNed onderstaande documenten te verstrekken:

Nr.	Omschrijving	Bij inschrijving	Op verzoek
Algemeen			
Bijlage XX	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	X	
Bijlage xX	Standaardformulier akkoordverklaring	X	
Uitsluitingsgronden			
	Inschrijving in het nationale beroeps-/handelsregister	X	
	Gedragsverklaring aanbesteden		X
	Verklaring van de Belastingdienst		X
Geschiktheidseisen			
	Afdekking beroepsrisico's: verzekeringspolissen		X
Bijlage I	Ervaring van Aanbieder (1 x referentie)	X	
Optie Bijlage K	Beroep op derden: Beroep financiële draagkracht	X	
Optie Bijlage L	Beroep op derden: Beroep technische bekwaamheid	X	
Gunningscriteria			
G1 – G2	Plan van aanpak (eigen format)	X	
G3	Prijs (bijlage XX)	X	
G4	Presentatie van de offerte		
Bijlage 1	Prijzenblad		
Bijlage 2	Prijzenblad		

Let op: Alle **kwalitatieve documenten** moeten **geanonimiseerd** worden ingediend!
Ten overvloede wijst Gemeente Zuidplas erop dat alle aanbestedingsstukken bevoegd moeten zijn ondertekend. De tekenbevoegdheid moet blijken uit het uittreksel uit het handelsregister (in Nederland: van de Kamer van Koophandel.

c) De opening van de kluis met inschrijvingen vindt plaats op de dag van aanbesteding, conform de planning zoals opgenomen in artikel 1.5 Aanbieder is niet bij de opening van de kluis aanwezig.
d) Inschrijvingen die binnenkomen na deadline indienen inschrijvingen worden niet in behandeling genomen. Het risico van vertraging, te laat indienen, etc. berust te allen tijde bij de Aanbieder.

2.5 Beoordelingsprocedure inschrijving

De beoordeling van de inschrijvingen vindt plaats in vier stappen, te weten:
Stap I Toetsing of aan de formele eisen voor het in behandeling nemen van de inschrijving is voldaan.
Stap II Toetsing van de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen.
Stap III Toetsing aan de gestelde voorwaarden en (minimum)eisen.
Stap IV Beoordeling van de inschrijving op basis van de gunningscriteria.

De beoordeling van de inschrijvingen vindt plaats door twee onafhankelijk van elkaar functionerende commissies:

- De **aanbestedingscommissie**: deze commissie is samengesteld uit de aanbestedingsspecialisten van/namens Gemeente Zuidplas.
- De **beoordelingscommissie**: deze commissie is samengesteld uit:
  - Projectleider 1
  - Projectleider 2
  - Regisseur
  - Onafhankelijk teamlid

Commented [redacted] Nog in te vullen
Commented [redacted]

Stap I, II en III Toets op volledigheid en geldigheid
De aanbestedingscommissie) toetst namens de Gemeente Zuidplas de inschrijvingen op volledigheid en geldigheid (stappen I, II en III). Volledigheid betekent dat alle vereiste bescheiden ook daadwerkelijk bijgesloten zijn. Geldigheid betekent dat alle bescheiden (voor zover vereist) rechtsgeldig zijn ondertekend en voldoen aan de eisen die hieraan zijn gesteld. Indien aan alle eisen is voldaan wordt de inschrijving inhoudelijk beoordeeld aan de hand van de uitsluitingsgronden, geschiktheidscriteria, voorwaarden en (minimum)eisen. Indien niet aan alle eisen voor wat betreft volledigheid en geldigheid is voldaan, wordt de inschrijving terzijde gelegd en de Aanbieder van verdere deelneming uitgesloten, tenzij in de gegeven omstandigheden naar het uitsluitend oordeel van Gemeente Zuidplas een herstelmogelijkheid dient te worden geboden, mits het bieden van de mogelijkheid tot herstel in overeenstemming is met de geldende jurisprudentie ter zake.

Stap IV Beoordeling van de gunningscriteria
Inschrijvingen die de toets in de stappen I, II en III hebben doorstaan, worden door de beoordelingscommissie beoordeeld aan de hand van kwalitatieve criteria (zie uitwerking gunningscriteria in hoofdstuk 4). De beoordelingscommissie ontvangt alleen de kwalitatieve documenten van de inschrijving. De leden van de beoordelingscommissie kennen eerst individueel aan de inschrijvingen per criterium een cijfer toe. De individuele scores worden vervolgens besproken in de voltallige beoordelingscommissie van het betreffende criterium. De beoordelingscommissie stelt in consensus per Aanbieder de definitieve scores en motiveringen vast per gunningscriterium. Dit wordt nader uitgelegd in de gunningscriteria in hoofdstuk 4.

3. Uitsluitingsgronden, geschiktheids- en (minimum)eisen

In dit hoofdstuk worden de omstandigheden en minimumeisen beschreven waaraan Aanbieder moet voldoen om deel te kunnen nemen aan de aanbestedingsprocedure. In de tekst wordt een aantal malen verwezen naar het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA). Gemeente Zuidplas heeft het recht om in de periode na gunning maar voor het sluiten van de overeenkomst, de Aanbieder die de inschrijving met de beste prijs-kwaliteit verhouding heeft ingediend, te verzoeken nadere bewijsstukken (zoals hierna in paragraaf 3.1 en 3.2 omschreven) te overleggen. Ten aanzien van het UEA geldt dat de Aanbieder zowel gedurende de gehele aanbestedingsprocedure als gedurende de uitvoering van de opdracht aan het UEA dient te voldoen. Aanbieder dient op eerste verzoek van Gemeente Zuidplas binnen zeven kalenderdagen na het verzoek de in het verzoek gevraagde bewijsstukken/verklaringen ter controle van de juistheid van het overige hetgeen verklaard is in de UEA te verstrekken.

3.1 Uitsluitingsgronden

De uitsluitingsgronden staan vermeld in het UEA. Gemeente Zuidplas sluit Aanbieder, die zich bevinden in één of meer van de omstandigheden als genoemd in de artikelen 2.86 en 2.87 van de Aanbestedingswet en staan aangevinkt in de UEA, uit van deelname aan deze aanbesteding, behoudens indien de Gemeente Zuidplas van oordeel is dat een van de situaties genoemd in artikel 2.86a, 2.87a of 2.88 Aanbestedingswet van toepassing is.
Op het moment van inschrijving kan Aanbieder volstaan met het invullen en ondertekenen van het UEA. Met het ondertekenen van het UEA verklaart Aanbieder dat de daarin genoemde uitsluitingsgronden niet op hem van toepassing zijn. De bewijsstukken worden door Gemeente Zuidplas op een later moment opgevraagd.

3.1.1 Inschrijving in nationale handelsregister

Een uittreksel uit het handelsregister mag niet ouder is dan 6 maanden, te rekenen vanaf de datum van indiening. Aanbieder dient ingeschreven te zijn in het handelsregister volgens de eisen van de wetgeving van het vestigingsland van Aanbieder (in Nederland: Kamer van Koophandel (KvK)). In het geval van inschrijving door een combinatie dienen alle deelnemers afzonderlijk een hiervoor genoemd uittreksel in te dienen bij inschrijving, conform het hiervoor bepaalde.

3.1.2 Gedragsverklaring aanbesteden (GVA)

Een gedragsverklaring aanbesteden (GVA), mag op het tijdstip van indienen niet ouder zijn dan twee jaar. De Gemeente Zuidplas raadt Aanbieder aan om vroegtijdig een GVA aan te vragen. Het aanvragen van een GVA kan geruime tijd in beslag nemen. Het tijdig aanvragen van de GVA is voor rekening en risico van de Aanbieder. Voor meer informatie zie https://www.justis.nl/producten/gva/

3.1.3 Verklaring van de Belastingdienst

Een verklaring van de Belastingdienst van Nederland waaruit blijkt dat de uitsluitingsgrond bedoeld in artikel 2.87 lid 1 onderdeel j van de Aanbestedingswet niet van toepassing is en mag op het tijdstip van het indienen van het verzoek tot deelname niet ouder zijn dan zes maanden. Op grond van artikel 2.89 lid 4 van de Aanbestedingswet accepteert Gemeente Zuidplas ook gegevens en officiële bescheiden uit een andere lidstaat, uit het land van herkomst van de Aanbieder of het land waar de Aanbieder is gevestigd, die een gelijkwaardig doel dienen of waaruit blijkt dat de uitsluitingsgrond niet op hem van toepassing is.

3.2 Geschiktheidseisen t.b.v. technische en beroepsbekwaamheid

De Gemeente Zuidplas hanteert de in de volgende paragrafen opgenomen geschiktheidseisen met betrekking tot technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid. Gemeente Zuidplas bepaalt aan de hand hiervan of Aanbieder geschikt is voor het uitvoeren van de opdracht. Zie ook deel IV van het UEA, waarbij met de term ‘selectiecriteria’ de geschiktheidseisen worden bedoeld. Gemeente Zuidplas legt een inschrijving terzijde indien Aanbieder niet voldoet aan de gestelde eisen.

3.2.1 Inschrijven als combinant of met een beroep op onderaannemers

“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.”

3.3 (Minimum)eisen

In deze paragraaf worden de (minimum)eisen toegelicht.

3.3.1 Overeenkomst

De Inschrijver dient de formats te gebruiken zoals bij deze Aanbestedingsleidraad opgenomen in de Bijlagen. Het is uitdrukkelijk niet toegestaan om wijzigingen in deze formats aan te brengen, tenzij de Aanbestedende Dienst dat uitdrukkelijk anders heeft vermeld. Een voorbeeld Raamovereenkomst is bijgevoegd in bijlage B.

3.3.3 Social Return on Investment (SROI)

Gemeente Zuidplas vindt maatschappelijk verantwoord ondernemen belangrijk en wil werkgevers in zijn algemeenheid stimuleren om mensen met een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt aan werk te helpen. De Aanbieder wordt een social return verplichting opgelegd om de kansen op (duurzaam) werk van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt te vergroten.

Voor de opdracht, moet ten minste 5% van de opslagen exclusief btw, en inclusief meer- of minderwerk ingezet worden voor social return. Het genoemde percentage wordt aan de hand van de inschrijving uitgedrukt in een geldbedrag (percentage social return x opdrachtwaarde), hierna te noemen de “social return verplichting”. De social return verplichting kan uitsluitend worden ingevuld door middel van de hieronder genoemde mogelijkheden. Alle afspraken in het kader van social return worden in overleg met Gemeente Zuidplas schriftelijk vastgelegd en maken onlosmakelijk deel uit van de overeenkomst. De invulling van de social return verplichting moet op enigerlei wijze verband houden met de inhoud van de opdracht.

De Aanbieder is verantwoordelijk voor de invulling en realisatie van de social return verplichting. Hij wordt hierbij zoveel mogelijk geholpen door het regionale werkgeversservicepunt en/of Gemeente Zuidplas. Een medewerker kan alleen als invulling van de social return verplichting worden opgevoerd als hij/zij behoort tot één van de doelgroepen social return. Is dat niet het geval dan telt de medewerker niet mee voor de invulling van de social return verplichting. De opgevoerde uren worden dan afgekeurd (zie ook de alinea ‘registratiesysteem’ in het hoofdstuk ‘registratie van de social return verplichting’). De social return verplichting moet binnen de vastgelegde contractperiode worden uitgevoerd.

Boete

De verantwoordelijkheid voor de invulling van de social return verplichting en het (tijdig) aanleveren van gevraagde gegevens in het registratiesysteem, ligt volledig bij de Aanbieder. Niet voldoen aan de verplichting heeft een boete tot gevolg. De boete is 125%, van de niet gerealiseerde social return verplichting. Gemeente Zuidplas neemt contact op met Aanbieder om te bespreken of er alsnog invulling gegeven kan worden aan de openstaande verplichting.

Uitvoering met Combinanten (s) en/of onderaannemer(s)

Als de Aanbieder de Opdracht samen met deelnemer van een Combinant en/of onderaannemer(s) uitvoert, kan in overleg met Gemeente Zuidplas de feitelijke uitvoering van de social return verplichting (deels) uitgevoerd worden door deelnemers van Combinant en/of onderaannemer(-s). De Aanbieder blijft verantwoordelijk en aanspreekbaar voor de invulling van de social return verplichting, ook als die door partner(-s) en/of onderaannemer(-s) wordt ingevuld.

4. Gunningscriteria

Gemeente Zuidplas kiest de economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding (BPKV). Om te beoordelen welke Aanbieder de BPKV heeft, worden de inschrijvingen beoordeeld overeenkomstig de beoordelingsprocedure opgenomen in paragraaf 2.5. De Aanbieder die de economisch meest voordelige inschrijving heeft gedaan op basis van BPKV komt voor gunning van de opdracht in aanmerking. Gemeente Zuidplas is op zoek naar de Aanbieder die voor deze tarieven de beste kwaliteit kan leveren.

4.1 Gunningcriteria en weging

Het gunningcriterium is op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding. Naast het gunningcriterium prijs zijn er, boven op de eisen uit het programma van eisen, drie kwalitatieve criteria met de daarbij onderliggende criteria, zoals omschreven in deze inschrijvingsleidraad. Deze zijn:

G1 + G2 - Plan van Aanpak
G3 – Prijs
G4 – Presentatie van de offerte

Welke Aanbieder de inschrijving met de BPKV heeft gedaan, wordt aan de hand van de volgende criteria bepaald:

Nr.	Gunningcriterium	Punten (max.)	
G1+G2	**Plan van aanpak**	**60**	
G1	Projectmanagement		40
G2	Planning		20
G3	**Prijs**	**25**	
G4	**Presentatie van de offerte**	**15**	
	Totaal	**100**	

Beoordelingsmatrix.

Cijfer	Toelichting
10	**Uitmuntend; veel meerwaarde;** Alle onderdelen van het gevraagde zijn op uitmuntende wijze beschreven/benoemd.
8	**Goed; meerwaarde;** Op belangrijke onderdelen van het gevraagde is op goede wijze beschreven/benoemd.
6	**Voldoende; beperkte meerwaarde;** Op onderdelen van het gevraagde is op beperkte wijze beschreven/benoemd.
4	**Matig; ontbrekende belangrijke elementen;** Belangrijke onderdelen van het gevraagde missen en zijn op beperkte wijze beschreven/benoemd.
2	**Onvoldoende;** Belangrijke onderdelen van het gevraagde missen en zijn op zeer beperkte wijze beschreven/ benoemd.
0	**Niet aanwezig/niet ingediend**

<Uitleggen puntensysteem>

4.2 Gunningcriterium G1 Projectmanagement (40 punten)

Inschrijver toont in een plan van aanpak dat er een (collectieve) actie voor de inkoop van isolatiemaatregelen georganiseerd kan worden voor de beoogde doelgroep in Zuidplas. Het plan van aanpak bestaat maximaal uit max.10 pagina's A4, lettertype Arial grootte 10 (inclusief afbeeldingen). Afbeeldingen dienen ter ondersteuning van hetgeen in het plan van aanpak is beschreven.

Inschrijver toont aan dat er goede dienstverlening is voor de bewoners en goede coördinatie op het project. Inschrijver stelt een plan van aanpak op waar onderstaande aspecten uitgewerkt in terugkomen:

Inschrijver gaat minimaal in op:

Dienstverlening
*Hoe ga je de bewoners bereiken?
*Hoe de bezoeken van woningeigenaren in woningen met label DEFG en een WOZ waarde onder de [redacted] plaats gaan vinden?
• Ontzorging: de wijze waarop Inschrijver de Opdrachtgever ontzorgt bij de administratieve, operationele en financiële afhandeling.
• Kwaliteit van dienstverlening (klanttevredenheid): borging van adequate opvolging van aanvragen, vragen en bezwaren/klachten, meting van de klanttevredenheid.
• Goede toegankelijkheid aanvraagsysteem (gebruiksvriendelijkheid) voor inwoners: hoe wordt dit geborgd voor zowel goed als minder digitaal vaardige inwoners?
• Hoe ziet de customer journey voor de bewoner er uit? Wat doen jullie wanneer en wat is de rol van de uitvoerder?
*Beschrijf de Doe het zelf aanpak en hoe je borgt dat de maatregelen door de bewoners zelf zijn uitgevoerd?
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.
* 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.
* Hoe treed je op als centrale contactpersoon (coördinator) voor bewoners richting de uitvoerende partijen?
Vraag en aanbod
• Hoe Inschrijver lokale marktpartijen bereikt en betrekt bij de (collectieve) inkoopactie(s) aangeboden aan de inwoners van Zuidplas? Onder lokaal verstaan wij in de eerste instantie bedrijven gevestigd in Gemeente Zuidplas of wanneer niet beschikbaar de regio Midden Holland.
• De mate waarin Inschrijver bijdraagt aan keuzevrijheid voor deelnemende huishoudens met betrekking tot het kiezen van een isolatiebedrijf binnen de inkoopactie.
* Hoe de uitvoering van de gekozen isolatiemaatregel wordt begeleid? Hoe worden er scherpe tarieven voor het uitvoeren van isolatiemaatregelen ~~uitonderhandeld~~uit onderhandeld en de marktconformiteit aangetoond?

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

Financieel
• Financieel beheer: hoe wordt veilig financieel beheer geborgd en hoe voorkomt Inschrijver dat de beschikbare deelbudgetten worden overschreden?
• 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.
* Hoe verleen, beheer en verreken je de isolatiesubsidie tbv de woningeigenaren namens de gemeente Zuidplas?
* Hoe worden aanvragen ISDE en lening Warmtefonds begeleid?
* Hoe wordt de SISA verantwoording voorbereid en geleverd aan Gemeente Zuidplas?
* Hoe worden de activiteiten rapportage voorbereid en geleverd aan Gemeente Zuidplas?

Monitoring
• Controlemechanisme: hoe voorkomt Inschrijver dat een woning niet dubbel gebruik maakt van de regeling.
• De wijze waarop administratie en verantwoording plaatsvindt en inzichtelijk wordt gemaakt aan Opdrachtgever met betrekking tot de door Subsidieverstrekker gevraagde indicatoren (waaronder bespaarde CO_2-uitstoot, aantal deelgenomen huishoudens, aantal getroffen isolatiemaatregelen en uitkering van de subsidiegelden).
• De wijze waarop de Inschrijver adressen registreert (zowel adressen geschikt voor deelname als adressen die hebben deelgenomen) met onderscheid in subdoelgroepen
• Mate van accurate monitoring van aantal bereikte (lees: deelgenomen) woningen/adressen.
• Mate van accurate monitoring van het subsidiegeld, zowel uitgekeerd aan inwoners als nog uit te keren (resterend budget) als per woning.
• Mate van accurate monitoring van moment dat een huishouden deelneemt (klantreis).
• Mate waarin Opdrachtgever toegang heeft tot deze gegevens.
*Risicodossier (beschrijving risico en beheersmaatregelen (uitvoeringscapaciteit, fraudepreventie)

De score 2-4-6-8-10 waarbij 2 voor laagste en 10 voor hoogste voor dit gunningscriterium weegt voor 40% mee in de gewogen eindscore van een inschrijving.

4.3Gunningcriterium G2 Planning (20 punten)

Inschrijver toont in dit onderdeel aan hoe snel de actie georganiseerd kan worden. Hierbij wordt ook duidelijk aangetoond wat er nodig is van Opdrachtgever en wanneer. Inschrijver houdt met de planning ook rekening met de momenten waarop Opdrachtgever moet rapporteren aan Subsidieverstrekker over de (tussentijdse) resultaten. Zie bijlage x (sisa verantwoording), en dashboard x. – toevoegen!

Inschrijver gaat minimaal in op:

• Het projectverloop inclusief de benodigde opstart- /voorbereidingstermijn.
• Welke concrete zaken worden verwacht van Opdrachtgever en wanneer.
• Wanneer er gemonitord wordt.
• De tijd die nodig is om tussentijds te kunnen bijsturen in het geval van mee- of tegenvallers gedurende het traject.
*Hoe de rapportage plaatsvindt en op welke momenten wat gerapporteerd wordt?

De score 2-4-6-8-10 waarbij 2 voor laagste en 10 voor hoogste voor dit gunningscriterium weegt voor 25% mee in de gewogen eindscore van een inschrijving.

4.4Gunningcriterium G3 Prijs (25 punten)

Inschrijver biedt een prijs voor de uitvoering van de lokale aanpak isolatie Zuidplas op basis van hetgeen Inschrijver heeft opgenomen in zijn Plan van Aanpak. Hierin zijn alle kosten meegenomen van de opstartfase, uitvoering, monitoring tot en met afhandeling van het traject.

Inschrijver specifieert de kosten per opdrachtonderdeel binnen de gestelde kaders van de Subsidieverstrekker.

Inschrijver vult het volledige Prijzenblad in. Het Prijzenblad bestaat uit twee tabbladen, waarvan alle gele cellen dienen te worden ingevuld.

Alle tarieven dienen te worden ingediend in Euro's exclusief BTW. De prijsopgave dient te worden gedaan door het invullen, rechtsgeldig ondertekenen en indienen van het inschrijvingsbiljet, opgenomen in bijlage 1.

De opgegeven prijzen dienen all-in tarieven te zijn, hetgeen betekent dat alle eventuele bijkomende kosten in de tarieven dienen te zijn verwerkt, zoals, maar niet uitsluitend, reis- en transportkosten, rapportagekosten, administratiekosten, coördinatie en andere logisch tot de opdracht behorende kosten.

Op het inschrijfbiljet worden per activiteit een totale prijs opgegeven. Daarnaast zal inschrijver per activiteit in een aparte bijlage een toelichting geven waaruit de totale prijs is opgebouwd.

Verder is van belang om te melden dat de Aanbieders geen bijdrage mogen vragen van inwoners om te kunnen deelnemen (geen 'instapbedrag') en de aanbieders mogen niet de prijzen van de collectieve inkoopactie verhogen om vervolgens 'korting' te geven.

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.

Plafondprijs

Aanbestedende dienst vraagt Inschrijver om onderscheid te maken tussen het subsidiebedrag en projectmanagementkosten voor Inschrijver. De totaalsom van deze twee posten mag niet boven de [redacted] bedragen n.a.v. beschikbare subsidie -/- kosten gemeente. Daarnaast is er een bedrag van [redacted] beschikbaar voor de doelgroep 1 energiearmoede. Dit bedrag moet ingezet zijn voor eind 2025.

De inspanning vraagt om zoveel mogelijk van het subsidiebudget uit te keren voor het isoleren van woningen. Daarom wordt voor prijs beoordeeld op onderdeel A: plan van aanpak (projectmanagement en beheer subsidiebudget). Hoe lager Inschrijver inschrijft op onderdeel A, des te hoger het subsidiebedrag in onderdeel B.

Daarnaast is het van belang dat het subsidiegeld op een stichting derdengeldrekening gestort wordt.

Invulinstructie Prijzenblad:

- De prijzen dienen uitgedrukt worden in Euro's (exclusief btw);
- Prijs afronden op maximaal twee decimalen achter de komma;
- De prijzen zijn all-in tarieven;
- Het wijzigen van de voorgeschreven tekst in de prijs bijlage is niet toegestaan en kan leiden tot uitsluiting.

In deel A kostenoverzicht met kosten projectmanagement, dienstverlening aan bewoners. op Max 1 A4 beschrijven hoe de kosten verdeeld zijn over de werkzaamheden. Wat overblijft is subsidiebudget. Totaal mag niet meer bedragen dan eur 495.016. Daarnaast is er een bedrag van 100.000 euro beschikbaar voor de doelgroep 1 energiearmoede. Dit bedrag moet ingezet zijn voor eind 2025.

- Na invullen van de prijs bij deel A, plan van aanpak, zal het resterende budget automatisch gaan naar deel B, subsidiebudget.

• De beoogde kosten voor beheer van het subsidiebudget, voorkomen van dubbele deelname en advisering van de deelbudgetten worden allemaal opgeteld bij de kosten voor het plan van aanpak en ingevuld bij de cel ‘ projectmanagement’

4.5 Gunningscriterium G4 Presentatie van de offerte

Alle Aanbieders worden uitgenodigd om een presentatie te geven voor de beoordelingscommissie waarin zij een nadere toelichting kunnen geven op hun inschrijving en ter verduidelijking van het plan van aanpak. Daarnaast wordt gevraagd om een casus te behandelen.

De presentatie wordt gegeven door de persoon die ook daadwerkelijk wordt ingezet voor opdrachten van de gemeente Zuidplas.

Casus
Hoe zorgen jullie ervoor dat in Q4 2026 minimaal 371 woningen daadwerkelijk zijn verduurzaamd?

De exacte datum, tijdstip en locatie voor de presentatie zal te zijner tijd worden medegedeeld.
U wordt dan vriendelijk verzocht deze dag vrij te maken in uw agenda. Namens uw bedrijf zijn maximaal twee (2) personen aanwezig, in ieder geval uw beoogd contactpersoon. De presentatie duurt maximaal 45 minuten.

De beoordelingscommissie zal bestaan uit projectleider en medewerkers van de afdeling Duurzaamheid aangevuld met een medewerker van de afdeling Financiën. De beoordelingscommissie zal onder andere op de volgende onderdelen beoordelen:

1. Kan Inschrijver goed onder woorden brengen waarom zij tegenover andere partijen een meerwaarde brengen? Waar onderscheidt de Inschrijver zich van de andere gegadigden?
2. Inschrijver laat de creatieve keuzes (risico- en kansendossier) zien die kunnen worden gemaakt tijdens de uitvoering van de opdracht.
3. Inschrijver laat zien hoe zij ervoor zorgen dat de kosten van werkzaamheden en materialen laag blijven zodat er meer geld overblijft voor de inwoners.
4. Inschrijver toont aan goede communicatieve vaardigheden te hebben.
5. Inschrijver toont aan hoe er wordt geborgd dat geen andere partijen aanspraak kunnen maken op het geld dat op derdenrekening is gestort.

De score 2-4-6-8-10 waarbij 2 voor laagste en 10 voor hoogste voor dit gunningscriterium weegt voor 20% mee in de gewogen eindscore van een inschrijving.

PUNTENVERDELING
Voor de beoordeling op Prijs dient de prijzenblad (Bijlage X) volledig ingevuld te worden. Alle vermelde prijzen en tarieven dienen gesteld te zijn in euro’s en exclusief BTW. De aangeboden prijzen en tarieven dienen inclusief eventuele reis- en verblijfkosten en overige belastingen en /of heffingen te zijn. De prijzen worden aangeboden in twee decimalen achter de komma. Het indienen van een irreële of manipulatieve inschrijving kan leiden tot uitsluiting:

- Inschrijvers mogen (per item/eenheid) geen prijzen indienen die de gunningssystematiek manipuleren.
- Inschrijvers dienen per item/eenheid een op zichzelf beschouwd realistische prijs aan te bieden. Ten aanzien van de volgende prijzen bestaat het vermoeden dat deze onrealistisch zijn:
    - Negatieve prijzen;
    - Prijzen van 0 euro;
    - Abnormaal lage prijzen.

Inschrijvers dienen de volledig ingevulde en rechtsgeldig ondertekende prijzenblad (Bijlage X) in als .xls(x)- en .pdf-bestand via TenderNed. Het .pdf-bestand van de ingediende inschrijfstaat is leidend voor de beoordeling van de offerte.

Inschrijvers dienen in het prijzenblad (Bijlage X) een prijs in te vullen voor:

- Kostenoverzicht proceskosten,
- Kostenoverzicht materialen
- Kostenoverzicht arbeid:
  - Installatie materialen
  - Adviesgesprek
- Tijsplanning
- Aantal afspraken per maand
- een levertijd in werkdagen aan te geven,
- en een gemiddeld uurtarief
- eventuele kickback fee

De prijzen en tarieven voor de dienstverlening van de Opdrachtnemer staan vast gedurende de vaste looptijd van de Raamovereenkomst. Daarna kunnen de prijzen en tarieven geïndexeerd worden na overleg met en na schriftelijke goedkeuring van de hiervoor bevoegde contactpersoon van Gemeente Zuidplas. De maximale aanpassing van de prijzen wordt gebaseerd op het door het CBS vastgestelde en openbaar gemaakte indexcijfer: CBS-prijsindex "welke index geldt voor isolatieprogramma?" van het voorgaande boekjaar.

De scores worden aan de hand van de volgende formule berekend en afgerond op 2 cijfers achter de komma:
(laagste totaalprijs / te beoordelen totaalprijs) x maximaal aantal punten = score. De inschrijving met de laagste totaalprijs scoort het maximaal aantal te behalen punten (30).

Voorbeeld: Aanbieder A heeft een prijs van [redacted] en Aanbieder B een prijs van [redacted]. De scores zijn dan als volgt:

- Aanbieder A: [redacted] x 30 = 18,85* punten
- Aanbieder B: [redacted] x 30 = 30,00* punten

**Afgerond op 2 decimalen*

Commented [redacted] Dit is niet nodig wat mij betreft, is aan de intermediair

Commented [redacted] Ik kom hier nog op terug

Commented [redacted] mag er wat mij betreft uit

Commented [redacted] Is dat voor ons interessant om te weten? Voor mij niet, zolang de consument marktconforme prijzen krijgt en wij kunnen beoordelen wie de hoogste subsidie geeft en de minste overhead berekend?

Commented [redacted] [redacted] vraagt het in de markt na

Commented [redacted] laagste totaalprijs van wat?

Commented [redacted] Prijzenblad dient nog opgesteld te worden op basis van prijzen per dienstverlening en/of uurtarief (indien nodig)

Commented [redacted] Met [redacted] het maximum bedrag afstemmen (kickback fee + dienstverlening Zuidplas); [redacted] maakt een voorstel;

4.7 Vaststellen economisch meest voordelige inschrijving

De beoordelingscommissie legt per Aanbieder de beoordeling vast. De Aanbieder met de hoogste eindscore heeft de inschrijving met de BPKV gedaan.

4.8 Vervolg procedure

Gemeente Zuidplas maakt schriftelijk bekend aan alle Aanbieders wie de Aanbieder is aan wie gegund wordt. De afgewezen Aanbieders krijgen de gelegenheid tegen de afwijzing bezwaar in te dienen overeenkomstig het gestelde in paragraaf 2.3 onder f en g.

Vóór bekendmaking van de gunning (voornemen tot gunnen), kan Gemeente Zuidplas, indien zij dat wenselijk acht, gebruik maken van de mogelijkheid om bijvoorbeeld verifieerbare uitvoeringsinformatie te toetsen en bewijsstukken zoals aangegeven in Hoofdstuk 2 en 3 op te vragen.

Mocht er uit de verificatie blijken dat de aanbieder die de opdracht gegund heeft gekregen niet voldoet aan hetgeen gesteld is in de aanbestedingsstukken, wordt die Aanbieder alsnog uitgesloten voor verdere deelname aan de aanbesteding. Gemeente Zuidplas zal de gunning intrekken en is dan gerechtigd te besluiten een nieuwe gunning bekend te maken, inhoudende dat Gemeente Zuidplas de opdracht zal gunnen aan de Aanbieder die op de tweede plaats in ranking is geëindigd. Alle Aanbieders zullen daarvan gelijktijdig op de hoogte worden gesteld onder mededeling van de bezwaartermijn conform paragraaf 2.3 onder f en g. Gemeente Zuidplas zal eventueel opnieuw de verificatie uitvoeren.

~~NOTE voor Programma van Eisen:~~
~~Stichting Derdengeld rekening~~
~~SISA verantwoording~~
~~Dashboard monitoring~~
~~Inzage in uitvoerende partijen~~
~~Natuurvriendelijk isoleren bedrijven doen mee~~

5. Bijlagen

Bijlage B : UEA Uniform Europees Aanbestedingsdocument
Bijlage B : Programma van Eisen
Bijlage B : Prijzenblad (a + b)
Bijlage B : ARVODI 2018
Bijlage B : Raamovereenkomst (conceptversie)
Bijlage B : Verwerkersovereenkomst

gemeente
Zuidplas

www.zuidplas.nl

Document 51

Van: " [redacted] " <[redacted]@odmh.nl>
Verzonden: vrijdag 6 oktober 2023 15:30
Aan: " [redacted] " <[redacted]@zuidplas.nl>; " [redacted] " <[redacted]@zuidplas.nl>
Onderwerp: FW: Aanbieding Klimaatroute - Energieklussers
Bijlage(n): Plan van Aanpak Klimaatroute .pdf, Bijlage 4 - Brochure Gedragstips.pdf, Bijlage 3 - Live dashboard.pdf, Bijlage 2 - Productassortiment inclusief specificaties.pdf, Bijlage 1 - Planning.pdf

Hoi [redacted] en [redacted],

Ik zie bij onze niet-zo-anonieme aanbieding geen offerte bijgevoegd… kijk ik ergens overheen of is deze misschien alleen naar jou verzonden [redacted]

Groet, [redacted]

Met vriendelijke groet,

[redacted]
Afdeling Expertise

ODMH

Omgevingsdienst Midden-Holland | Postbus 45, 2800 AA Gouda | Thorbeckelaan 5, 2805 CA Gouda
088 - [redacted] | [redacted]@odmh.nl | www.odmh.nl | @ODMIDDENHOLLAND

Werkdagen oneven: ma, di, wo, do, vr
Werkdagen even : ma, di, wo, do

Omgevingsdienst Midden-Holland draagt bij aan een veilige, duurzame en gezonde leefomgeving.

Van: [redacted] <[redacted]@zuidplas.nl>
Verzonden: woensdag 4 oktober 2023 17:32
Aan: marjolein.derks <[redacted]@zuidplas.nl>
CC: [redacted] <[redacted]@odmh.nl>
Onderwerp: FW: Aanbieding Klimaatroute - Energieklussers

En de andere aanbieding.

Met vriendelijke groet,

[redacted]

Duurzaam Zuidplas

T 0180 – [redacted] M 06 [redacted]
E duurzaam@zuidplas.nl I www.zuidplas.nl
locatie: Raadhuisplein 1, 2914 KM Nieuwerkerk aan den IJssel
Postadres: Postbus 100, 2910 AC Nieuwerkerk aan den IJssel

Werkdagen: ma, di, wo, do

Denk aan het **milieu**: is het echt nodig om dit bericht af te drukken?

Van: [redacted] <[redacted]@klimaatroute.nl>
Verzonden: vrijdag 29 september 2023 13:43
Aan: [redacted] <[redacted]@zuidplas.nl>
Onderwerp: Aanbieding Klimaatroute - Energieklussers

U ontvangt niet vaak e-mail van [redacted]@klimaatroute.nl. Meer informatie over waarom dit belangrijk is

Beste [redacted]

Hartelijk dank voor de uitnodiging voor deelname aan de meervoudige onderhandse aanbesteding Energieklussers. In de bijlagen treft u onze aanbieding:

- Plan van Aanpak
- Bijlage 1 – Planning
- Bijlage 2 – Productassortiment inclusief specificaties
- Bijlage 3 – Live dashboard
- Bijlage 4 – Brochure gedragstips

Ik ontvang graag een ontvangstbevestiging van onze inschrijving en wens het beoordelingsteam veel succes met het maken van een keuze!

[redacted]

Website klimaatroute.nl
Email [redacted]@klimaatroute.nl
Telefoon +31 (0)20 700 94 38
Mobiel +31 (0)6 [redacted]

In 2040 heel Nederland 0 op de meter → Ik doe mee!



Aanbieding Klimaatroute

Gemeente Zuidplas

Inschrijver:	Klimaatroute
Datum:	29 september 2023
Kenmerk:	U23.002282

Inhoudsopgave

1. Bereiken doelgroep 3

1.1 Zo zorgen wij ervoor dat een zo groot mogelijk deel van de doelgroep wordt bereikt: 3

1.2 Samenwerking met betrokken partijen 5

1.3 Hoeveel huisbezoeken wij verwachten uit te voeren en binnen welk tijdsbestek 6

1.4 Wat wij verwachten van de gemeente 7

1.5 Wat wij verwachten van bewoners 7

2. Huisbezoek 7

2.1 Wat voor en hoeveel maatregelen wij beschikbaar stellen per huishouden 7

2.2 Beschrijving van het adviesgesprek; duur en inhoud van het gesprek 8

2.3 Beschrijving van de uitvoering van aanvullende klussen 9

2.4 Kennis van onze medewerkers ten aanzien van verschillende 'randzaken' van de energietransitie 9

2.5 Hoe wij omgaan met (sociale) problematiek achter de voordeur 9

2.6 Terugkoppeling van het huisbezoek aan de bewoner 10

2.7 Meertaligheid van onze werknemers en hoe wij omgaan met eventuele taalbarrières 10

3. Rapportage en monitoring 10

3.1 Bundeling van resultaten (managementrapportage) 10

3.2 Real time rapportering resultaten aan opdrachtgever 12

4. Planning 12

5. Duurzaamheid 12

5.1 Duurzaamheid en circulariteit van onze materialen 12

5.2 Hoe wij invulling geven aan Social Return on Investment (SRoI) 13

5.3 Andere onderdelen waaruit onze MVOI bedrijfsvoering blijkt 13

6. Risicobeheersing 14

6.1 Hoe wij omgaan met met mogelijke wijzigingen of uitbreiding van de doelgroep 14

6.2 Samenwerking met de gemeente als opdrachtgever 14

6.3 Werkwijze omtrent klantenfeedback 14

6.4 Werkwijze voor klachtenafhandeling 15

6.5 Beschrijving van risico's met bijbehorende beheersmaatregelen 15

Introductie

Steeds meer huishoudens in gemeente Zuidplas hebben door de stijgende energieprijzen te maken met (dreigende) energiearmoede. U vindt het belangrijk om deze huishoudens te helpen zodat zij beter bewapend zijn tegen de grilligheid van de energiecrisis. De uitvraag en doelstellingen van deze opdracht zijn zeer gelijkend aan de circa 40 SPUk-gerelateerde projecten die wij, Klimaatroute, hebben uitgevoerd. Zo hebben we in de afgelopen twee jaar ruim 50.000 bewoners met (dreigende) energiearmoede geholpen met het verlagen van de energierekening. Onze kennis en ervaring zijn verwerkt in het aanbod dat voor u ligt.

1. Bereiken doelgroep

1.1 Zo zorgen wij ervoor dat een zo groot mogelijk deel van de doelgroep wordt bereikt:

Uw wens is om 500 huishoudens binnen de doelgroep te helpen met advies en energiebesparende maatregelen. Om deze 500 huishoudens te bepalen **houden wij rekening met de verschillende kenmerken** binnen de doelgroep zoals culturele achtergrond, geletterdheid en leeftijd. Wij zien het volgende in uw gemeente:

- Uit ervaring weten wij dat de doelgroep voor deze opdracht vaak voor een groot deel bestaat uit migranten met een niet-westerse achtergrond. Zij zijn de taal vaak niet, of slecht machtig, huren en hebben een laag inkomen. In de gemeente Zuidplas heeft van alle inwoners met een migratie- achtergrond, circa 55% een niet-Westerse achtergrond (CBS, 2023). Dit aantal ligt iets onder het gemiddelde in Nederland (circa 65%);
- Wij zien ook dat de gemeente Zuidplas een relatief grote groep (bijna 20%, gelijk aan het gemiddelde in Nederland) inwoners heeft in de leeftijdscategorie van 65 jaar en ouder. Deze groep is over het algemeen digitaal minder vaardig en moeilijker te bereiken en activeren via online kanalen.
- Een vaak bepalende factor voor (mogelijke) armoede is laaggeletterdheid. Uit de cijfers van het CBS blijkt dat de groep laaggeletterden onder bewoners in gemeente Zuidplas lager ligt dan het Nederlandse gemiddelde.

Belangrijk uitgangspunt van onze communicatiestrategie: iedere inwoner binnen de doelgroep, dus ook een anderstalige of oudere, is goed geïnformeerd over de mogelijkheden en krijgt gelijke kansen om deel te nemen. Op basis van de CBS-cijfers over de samenstelling van uw gemeente zien wij op voorhand geen specifieke aandachtspunten en stellen wij de volgende aanpak voor.

(1) Huis aan huis aanpak

Uit onze ervaring blijkt een **persoonlijke klantbenadering** rand voorwaardelijk voor het bereiken van mensen die digitaal minder vaardig zijn, de taal niet spreken of moeite hebben met lezen en schrijven. We kiezen er bij voorkeur voor om zelf naar de mensen toe te gaan. We gaan bij mensen huis aan huis om hen te informeren en enthousiasmeren voor deelname. Onze werkwijze is als volgt:

1. Voor de werving van deelnemers brengen wij eerst samen met de gemeente in kaart waar de doelgroep zich bevindt. Samen met u bepalen we welke kernen aangeschreven worden voor deelname. In de Nota van Inlichten heeft u een kaart opgenomen met een indicatie van de spreiding van de huishoudens per dorpskern. Wij stellen voor om deze kaart als uitgangspunt te nemen en te starten in de gebieden waar energiearmoede het vaakst voorkomt.
2. De gemeente verstuurt gefaseerd per focusgebied een brief om de komst van de energieklussers aan te kondigen. De brief wordt idealiter één week voorafgaand aan de huis-aan-huis acties verzonden. In de brief staan ook de aan- en afmeldmogelijkheden beschreven.
3. Alle bewoners die zich niet hebben aan- of afgemeld krijgen een bezoek van onze energieklussers. We lopen gedurende drie tot vier weken **minimaal vier bezoekrondes** op verschillende momenten: doordeweeks (09:00u-17:00u), op zaterdag en in de avonden (tot 20:30). Zo vergroten we de bezoekkans per huishouden. Als het niet uitkomt plant de energieklusser ter plekke een afspraak voor een ander moment. Bij het aanbellen stellen we ons voor, leggen uit waarom we aan de deur staan en benadrukken dat het om een kosteloze actie gaat. Bovendien zijn we herkenbaar gekleed met logo's op onze jassen en voertuigen;
4. Bewoners die ons hebben gemist worden op een later moment nog eens benaderd en ontvangen een niet-thuis flyer in de brievenbus. Op de flyer staat in de, binnen de gemeente, zes meest gesproken talen beschreven dat we langs zijn geweest en hoe de bewoner een afspraak kan maken.

Meerwaarde van onze aanpak:

+ Wij houden rekening met de verschillende kenmerken binnen de energiearme doelgroep.
+ Wij kiezen voor een persoonlijke klantbenadering met minimaal vier bezoekrondes om de energiearme doelgroep te bereiken.
+ Meertalige klussers en klussers met een leeftijd >55 jaar in dienst, die hun communicatie kunnen aanpassen op de doelgroep.

Een groot voordeel van de huis-aan-huis aanpak is dat we bewoners bereiken die de brief niet lezen of begrijpen of die geen (intrinsieke) motivatie hebben om energie te besparen. Een persoonlijk bezoek helpt om bij deze inwoners bewustwording te creëren en deelname te verhogen. Bovendien maken we deelname makkelijk: een bewoner hoeft zich niet aan te melden.

Wij hebben inmiddels veel ervaring met huis aan huis bezoeken: sinds de RRE hebben wij meer dan 100.000 huishoudens geworven via huis aan huis wervingsacties. Inmiddels weten we dat onze huis aan huis aanpak garant staat voor een **participatiegraad** van **circa 60%** t.o.v. een participatiegraad van maximaal 20% in projecten waar we uitsluitend werken met aanmeldingen.

(2) Zichtbaarheid met onze (multichannel) communicatieaanpak: met de doelgroep communiceren we een heldere, positieve boodschap via uiteenlopende kanalen. De belangrijkste:

- Brief per post: door onze jarenlange ervaring weten we dat de combinatie van een **aankondigingsbrief** en huisbezoeken zeer succesvol is. Bij voorkeur sturen we een formele brief, in een envelop, uit naam van de gemeente. Onze ervaring leert dat mensen meer aannemen van een bekende instantie en formele post eerder openen (en lezen);
- Communicatie bij het huisbezoek: tijdens het bezoek ontvangt het huishouden het **digitale energieadvies** en onze **brochure** met meer dan vijftien gedragsmaatregelen waarop de energieklusser samen met het huishouden aan vinkt wat van toepassing is op het huis(houden). Als er niemand thuis is vindt hij een **flyer** in zijn brievenbus met informatie hoe hij zelf contact op kan nemen voor het plannen van een afspraak;
- Landingspagina: voor dit project wordt een **eigen landingspagina** ingericht op onze website. Hier kunnen huishoudens meer informatie vinden over onze dienstverlening, de samenwerking met de gemeente Zuidplas en hoe onze energieklussers te herkennen zijn. Daarnaast bevat de landingspagina een open agenda-tool waarmee het huishouden zelf een afspraak kan plannen. Ook bevat de landingspagina een aanmeldformulier in het Engels en in het Nederlands. Na het invullen van dit formulier neemt onze klantenservice contact op voor het maken van een afspraak.

(3) We ontwikkelen een inclusieve communicatietoolkit voor de gemeente. De toolkit omvat tekstuele en visuele materialen die bewoners op een uitnodigende en laagdrempelige manier informeren. Denk aan informatiebrochures, een aankondigingsbrief, posters, video's en flyers. Voor alle materialen geldt dat:

- Schriftelijke en online materialen kort, bondig en op B1 niveau zijn geschreven;
- Er veel gebruik wordt gemaakt van foto's en/of pictogrammen;
- De informatieflyer en niet-thuis flyer beschikbaar zijn in de, doorgaans, zes meest gelezen talen, zijnde het Nederlands, Engels, Frans, Arabisch en Turks. Wij kunnen de materialen eventueel laten vertalen in de talen die het meeste voorkomen in de gemeente. Wij rekenen hiervoor geen meerkosten;
- Alle materialen zijn zowel online als offline beschikbaar. Bewoners die digitaal minder vaardig zijn ontvangen het adviesrapport per post;
- We zetten de doelgroep nadrukkelijk niet neer als 'hulpbehoevend' om stigmatisering te voorkomen.



We hebben meertalige en 55+ energieklussers in vaste dienst om oudere bewoners en/of deelnemers die beperkt Nederlands spreken op afspraak te helpen. Op moment van schrijven hebben wij 15 klussers in dienst die naast Nederlands en Engels een andere taal spreken, zoals Arabisch, Frans, Duits, Turks, Pools en Spaans. Ook hebben we energieklussers in dienst boven de 55 jaar. Zij zijn in staat om veelvoorkomende (digitale) drempels onder senioren weg te nemen.

(4) We organiseren per doelgebied activiteiten om de bekendheid rondom de actie te vergroten en vertrouwen te winnen. Bijvoorbeeld door flyers uit te delen, posters op te hangen en informatiebijeenkomsten te organiseren. Bijvoorbeeld in moskeeën, buurthuizen en bij het uitgiftepunt van de Voedselbank. Hiervoor werken we samen met lokale

organisaties, zoals buurtverenigingen, welzijnsorganisaties en religieuze instellingen. De betrokkenheid van lokale partners geeft het project bekendheid en wekt vertrouwen op. Zie hiervoor ook Paragraaf 1.2.

(5) Aanvullende maatregelen bij tegenvallend resultaat
Bovenstaande maatregelen geven een goede garantie op het behalen van 50-60% participatiegraad. Toch komt het wel eens voor dat deelname in een bepaalde buurt achterblijft. We treffen dan de volgende maatregelen:

- **Verhoging aantal bezoekrondes:** we gaan niet vier, maar vijf, zes of zelfs zeven keer langs bij bewoners die ons in eerdere rondes gemist hebben. Met name tijdens vakantieperiodes is dit effectief;
- **Herhaalbrieven:** we sturen na ca. 3 maanden een herhaalbrief naar alle woningen die we in eerdere bezoekrondes niet bereiken en bellen minimaal 2 keer bij deze woningen aan. De herhaalbrief werkt als herinnering voor bewoners om mee te doen. Daarnaast verhoogt een herhaling van de boodschap het gevoel van urgentie.
- **Communicatie via (lokale) partners:** we verhogen de intensiteit van de inzet van communicatiematerialen via (lokale) partners. In overleg met betrokken stakeholders verspreiden we flyers en/of posters in bijvoorbeeld buurthuizen, moskeeën, het burgerloket van de gemeenten of portiekflats van corporaties. Zo bereiken we ook mensen die de brief hebben gemist.

1.2 Samenwerking met betrokken partijen

Uit ervaring weten wij dat door corporaties, lokale energieklussers en welzijnsorganisaties vroegtijdig bij het project te betrekken het draagvlak toeneemt en een groter bereik wordt gerealiseerd. Bovendien vergroten wij hiermee de impact van het project, doordat we breder kunnen kijken dan enkel het bestrijden van energiearmoede. Bij aanvang van het project organiseren wij daarom een **startbijeenkomst met alle betrokken partijen.** In dit geval zijn dat ten minste:

- Projectleiding van de gemeente;
- De Voedselbank;
- Stichting ZO!;
- Mozaïek Wonen;
- Woonpartners Midden-Holland;
- Stedelink;
- De lokale energiecoaches van de gemeente.



De bijeenkomst duurt circa 2 uur en vindt bij voorkeur plaats op de werklocatie van de gemeente Zuidplas. De bijeenkomst kan ook plaatsvinden op ons kantoor in Rotterdam. Tijdens de bijeenkomst presenteert de projectleider van Klimaatroute de werkwijze en planning en worden er werkafspraken gemaakt met de aanwezige stakeholders. Bijvoorbeeld over hoe moet worden gehandeld bij aanvullende hulpvragen van de bewoner of wanneer ernstige gebreken aan de woning worden geconstateerd. De projectleider van Klimaatroute notuleert en borgt de nakoming van de gemaakte afspraken. Daarnaast is er tijdens de kick-off tijd om kennis te maken en kennis te delen. Onze ervaring leert dat een goede startbijeenkomst bijdraagt aan verbinding tussen alle stakeholders, waardoor het gedurende de projectperiode makkelijker is om contact met elkaar te leggen. Een andere belangrijke functie van de kick-off is om de verschillende belangen, ervaringen uit het verleden en verwachtingen te inventariseren en ervoor de zorgen dat alle neuzen dezelfde kant op wijzen. Hieronder lichten wij per type stakeholder de samenwerking nader toe.

- **Samenwerking met sociaal domein**

In de circa 40 eerdere SPUk-gerelateerde projecten, hebben we veel ervaring opgedaan in het omgaan met mogelijke sociale problematiek die de energieklussers achter de voordeur kunnen treffen. Hoewel onze energieklussers geen hulpverleners of maatschappelijk werkers zijn, hebben ze wel een **sterk signalerende functie**. Om deze functie optimaal te benutten, is het voor onze energieklussers belangrijk om te weten waar en hoe zij huishoudens eventueel kunnen doorverwijzen.

Tijdens de hierboven genoemde startbijeenkomst worden met de partners uit het sociaal domein, zoals De Voedselbank en Stichting ZO! werkafspraken gemaakt over ten minste:

- De rol van de stakeholders in de communicatie;
- Hoe om te gaan met afwijkende situaties, zoals schuldenproblematiek, eenzaamheid, extreme armoede of onveilige woonsituaties,
- Protocol voor doorverwijzen van huishoudens met aanvullende hulpvragen.

Samenwerking met woningcorporaties

Huishoudens met (dreigende) energiearmoede wonen relatief vaak in een sociale huurwoning. Nauwe betrokkenheid van woningcorporaties kan dan ook erg helpen bij de werving van de doelgroep. Voor de uitvoering zoekt Klimaatroute de samenwerking op met de woningcorporaties Mozaïek Wonen, Woonpartners Midden-Holland en Stedelink.

De ervaring leert dat corporaties graag meedenken over de invulling van de projectactiviteiten en waar nodig medewerking willen verlenen. Tegelijkertijd weten we dat corporaties vaak weinig capaciteit hebben om naast hun wettelijke taak nog aanvullende taken op zich te nemen. Daarom ontzorgen wij de corporaties graag zoveel als wenselijk. Zo kunnen wij hen actief betrekken bij de communicatie richting inwoners, maar zal Klimaatroute zorgdragen voor het aanleveren van communicatiematerialen of het beantwoorden van bewonersvragen. Daarnaast maken we samen met corporaties afspraken over hoe om te gaan met afwijkende situaties in huurwoningen, denk aan achterstallig onderhoud, gebreken in de woning of burenruzies. Corporaties die graag een actievere rol willen spelen in het project moedigen wij aan. Bijvoorbeeld door woningcorporaties ook een brief te laten sturen naar hun huurders waarin het project onder de aandacht wordt gebracht en door hun eigen servicedesk te briefen over het project.

In de gemeente Amsterdam hebben we in 6 maanden tijd **ruim 200 bewoners**, waarbij sprake was van één of meerdere woninggebreken, doorverwezen naar de verhuurder.

Samenwerking met lokale energiecoaches

Onze missie is het versnellen van de energietransitie. De transitie is niet klaar na afronding van dit traject en daarom zien wij het als onze verantwoordelijkheid dat onze impact blijvend is. Door samen te werken met uw energiecoaches realiseren we een duurzame inbedding van het project in de gemeente Zuidplas. Wij geven de samenwerking graag als volgt vorm:

- Uw energiecoaches voeren scans uit met behulp van een warmtecamera. Hiermee kunnen warmtelekken worden gesignaleerd. Onze energieklussers beschikken niet over deze apparatuur. In geval een van onze energieklussers een woning treft waarbij het energieverbruik onverklaarbaar hoog is, dan kunnen wij de bewoner in contact brengen met een van uw energiecoaches. In overleg met, en afhankelijk van de beschikbaarheid van uw energiecoaches, bepalen we hoe we hier invulling aan geven;
- Wij nodigen uw energiecoaches uit om een keer met ons adviesteam mee te lopen. Zo hebben de lokale coaches een beeld bij onze activiteiten en kunnen zij bewoners die zij spreken eventueel naar ons doorverwijzen;
- Wij stellen desgewenst capaciteit beschikbaar voor het organiseren van een informatiebijeenkomst voor uw energiecoaches. Tijdens de bijeenkomst geeft de projectleider van Klimaatroute een presentatie over de resultaten van het project, de ervaringen met de doelgroep en eventuele aanbevelingen ten aanzien van de uitvoer.

1.3 Hoeveel huisbezoeken wij verwachten uit te voeren en binnen welk tijdsbestek

U heeft de ambitie om 500 huishoudens te bereiken met advies, voorlichting en de installatie van kleine energiebesparende maatregelen binnen een initiële looptijd van 10 maanden. Wij verwachten de doelstelling ruimschoots voor het einde van de looptijd te behalen. In **Bijlage 1 - "Planning"** treft u een planning die voor het einde van het stookseizoen al leidt tot het bereiken van 500 huishoudens. Wij kunnen dit realiseren omdat:

Meerwaarde van onze aanpak:

\+ Wij bereiken voor het einde van het stookseizoen 500 huishoudens.

- Wij direct na de gunningsbeslissing op 12 oktober al starten met de voorbereidingsfase. Dat wil zeggen dat we voorbereidende werkzaamheden zoals het inrichten van een landingspagina en het opstellen van de benodigde communicatiematerialen zullen starten. In november plannen we een startbijeenkomst met onze vaste projectleider, de gemeente, corporaties en lokale partners (zie Paragraaf 1.2 en 6.2 voor meer informatie) en wordt de communicatieaanpak uitgerold. Op 1 december 2023 starten wij met de uitvoer van de eerste energieadviezen en in februari ronden we het project af.
- We hebben direct bij aanvang 3 FTE (5 ervaren energieklussers) beschikbaar vanuit onze vestiging in Rotterdam. Ons adviesteam is al opgeleid en heeft ervaring met energiearmoede projecten in o.a. Rotterdam, Voorschoten en Gouda.
- Hoewel wij momenteel ruim voldoende personeel hebben om de opdracht uit te voeren, kan het team in Rotterdam tijdens piekmomenten worden versterkt vanuit onze vestiging in Amsterdam. Wij werken standaard

met een **flex pool** van circa 10 medewerkers die flexibel in verschillende regio's aan de slag kunnen op basis van behoefte.

1.4 Wat wij verwachten van de gemeente

Wij hebben de afgelopen jaren gemerkt dat incidentele regelingen zoals de RRE(W) een aanzienlijke aanslag hebben op de gemeentelijke capaciteit. Voor de energiearmoede gelden is dit niet anders; doel van ons projectmanagement is dan ook om u te ontzorgen. Wij nemen zoveel mogelijk taken en acties voor u uit handen om het project succesvol af te ronden, waarbij u als opdrachtgever uiteindelijk zelf de finale beslissing maakt. Van u als opdrachtgever vragen we enkel:

- **Goedkeuring** op de planning, het communicatieplan en het plan van aanpak;
- Een lijst met **contactgegevens van boevengenoemde (lokale) stakeholders** die kunnen bijdragen aan het vergroten van de bekendheid van het project. Deze lijst gebruikt Klimaatroute voor de uitnodiging van de startbijeenkomst;
- **Tijdige aanlevering van adressenlijsten** van de aan te schrijven doelgebieden;
- **Eén aanspreekpunt** die gedurende de uitvoering goed bereikbaar is voor onze projectleider;
- **Aanwezigheid bij de 2-wekelijkse evaluatie** om de voortgang te bespreken. Indien van toepassing, worden deze momenten aangegrepen om tijdig bij te sturen en zo een positief projectresultaat te waarborgen.

Goed om te weten: u krijgt toegang tot ons live dashboard om de resultaten tussentijds (live) te volgen (zie **Bijlage 3 – "Live Dashboard"** voor een voorbeeld). Zo heeft u **altijd real time inzicht** in de status en ontwikkelingen van het project.

1.5 Wat wij verwachten van bewoners

Ten aanzien van bewoners hebben wij bewust geen verwachtingen. Ons uitgangspunt is dat de doelgroep wel wíl besparen, maar zij zich laat tegenhouden door wantrouwen, het niet goed begrijpen van de Nederlandse taal of schaamte. Wij zien het als onze verantwoordelijkheid om de doelgroep te bereiken en niet andersom. Daarom zorgen wij voor een laagdrempelig proces, toegankelijke en inclusieve communicatie, en een proactieve en sensitieve aanpak. Zie hiervoor ook onze aanpak zoals beschreven onder Paragraaf 1.1.

2. Huisbezoek

2.1 Wat voor en hoeveel maatregelen wij beschikbaar stellen per huishouden

Het productaanbod van Klimaatroute bestaat ten minste uit de maatregelen zoals opgenomen in **Bijlage 2 – "Productassortiment".** Hoewel dit aanbod nauwkeurig is afgestemd op onze ervaringen binnen deze doelgroep, staat Klimaatroute altijd open voor nieuwe suggesties. Het aanbod kan in overleg met de opdrachtgever worden aangepast.

Meerwaarde van onze aanpak:

+ Wij passen altijd maatwerk toe bij het samenstellen van het maatregelpakket. Hierdoor wordt het budget uitsluitend benut voor energie- en lastenbesparing.

Bij (de installatie van) de producten is in onze visie maatwerk van belang. We weten immers pas tijdens de uitvoer welke producten bij welk huishouden het meest geschikt zijn. Zo is het vooraf onmogelijk in te schatten of de bewoner wel of niet al eerder radiatorfolie heeft aangebracht. Bovendien zijn veel producten er ook in verschillende soorten en maten. De tochtstrip is bijvoorbeeld in twee varianten beschikbaar. Wanneer de verkeerde wordt geplaatst wordt de kier onvoldoende gedicht of past de strip juist niet in het kozijn. Bij iedere woning wordt daarom individueel beoordeeld welke mix aan maatregelen het beste past bij de energetische staat van de woning en de behoefte van de bewoner. Zo weten we zeker dat het budget uitsluitend benut wordt waarvoor het bedoeld is: energiebesparing en daarmee lastenverlaging.

Wij werken met een gemiddeld budget van ca. [redacted] er huishouden[1]. Dit stelt ons in staat om maatwerk te leveren. Zo hebben we de flexibiliteit om meer maatregelen te installeren in een slecht geïsoleerde woning met een hoog bespaarpotentieel, en juist minder in een woning met een relatief hoog energielabel en/of waar de bewoner zelf al veel maatregelen heeft getroffen.

[1] *Dit bedrag is gebaseerd op het volledige productaanbod uit Bijlage 2 – "Productassortiment" (inclusief extra maatregelen) en op basis van onze ervaringen bij 50.000 huishoudens met (dreigende) energiearmoede.*

2.2 Beschrijving van het adviesgesprek; duur en inhoud van het gesprek

Het adviesgesprek bestaat uit drie onderdelen: de technische woningopname, coaching op energiezuinig gedrag en de installatie van kleine energiebesparende producten. Onderstaand worden deze onderdelen uitgebreid toegelicht.

Stap 1: Technische opname
Doel: inventarisatie energetische staat van de woning en toepasbaarheid energiebesparende maatregelen.

Voor het opstellen van het energieadvies maakt de energieklusser gebruik van onze eigen adviessoftware die speciaal is ontwikkeld voor advies in (huur)woningen. Uitgangspunt bij het advies is het automatisch gegenereerde 3D-model dat na het invoeren van postcode en huisnummer verschijnt in de adviesapplicatie. Het model is gebaseerd op BAG data, satellietbeelden, hoogtekaarten, het bouwjaar en het woningtype. Tijdens het huisbezoek onderzoekt de energieklusser welke maatregelen al zijn toegepast en welke maatregelen nog geïmplementeerd kunnen worden. In de berekening van het bespaarpotentieel wordt tevens rekening gehouden met bewoner-specifieke gegevens zoals het energieverbruik, de gezinssamenstelling en de hoogte van de thermostaat. Zo is iedere bewoner verzekerd van advies dat past bij zijn woonsituatie. Het adviesrapport bestaat uit:

- Een overzicht van het huidige energieverbruik in kWh, m^3, € en CO^2;
- De bespaarmogelijkheden: voor iedere geadviseerde maatregel wordt de impact uitgedrukt in een besparing in kWh, m^3, €, en CO^2. De maatregelen worden op volgorde van energiebesparing (hoog naar laag) aan de bewoner gepresenteerd. Zo weten we zeker dat de bewoner een “economisch meest voordelig” maatregelpakket op maat geadviseerd krijgt.
- Een analyse van het nieuwe energieverbruik na installatie van de geadviseerde maatregelen in kWh, m^3, € en CO^2, zodat de bewoner direct ziet hoeveel hij of zij bespaart na ons bezoek.



Tijdsduur: circa 15 minuten.

Stap 2: Coaching op energiezuinig gedrag
Doel: realiseren van structurele gedragsverandering.

Coaching op energiezuinig gedrag geeft huishoudens (beter) inzicht in de invloed van hun gedrag op de hoogte van de energierekening. Doel van de coaching gesprekken is om **structurele gedragsverandering** te realiseren. Dit klinkt eenvoudig, maar dat is het allerminst. Zo blijken er vaak grote verschillen in drijfveren om (geen) energie te besparen en is een deel van de doelgroep door een veelheid aan (geld)zorgen niet in staat om hierover beslissingen te nemen of gedrag te veranderen. Het realiseren van duurzame gedragsverandering vergt dus een bepaalde mate van deskundigheid van werken met deze doelgroep. Tijdens de coaching wordt gekeken naar gebruiksgewoonten ten aanzien van verwarmen, sluipverbruik, verlichting, etc. en gaat de energieklusser in gesprek met de bewoner over wat hij belangrijk vindt en welke gedragsaanpassingen passen bij de situatie van de bewoner. Dit laatste is een belangrijke voorwaarde voor het creëren van draagvlak en het stimuleren van gedragsverandering. De energieklusser maakt hierbij gebruik van een brochure met vijftien concrete gedragstips (zie **Bijlage 4 – “Brochure Gedragstips”).**

Indien een huishouden meer tijd nodig heeft dan de indicatieve tijdsduur, dan verwijst onze energieklusser de bewoner door naar een energiecoach van de gemeente. Echter, dit zullen wij niet doen bij kleine uitloopt van bijvoorbeeld een minuut of 10 - 15.

Tijdsduur: circa 25 minuten.

Stap 3: Installatie producten
Doel: huishoudens direct energie(kosten) laten besparen.

Op basis van het adviesrapport kiezen huishoudens samen met de energieklusser producten uit ons productassortiment die zij willen laten installeren. De energieklusser installeert de producten direct zodat de bewoner zo min mogelijk overlast ervaart en direct start met besparen. Onze installatiehulp wordt bij iedere bewoner proactief aangeboden en uitgevoerd, tenzij de bewoner dat niet wenselijk vindt. In praktijk zien we dat bij een bezoek 96% van de producten direct wordt geïnstalleerd.

- *Tijdsduur: circa 30 minuten.*

2.3 Beschrijving van de uitvoering van aanvullende klussen

Naast advies over en de installatie van kleine energiebesparende maatregelen adviseert de energieklusser de bewoner over het energiezuinig gebruik van systemen, zoals de CV ketel, ventilatie en/of de thermostaat. In enkele gevallen passen we (de instellingen van) systemen aan. Onze werkwijze is als volgt:

- **Energiezuinig instellen Cv-ketel:** de energieklusser geeft advies maar past de temperatuur niet aan. Het aanpassen van de temperatuur van de ketel naar 50 op 60 graden is immers niet voor iedere woning geschikt/wenselijk. Met name in slecht geïsoleerde woningen kan een lage aanvoertemperatuur ervoor zorgen dat de woning niet meer warm wordt. Dit gaat ten koste van het wooncomfort. De mate waarin een temperatuurverlaging effectief is kan bovendien alleen op koude dagen gemeten worden. De energieklusser adviseert de bewoner daarom over de mogelijkheden en legt uit hoe hij/zij desgewenst zelf de temperatuur kan aanpassen;
- **Ontluchten radiatoren/CV:** Het ontluchten van de radiatoren is een standaard onderdeel van onze aanpak. Tijdens de technische opname controleren we (1) of er radiatoren in de woning zijn en (2) wanneer de bewoner de radiator voor het laatst heeft ontlucht. In praktijk zien we dat de radiatoren in 36% van de woningen die we bezoeken worden ontlucht. Tijdens het ontluchten geven we duidelijke instructies aan de bewoner, zodat hij/zij de maatregel de volgende keer zelf kan uitvoeren. De bewoner ontvangt daarbij een ontluchtingssleuteltje.

Daarnaast kunnen onze energieklussers eventueel ook de volgende werkzaamheden uitvoeren:

- **Ventilatie:** de energieklusser adviseert de bewoner over het belang van ventileren en controleert of er een (mechanisch) ventilatiesysteem aanwezig is. De klusser geeft tips over het openhouden van ventilatieroosters en/of (klep)ramen, het schoonmaken van roosters en (in geval van mechanische ventilatie) over de verschillende standen van het systeem. De energieklusser past deze standen in principe niet aan, tenzij de bewoner (te) veel geluidsoverlast of tocht ervaart. In dat geval wordt de knop een standje lager gezet.
- **Thermostaat:** in geval er een klokthermostaat en/of thermostaatknoppen in de woning aanwezig zijn dan controleert de energieklusser of deze goed staan ingesteld en past deze waar nodig aan. Uitgangspunt is dat de instelling overeenkomt met de tijden waarop de bewoner opstaat of naar bed gaat. Met thermostaatknoppen op de radiatoren van de slaapkamers, wc en badkamer wordt de verwarming in die ruimtes geregeld; de energieklusser controleert of deze niet te hoog (stand 3 of hoger) staat ingesteld en past deze waar nodig aan.

2.4 Kennis van onze medewerkers ten aanzien van verschillende 'randzaken' van de energietransitie

Wij zijn van mening dat projecten die binnen de gemeente spelen elkaar moeten versterken. Tijdens de startbijeenkomst en kennismaking met de gemeente verzamelt onze daarom projectleider informatie over wat er speelt in de wijken; hij leest zich in in de transitievisie warmte en verdiept zich in andere regelingen die de gemeente mogelijk aanbiedt, bijvoorbeeld het werk van de lokale energiecoaches, witgoedregeling en subsidies voor isolatiemaatregelen. Deze informatie neemt de projectleider mee in de briefing richting het team, zodat zij bewoners kunnen doorverwijzen en eventueel kunnen helpen bij aanmelding voor andere acties binnen de gemeente.

We verwijzen actief door naar andere acties binnen de gemeenten wanneer we daarvoor kansen zien. Met actief doorverwijzen bedoelen we dat we niet enkel informatie achterlaten maar samen met de bewoner ook direct een aanvraag indienen. Als we bijvoorbeeld een oude koelkast tegenkomen dan helpen we met de aanmelding voor de witgoedregeling. Tijdens de startbijeenkomst bespreken we hoe en onder welke voorwaarden we welke doorverwijzingen mogen realiseren.

2.5 Hoe wij omgaan met (sociale) problematiek achter de voordeur

Voor mensen die op wat voor manier dan ook 'achterop' zijn geraakt kan de huidige Nederlandse maatschappij complex en koud zijn. Een veelheid aan uitdagingen kan ervoor zorgen dat men zich afsluit, problemen niet meer overziet, schaamte ervaart en/of geen mentale ruimte meer heeft om beslissingen te nemen. Onze energieklussers kunnen een rol spelen in de signalering van deze problematiek. In de uitvoering zijn we alert op signalen die duiden op aanvullende hulpvragen of (sociale) problematiek en zorgen voor verwijzing naar de gemeente of andere welzijnsorganisaties, conform de afspraken die zijn gemaakt tijdens de startbijeenkomst (zie Paragraaf 1.2). Wij

Meerwaarde van onze aanpak:

+ Onze energieklussers spelen een rol in het signaleren van sociaaleconomische problematiek.

zorgen er voor dat alle energieklussers die we voor de gemeente Zuidplas inzetten op de hoogte zijn van de gemaakte afspraken. Dit doen wij als volgt:

- Na de startbijeenkomst organiseert de projectleider een interne startbijeenkomst met het team. De projectleider documenteert de afspraken die zijn gemaakt tijdens de externe startbijeenkomst en presenteert dit tijdens deze bijeenkomst;
- Tijdens de dagelijkse briefing van de energieklussers (we starten iedere dag gezamenlijk voordat we de wijk in gaan) worden de afspraken herhaald door het operationeel management, zodat ze altijd top of mind zijn bij onze energieklussers.

Belangrijk om te weten: vanuit privacy overwegingen houden wij uiteraard geen lijsten bij maar delen we enkel rechtstreeks persoonsgegevens met instanties **na expliciete goedkeuring** en in het bijzijn van de bewoner zelf. We overhandigen relevante informatie (zoals een folder van een welzijnsorganisatie) en helpen desgewenst bij het aanmelden.

De softskills van onze energieklussers stellen wij voorop. Een energieklusser moet met elk type bewoner, non-verbaal en verbaal kunnen communiceren, zodanig dat hij het huishouden kan overtuigen en helpen om daadwerkelijk energie te besparen. Onze energieklussers selecteren wij daarom op klantvriendelijkheid, assertiviteit, taalvaardigheid en sensitiviteit. Dit toetsen we op basis van rollenspellen in het sollicitatiegesprek waarin we een realistische casus voorleggen. Bijvoorbeeld een gesprek met een ongeïnteresseerde bewoner. De selectie van klussers met sterke softskills maakt hen ook inzetbaar voor het signaleren van sociale problematiek.

2.6 Terugkoppeling van het huisbezoek aan de bewoner

Direct na afloop van het energieadvies ontvangt de bewoner de volgende documentatie:

- Het adviesrapport; indien geen mail beschikbaar wordt het rapport per post verstuurd;
- De brochure met 15 gedragstips waarop de energieklusser aankruist welke tips relevant zijn voor de bewoner.
- Een digitaal overzicht (tevens garantiebewijs) van de geïnstalleerde maatregelen;
- Een digitale uitnodiging voor het klanttevredenheidsonderzoek.

Na (maar ook voorafgaand aan) het bezoek kunnen bewoners op werkdagen tussen 09:00 en 17:00 uur bij ons terecht voor vragen over het advies, energiegebruik of -rekening, over de geïnstalleerde producten, onverhoopte defecten, etc. Onze klantenservice is vijf dagen per week beschikbaar en op de volgende manieren bereikbaar: telefonisch op werkdagen tussen 9:00 en 17:00 uur; per e-mail en via de nieuwe website van Klimaatroute, waar voor speciaal voor dit project een landingspagina wordt ingericht.

2.7 Meertaligheid van onze werknemers en hoe wij omgaan met eventuele taalbarrières

Naast de eerder in dit document genoemde meertalige communicatiematerialen kunnen bewoners een **afspraak inplannen met een meertalige energieklusser**. Op moment van schrijven hebben wij klussers in dienst die naast Nederlands en Engels een andere taal spreken, in ieder geval Turks, Marokkaans, Pools en Duits. Indien een bewoner een taal spreekt die wij niet zelf kunnen bieden, maakt de energieklusser gebruik van de Say Hi-app. Met deze app kan direct op locatie vrijwel moeiteloos een gesprek worden gevoerd in twee talen.

De informatieflyer en niet-thuis flyer zijn bovendien beschikbaar in de zes meest gelezen talen, zijnde Nederlands, Engels, Frans, Arabisch, Turks en Tigrinya. Indien wenselijk vertalen en drukken wij de flyers in een andere taal.



3. Rapportage en monitoring

Gedurende de uitvoering monitort de projectleider de projectactiviteiten en rapporteert deze maandelijks in een uitgebreide managementrapportage (in PDF). Daarnaast richten we voor u een live dashboard in waarin u de voortgang tussentijds kan bekijken. We lichten beide componenten toe.

3.1 Bundeling van resultaten (managementrapportage)

De **managementrapportage** wordt mondeling door de projectleider toegelicht tijdens de maandelijkse evaluatiemomenten. De managementrapportages voldoen aan de benodigde criteria voor de SiSa-verantwoording richting het Rijk en omvatten tenminste onderstaande **componenten**:

1. Kwantitatieve componenten:
   a) Het aantal huishoudens (uitgesplitst naar koop en huur) aan wie energiebesparende producten zijn gegeven inclusief een kostenoverzicht van de uitgereikte materialen en montage;
   b) Het aantal huishoudens (uitgesplitst naar koop en huur) dat advies aan huis heeft ontvangen, inclusief een overzicht van de gemaakte kosten voor advies en coaching;
   c) Het aantal kleine energiebesparende maatregelen dat is aangebracht, uitgesplitst naar gas, elektriciteit en overig
   d) De gerealiseerde besparingen uitgedrukt in kWh elektriciteit, m3 gas, Euro en CO2;
   e) Inzicht in de geografische verdeling van de bereikte deelnemers;
   f) Tevredenheidsscore inwoners voortkomend uit het klanttevredenheidsonderzoek (zie 6.3 voor meer informatie)

2. Kwalitatieve componenten:
   - **Participatiegraad en non-respons:** alle adressen die de gemeente aan ons aanlevert worden opgeslagen in ons klantvolgsysteem. Per adres registreren we in welke fase van het proces het huishouden zich bevindt. Zo krijgt een adres bijvoorbeeld de status 'Dichte deur' of 'Energieadvies uitgevoerd' toegekend. Wijzigingen in de klantreis worden automatisch en beveiligd opgeslagen.
   - **Kwalitatieve bevindingen**: de doelgroep die in deze opdracht ondersteund wordt is potentieel kwetsbaar en doorgaans moeilijk bereikbaar. Wij zijn ons er dan ook van bewust dat de gesprekken die wij achter de voordeur voeren waardevolle informatie kunnen opleveren voor de opdrachtgever. De inhoud van de kwalitatieve dataverzameling zal op de wensen van de gemeente worden afgestemd en bestaat bijvoorbeeld uit informatie over de motivatie van de doelgroep ten aanzien van energiebesparing; de mate waarin bewoners op de hoogte zijn van andere beschikbare regelingen; de houding van bewoners jegens de gemeente. De kwalitatieve bevindingen worden geregistreerd op adresniveau en volgens de AVG-richtlijnen gedeeld met de gemeente.
   - **Lessons learned**: We delen onze opgedane ervaringen die relevant zijn voor de (toekomstige duurzame) ambities van uw gemeente en verwerken deze in de rapportage. We houden de effectiviteit van de aanpak bij in ons klantvolgsysteem en weten op adresniveau (AVG-proof), waar een bewoner zich bevindt in de klantreis, welke woningen zijn benaderd, hoeveel bezoekpogingen zijn gedaan en waar een advies is gestart. We zetten de voortgang van het project in uw gemeente af tegen de algemene data (van al onze opdrachtgevers) om afwijkingen te signaleren en onze werkwijze proactief te optimaliseren. Als de participatiegraad bijvoorbeeld achterblijft organiseren we additionele activiteiten zoals benoemd in 1.1. Daarnaast eindigen de energieklussers hun dag altijd gezamenlijk met een dag-afsluiting op ons kantoor in Rotterdam. Tijdens de afsluiting worden ervaringen gedeeld en eventuele obstakels besproken, zoals een lage bereikbaarheid of een lage bereidheid onder de doelgroep om deel te nemen. Wanneer deze obstakels aanleiding geven om bij te sturen in de aanpak dan rapporteren we dit in de rapportage, inclusief eventuele verbetersuggesties.

Alle data die worden verzameld zijn **eigendom van de gemeente Zuidplas** en kunnen op elk gewenst moment worden uitgeleverd. Zodra de opdracht is afgerond worden alle kwalitatieve en kwantitatieve gebundeld in één uitgebreide eindrapportage; deze eindrapportage wordt toegelicht tijdens de eindevaluatie met de gemeente en eventueel andere betrokken partijen. De beschikbare ruwe data worden tevens gedeeld in het gewenste format, zoals Excel of PDF, volgens de richtlijnen van de AVG.

Bijsturing en optimalisatie

We houden de effectiviteit en de voortgang van het project bij in ons CRM. Zo weten we, op adresniveau (AVG-proof), waar een bewoner zich bevindt in de klantreis, welke woningen zijn benaderd, hoeveel bezoekpogingen zijn gedaan en waar een advies is gestart. We zetten uw data af tegen de algemene data (van al onze opdrachtgevers) om afwijkingen te signaleren en onze werkwijze proactief te optimaliseren. Als de participatiegraad van de wijk- of straataanpak achterblijft (<40%) organiseren we additionele activiteiten die passen bij de doelgroep.

Ter illustratie: Bij gemeente Leusden bleek dat de participatiegraad achterbleef in een specifieke buurt. Na intern onderzoek bleek dat deze wijk relatief veel jonge inwoners telde. Door het organiseren van bezoekrondes in de avonduren steeg de participatiegraad met 12%.

Alle deelnemers worden bovendien binnen 24 uur na het bezoek uitgenodigd voor het digitale klanttevredenheidsonderzoek. Hiermee toetsen we de kwaliteit van onze dienstverlening op verschillende onderdelen, zoals communicatie, deskundigheid en klantvriendelijkheid. De enquêteresultaten worden schriftelijk toegelicht in de rapportage inclusief eventuele verbetervoorstellen. Daarnaast ontvangt de gemeente een ruwe data-export van de resultaten als bijlage bij de managementrapportage.

3.2 Real time rapportering resultaten aan opdrachtgever

Naast de hierboven genoemde managementrapportage richten we een **live dashboard** in waarin de gemeente de voortgang tussentijds kan bekijken. Het live dashboard bevat de belangrijkste projectresultaten, zoals het aantal deelnemers, de gerealiseerde conversies en gerealiseerde energiebesparing. De data worden elke nacht ververst en zijn daardoor actueel. Bij aanvang van het project krijgt u een eigen URL-link die 24/7 toegang geeft tot het dashboard. In **Bijlage 3 – "Live Dashboard"** treft u een voorbeeld met fictieve cijfers.

De managementrapportage wordt mondeling door de projectleider toegelicht tijdens de maandelijkse evaluatiemomenten.

4. Planning

U heeft de ambitie om 500 huishoudens te bereiken met advies, voorlichting en de installatie van kleine energiebesparende maatregelen binnen een initiële looptijd van 10 maanden. Wij verwachten de doelstelling ruimschoots voor het einde van de looptijd te behalen. In **Bijlage 1 – "Planning"** treft u onze planning voor dit project. De planning is zoals gevraagd opgesplitst in weken en geeft de urenverantwoording weer voor zowel u als opdrachtgever en Klimaatroute. Ook komen zoals gevraagd het versturen van de brieven, de fasering van de huis-aan-huis bezoeken, de hoeveelheid per week, de kick-off meeting, en de rapportage- en evaluatiemomenten aan bod.

Hoewel wij momenteel ruim voldoende personeel hebben om de opdracht uit te voeren, kan het team in Rotterdam tijdens piekmomenten worden versterkt vanuit onze vestiging in Amsterdam. Wij werken standaard met een **flex pool** van circa 10 medewerkers die flexibel in verschillende regio's aan de slag kunnen op basis van behoefte. Dankzij de schaalvoordelen van een geoefende en omvangrijke organisatie zijn wij altijd in staat continuïteit te bieden en op te schalen als de situatie daarom vraagt, of juist af te schalen als de opdrachtgever daar behoefte aan heeft. Zo borgen we niet alleen de baanzekerheid van onze klussers, maar zorgen we er ook voor dat capaciteit geen belemmering vormt voor de uitvoering.

5. Duurzaamheid

Hieronder beschrijven wij op welke manier, en in hoeverre wij maatschappelijk verantwoord opdrachtgeven en inkopen (MVOI). Hiermee laten we zien hoe onze organisatie op alle niveaus betroken is. Onze missie luidt: in 2040 heel Nederland nul op de meter. Wij zijn niet voornemens hekkensluiter te zijn in onze eigen ambitie en daarom hebben we stappen gezet om onze dienstverlening volledig klimaatneutraal te maken.

Wij hebben duurzaamheid binnen onze organisatie belegd bij onze kwaliteitsmanager. Bij ons is de kwaliteitsmanager verantwoordelijk voor het opstellen en uitvoeren van ons **duurzaamheidsbeleid** en is de spin in het web voor onze leveranciers en onze opdrachtgevers. De kwaliteitsmanager heeft de basis van ons beleid gelegd in duurzaamheid: van milieubewust inkopen (met onder meer een onderzoek naar materiaalkeuze en het productieproces), milieubewust transportbewegingen tot duurzame verpakkingen.

In 2021 hebben wij bovendien onze eigen **CO2 footprint** in kaart gebracht en op basis daarvan een **bedrijfsbreed reductieplan** opgesteld. Dit vertaalt zich o.a. in een duurzame beleidsvoering omtrent de energiebesparende maatregelen, verpakkingen en logistiek en wordt hierna verder uitgewerkt.

Meerwaarde van onze aanpak:

+ Alle energieadviezen uitgevoerd door Klimaatroute zijn klimaatneutraal gecertificeerd.
+ Het is ons streven om ten minste 3% van de opdrachtwaarde in te zetten voor social return.

5.1 Duurzaamheid en circulariteit van onze materialen

Wij vinden het belangrijk dat de producten die wij installeren bij bewoners het milieu zo min mogelijk belasten/ Daarom maken wij gebruik van zo duurzaam mogelijke materialen en producten. Dit doen wij als volgt:

- Wij kiezen bij voorkeur voor producten met een **levensduur van minimaal 5 jaar**;
- Alle producten dienen verpakt te zijn in **biologisch afbreekbaar verpakkingsmateriaal**. Omdat de producten in de meeste woningen direct worden geïnstalleerd hoeven wij bovendien nauwelijks gebruik te maken van extra verpakkingsmaterialen zoals dozen;
- In samenwerking met onze leveranciers beoordelen wij ons productassortiment a.d.h.v. een **levenscyclusanalyse (LCA):** voor de producten die wij willen gebruiken wordt de volledige levenscyclus in kaart gebracht, van grondstofwinning tot gebruik en uiteindelijk verwijdering. Op basis van deze analyses kiezen wij voor de producten met een lagere energie-input, minder emissies en gunstigere afvalscenario's;

- Wij eisen van onze leveranciers dat zij zich conformeren aan de **Internationale sociale voorwaarden (ISV),** waarmee wij bijdragen aan het uitbannen van sociale misstanden in de inkoopketen zoals kinderarbeid en hongerlonen.

Jaarlijks evalueert onze contractmanager de afspraken met onze leveranciers en neemt waar nodig actie. Vooralsnog is dit niet nodig geweest en werken we al jaren prettig samen met onze vaste partijen. We borgen de prestatieafspraken door deze vast te leggen in Service Level Agreements.

5.2 Hoe wij invulling geven aan Social Return on Investment (SRoI)

Projecten met energieklussers bieden een kans om inwoners met een (kleine) afstand tot de arbeidsmarkt op te leiden en in te zetten voor de energietransitie. Hier hebben we in eerdere projecten al veel ervaring mee. Alleen dit jaar hebben wij al 17 energieklussers met een afstand tot de arbeidsmarkt in dienst genomen. Hiervan heeft 90% na hun eerste dienstverband een contractverlenging aangeboden gekregen. Ook voor deze opdracht draagt Klimaatroute graag bij aan een duurzame, inclusieve en sociale gemeente. Direct na gunning neemt onze HR afdeling contact op met het Werkplein IJsselgemeenten en/of Werkgevers Servicepunt Rijnmond om de zoektocht naar kandidaten uit de regio te starten. Ons streven is om ten minste 3% van de opdrachtwaarde in te zetten voor social return. Tijdens het startgesprek bespreken we samen het functieprofiel, de voorwaarden voor de werving en uitgangspunten in de selectie van kandidaten. De afspraken die hieruit voortkomen worden vastgelegd in een Plan van Aanpak.

5.3 Andere onderdelen waaruit onze MVOI bedrijfsvoering blijkt

Naast maatschappelijk verantwoorde inkoop en SROI dragen ook de volgende maatregelen bij aan de reductie van onze CO2 uitstoot.

- **Afvoer (verpakking)materialen:** Klimaatroute zorgt tijdens de huisbezoeken voor de inname en een duurzame afvoer van verpakkingsmaterialen en oude producten. De energieklusser neemt uiteraard zijn eigen afval mee, maar als extra service neemt hij ook de oude of kapotte lampen en lege batterijen mee die een huishouden nog heeft liggen. Alle materialen, zoals de doos van een radiatorventilator, en oude tochtstrips of gloeilampen, worden aan het einde van de dag op de juiste manier van elkaar gescheiden en afgevoerd (glas, papier, plastic, rest);
- **Logistiek:** De energieklussers gaan gezamenlijk met een elektrische bestelbus of bakfiets de wijk in. In iedere bus is bovendien een vouwfiets aanwezig om (kleine) afstanden tussen straten te overbruggen. Daarnaast worden de geadviseerde producten direct na afloop van het advies in de woning geïnstalleerd of aan de bewoner uitgereikt, waardoor er geen extra vervoer nodig is voor het leveren van de gekozen producten.
- **Garantie:** Om de technische levensduur van de uitgereikte materialen te garanderen biedt Klimaatroute op alle producten 2 jaar garantie; bij LED verlichting (Philips) is de garantie zelfs 2 jaar. Dit geldt zowel voor de montage als voor de gebruikte materialen, waarbij ook de leveringen van originele onderdelen of gelijkwaardige alternatieven worden gewaarborgd. Bij een defect product gaat Klimaatroute altijd zelf bij de bewoner langs om het product te vervangen.
- **Compensatieproject:** Naast onze inzet voor CO-reductie hebben wij ervoor gekozen onze resterende emissies met compensatiecredits te compenseren. Door onze CO-uitstoot te compenseren met een gelijke hoeveelheid CO-credits, zorgen wij ervoor dat dezelfde CO elders op de wereld wordt gereduceerd via een klimaatcompensatie-project. Een CO -credit (VER/CER) is een geverifieerde reductie van 1 ton CO in de atmosfeer. Hiermee is onze voetafdruk volledig naar netto nul teruggedrongen. Het compenseren van onze uitstoot doen wij door te investeren in 'Renewable Energy' projecten. Climate Neutral Group heeft een mix van verschillende kleinschalige projecten in windenergie, waterkracht en zonne-energie. Deze projecten zijn van de internationaal erkende standaard Verified Carbon Standard (VCS).

Meerwaarde van onze aanpak:

+ Elektrisch vervoer of met de (bak)fiets in de wijk.
+ Minimaal 2 jaar garantie op producten én de installatie.

De acties die Klimaatroute (heeft) uit(ge)zet hebben er voor gezorgd dat onze dienstverlening is gecertificeerd conform **de Climate Neutral Certification Standard** die jaarlijks onafhankelijk wordt geaudit. Alle Klimaatroute energiescans voor grootzakelijke ondernemers, MKB, sportverenigingen, woningeigenaren en huurders zijn zo klimaatneutraal gecertificeerd. Meer informatie over de Climate Neutral Standard en certificering: www.climateneutralcertification.com

6. Risicobeheersing

6.1 Hoe wij omgaan met met mogelijke wijzigingen of uitbreiding van de doelgroep

Inmiddels rekenen wij verandering tot onze constante, immers: elke gemeente is anders en zo ook elke opdracht.

- **Wij bereiden ons voor op eventuele wijzigingen in de werving** door vooraf een heldere communicatie- en wervingscampagne op te stellen (zie hiervoor Paragraaf 1.1) waarin rekening wordt gehouden met eventuele tegenvallende resultaten of afwijkende situaties. Zo **monitoren** wij bijvoorbeeld **de wervingsresultaten** en hebben wij een aantal 'touwtjes om aan te trekken' indien ingrijpen noodzakelijk is, denk aan: het verhogen van het aantal bezoekrondes, versturen van herhaalbrieven of bezoekrondes op andere momenten.
- **Wij bereiden ons voor op een eventuele uitbreiding van de doelgroep** door bij aanvang van het project 3 FTE (5 energieklussers) en een projectmanager beschikbaar die de gemeente volledig faciliteren. De opdracht wordt vanuit onze vestiging in Rotterdam georganiseerd, maar kan op piekmomenten versterkt worden door medewerkers van onze vestiging in Amsterdam.

Wij leveren aantoonbaar kwaliteit. Dagelijks ontvangen wij feedback van circa 100 respondenten middels klanttevredenheidsonderzoeken. In 2023 is onze dienstverlening beoordeeld met gemiddeld een **8,6.**

6.2 Samenwerking met de gemeente als opdrachtgever

Incidentele regelingen zoals de energiearmoede gelden zijn tijdrovend voor gemeenten, verantwoordingsprocedures voor de besteding van middelen zijn vaak ingewikkeld en ondertussen willen opdrachtgevers zo goed als mogelijk grip houden op de projectvoortgang. Een nauwe samenwerking met de uitvoerende partij is daarom noodzakelijk. Het ontzorgen van de opdrachtgever is voor ons een topprioriteit. Bij aanvang van het project krijgt u als opdrachtgever een projectleider aangewezen. Zo ziet de samenwerking met onze projectleider er voor u uit:

- Direct na de gunning plant de projectleider een gesprek met u ter kennismaking. We maken concrete afspraken over de dienstverlening, de te benaderen doelgroep, de wijze van communiceren naar bewoners en de verdere invulling van de samenwerking. Ook overhandigt u de adressenlijst van huisbezoeken en geeft akkoord op de aankondigingsbrief. Zie hiervoor ook Paragraaf 1.4 waarin wij beschrijven wat wij van de gemeente nodig hebben. Daarna organiseren we een startbijeenkomst zoals beschreven in Paragraaf 1.2.

- Tijdens de dienstverlening borgen we projectsturing en communiceren we over de voortgang en resultaten. Dit doen wij door middel van een wekelijks overleg tussen de projectleider van de gemeente en onze projectleider. Overleggen met een snelle interval houden de vaart in de aanpak, waarbij eventuele vragen en knelpunten direct kunnen worden geadresseerd. Aanvullend op de overlegstructuur rapporteert en monitort onze projectleider de projectresultaten. Dit is beschreven in Hoofdstuk 3.

- Na afronding van het project organiseert onze projectleider een eindevaluatie met de gemeente en de door u aangewezen stakeholders. Onze projectleider bespreekt de resultaten en de stand van zaken: wat moet nog opgepakt of overgedragen worden; wat ging goed; en waar liggen verbetersuggesties voor de toekomst. We delen onze opgedane ervaringen die relevant zijn voor de toekomstige duurzame ambities van uw gemeente en verwerken deze in een eindrapportage (in PDF, of eventueel Excel). Na afloop van het project dragen we onze data over de huishoudens en de adviesdata, AVG-proof, over. Deze data is bruikbaar voor toekomstige opgaven van de gemeente zoals voor het Nationaal Isolatie Programma.

Meerwaarde van onze aanpak:

+ Na afronding van het project deelt de projectleider van Klimaatroute data die bruikbaar is voor toekomstige opgaven in de gemeente, zoals het Nationaal Isolatie Programma.

6.3 Werkwijze omtrent klantenfeedback

Sinds 2021 voert Klimaatroute het **ISO9001 certificaat** voor ons kwaliteitsmanagementsysteem. ISO9001 legt de nadruk op het verbeteren van processen en het verhogen van de algehele kwaliteit van onze diensten en helpt ons om gestructureerde methoden te implementeren om onze diensten en processen voortdurend te verbeteren. Omdat wij voor bewoners 'het gezicht' van de gemeentelijke acties zijn is het belangrijk dat we hoge eisen stellen aan onze kwaliteit en inzichtelijk maken hoe we hierop scoren. We borgen klantvriendelijkheid door het uitvoeren van klanttevredenheidsonderzoeken. Dit doen we als volgt:

- **Anonieme enquête:** iedere deelnemer wordt binnen 24 uur automatisch uitgenodigd voor deelname aan ons klanttevredenheidsonderzoek. Dit is een vragenlijst van maximaal 10 vragen en met een invultijd van 5 minuten.

We vragen om feedback ten aanzien van: klantvriendelijkheid, deskundigheid, communicatie, mate van ontzorging en tevredenheid over de montage van producten. De inhoud van de vragenlijst kan per gemeente worden afgestemd. Klimaatroute levert hiervoor een concept aan;

- **Telefonische enquête:** bewoners die geen e-mail hebben (vaak ouderen) of de taal niet (goed) machtig zijn worden binnen een week na het bezoek benaderd om telefonisch feedback te geven. Als er sprake is van een taalbarrière dan zorgen we dat de bewoner wordt gebeld door een medewerker die de taal spreekt;
- **Gemeentelijke deelname:** Klimaatroute gaat graag zo transparant mogelijk te werk. Het staat de gemeente vrij om (on)aangekondigd aan te sluiten bij de huisbezoeken of bewoners zelf om feedback te vragen.

De uitkomsten van de enquêtes worden maandelijks gerapporteerd in de managementrapportage (zie Hoofdstuk 3), zowel tekstueel als in de vorm van een ruwe data-export. Daarnaast nodigen we na afronding van het project ook u als opdrachtgever uit voor een klanttevredenheidsgesprek, specifiek gericht op opdrachtgevers.



6.4 Werkwijze voor klachtenafhandeling

We hebben ons kwaliteitshandboek ingericht volgens de ISO9001 methodiek om zoveel mogelijk te borgen dat deelnemers een kwalitatief hoogwaardige dienstverlening ontvangen. Natuurlijk kan er altijd wat misgaan. Zowel voor de gemeente als voor onszelf is het belangrijk dat klachten worden gemeld en adequaat worden afgehandeld.

Bewoners kunnen telefonisch, per brief, mail of via onze site een klacht indienen. Bij een klacht doorlopen we op hoofdlijnen het proces zoals opgenomen in **de figuur hiernaast** We nemen 2 weken na afronding contact op met de bewoner om te borgen dat de klacht naar tevredenheid is verholpen. Onze projectleider is op de hoogte van alle klachten en oplossingen en rapporteert deze in de periodieke managementrapportage aan de opdrachtgever (zie ook Hoofdstuk 3).

Binnenkomen klacht	
Bevestiging ontvangst	30 sec.
Oplossing	max. 2 werkdagen
Akkoord opgelost	max. 10 werkdagen
Borging klachtenregistratie (ISO9001)	(afh. van complexiteit)

Ons proactieve beleid omtrent klachten maakt onze dienstverlening transparant. Tot en met juni 2023 resulteerde <0,1% van onze huisbezoeken in een klacht. Van die klachten hebben we 99% binnen de gestelde afhandeltermijn en naar de tevredenheid van de aandrager opgelost.

6.5 Beschrijving van risico's met bijbehorende beheersmaatregelen

Onderstaand beschrijven wij een viertal risico's die de uitvoering van dit project mogelijk in de weg staan, inclusief beheersmaatregelen die wij hanteren om deze risico's in te perken.

Risico 1: Te laag bereik

De gemeente vindt het belangrijk om zoveel mogelijk bewoners uit de doelgroep te voorzien van advies, energiecoaching en energiebesparende maatregelen. Het realiseren van een hoge participatiegraad is – zo weten wij uit ervaring – altijd een uitdaging.

- *Beheersmaatregel:*

Uit ervaring weten wij dat een aankondigingsbrief gevolgd door een huis-aan-huis bezoek het meest effectief is in het bereiken van zoveel mogelijk bewoners. De effectiviteit van de wervingsacties worden nauw in de gaten gehouden door onze projectleider. Hij weet op adresniveau (AVG-proof), waar een bewoner zich bevindt in de klantreis, welke woningen zijn benaderd, hoeveel bezoekpogingen zijn gedaan en waar een advies is gestart. Als de conversie onverhoopt achterblijft (<40%) organiseren wij additionele activiteiten die passen bij de doelgroepen op basis van voorgenoemde data. Ter illustratie: Is de participatiegraad in een specifieke wijk hoger in de avonduren? Dan plannen we onze bezoekrondes daar in de avond.

Risico 2: Laag urgentiegevoel om energie te besparen
Sinds februari 2023 merken wij dat de urgentie voor het toepassen van energiebesparende maatregelen minder wordt gevoeld dan in de maanden ervoor. Door het huidige prijsplafond wordt de impact van de energiecrisis gedempt. Daarnaast worden de winters in Nederlands doorgaans minder koud,; waardoor men mogelijk niet bezig is met voorzorgsmaatregelen voor mogelijke koude maanden. Beide factoren hebben mogelijk invloed op de motivatie van de doelgroep om deel te nemen aan energieadvies. Het realiseren van de gewenste participatiegraad komt daarmee in gevaar.

- *Beheersmaatregel:*

Om het gevoel van urgentie te verhogen is het van belang om bewoners in de communicatiecampagne te wijzen op de meerwaarde om zich juist vóór het aankomende stookseizoen al voor te bereiden op de koudere maanden. Daarbij benadrukken wij de gunstige effecten van het advies en de maatregelen, bijvoorbeeld door in de communicatiematerialen de (verwachte) besparing concreet uit te drukken in euro's. Zo maken we de impact van het huisbezoek heel tastbaar voor de bewoner.

Risico 3: Schaarste energiebesparende maatregelen
De vraag naar besparingsmogelijkheden is in korte tijd drastisch toegenomen als gevolg van de hoge energieprijzen. Hierdoor komt de leveringszekerheid, alsmede de prijs van de aangeboden maatregelen, onder druk te staan.

- *Beheersmaatregelen:*

1. Al onze vestigingen hebben een eigen voorraad met de producten die wij aanbieden. Met deze voorraden kunnen wij ongeveer 3 weken vooruit. Indien een lokale voorraad op is kunnen wij indien nodig uitwijken naar de voorraad van een andere vestiging.
2. Maandelijks voorzien wij circa 5.000 huishoudens van energiebesparende maatregelen. Hierdoor hebben wij een sterke inkooppositie, waardoor wij goede afspraken hebben kunnen maken met onze voorkeursleveranciers (Technische Unie, Eco Groothandel en BespaarBazaar) en deze zijn vastgelegd in SLA's. Afspraken die wij hebben gemaakt om schaarste tegen te gaan zijn onder meer:
    a. een deel van onze voorraad is op afroep beschikbaar bij onze voorkeursleveranciers. Dit deel van onze voorraad wordt binnen 2 werkdagen na afroep bij ons afgeleverd;
    b. onze voorkeursleveranciers garanderen minimaal 95% leveringszekerheid en maximaal 5% foutverzending;
3. Gemeente Zuidplas vraagt om concrete specificaties van de producten die wij aanbieden. Alternatieven bieden wij dan ook alleen aan in overleg met de gemeente.

Risico 4: Aanmelding blijft uit, doordat het aanmeldproces niet in een passende taal beschikbaar is
De landingspagina van het project bevat een aanmeldformulier waarmee het huishouden zich kan aanmelden. Dit aanmeldformulier is beschikbaar in het Engels en in het Nederlands. Na het invullen van dit formulier neemt onze klantenservice contact op voor het maken van een afspraak. Indien iemand de Nederlandse of Engelse taal niet machtig is, blijft een aanmelding mogelijk uit.

- *Beheersmaatregel:*

Het aanmeldformulier is zowel in het Nederlands als in het Engels beschikbaar. Daarmee lukt het circa 85% van de doelgroep om online een afspraak te maken. Eventueel met hulp van familie of kennissen. Indien dit onverhoopt niet lukt, dan kan telefonisch een afspraak worden gemaakt. In al onze communicatiematerialen (ook op de website) verwijzen wij naar onze klantenservice. Al onze klantenservicemedewerkers spreken naast Nederlands ook Engels of een andere taal en kunnen iemand eventueel doorverbinden met een klantenservicemedewerker die dezelfde taal spreekt.



Wilt u ook een lagere energierekening?

Bespaar snel energie met deze tips!

Zet een kruisje in één van de rondjes: ◯ interesse ◯ Doe ik al

1. Zet de thermostaat een graadje lager
2. Houd de radiatoren vrij
3. Zet apparaten uit en niet op stand-by
4. Verwarm minder kamers in huis
5. Zet de verwarming op 15 graden
6. Douche niet langer dan 5 minuten
7. Neem een water-besparende douchekop
8. Gebruik ledlampen
9. Was op 30 graden en gebruik de eco-stand
10. Zet de temperatuur van de Cv-ketel lager
11. Geef uw koelkast voldoende ruimte
12. Stel de koelkast in op 5 graden en de vriezer op -18 graden
13. Droog uw was aan de lijn
14. Vervang energieslurpers voor energiezuinige apparaten
15. Zorg voor goede ventilatie

020 244 39 77 duurzaamwonen@klimaatroute.nl



15 tips

Om snel energie te besparen in uw woning

Bespaar tot wel €300,- per jaar!

Bespaar tot wel €300,- per jaar!

Bekijk de 15 tips en begin vandaag nog met besparen



1 tot € 200,- /jaar

Zet de thermostaat een graadje lager

Doe een warme trui aan of gebruik een fleecedeken.

2 tot € 50,- /jaar

Houd de radiatoren vrij

Hang geen gordijnen en plaats geen meubels voor de radiator.

3 tot €75,- /jaar

Zet apparaten uit en niet op stand-by

Zet elektrische apparaten die u niet gebruikt helemaal uit.

4 tot € 120,- /jaar

Verwarm minder kamers in huis

Verwarm alleen de kamers waar u bent en sluit de deuren in huis.

5 tot € 150,- /jaar

Zet de verwarming op 15 graden

Bent u niet thuis of gaat u slapen? Dan is het verstandig om de verwarming laag te zetten.

6 tot € 250,- /jaar

Douche niet langer dan 5 minuten

Tip: gebruik een douchetimer zodat je makkelijk weet hoelang je onder de douche staat.

7 tot € 55,- /jaar

Neem een waterbesparende douchekop

Een waterbesparende douchekop bespaart zowel gas als water, win-win dus!

8 tot € 20,- /jaar

Gebruik ledlampen en zet ze uit als u niet in de kamer bent

Een ledlamp bespaart ruim 90% t.o.v. een gloei- en halogeenlamp.

9 tot € 50,- /jaar

Was op 30 graden en gebruik de eco-stand

Wassen op de eco-stand duurt iets langer maar bespaart water en stroom

10 tot € 150,- /jaar

Zet de temperatuur van de cv-ketel lager

Vaak is de ketel onnodig ingesteld op een hoge temperatuur. Stel hem in op 60 graden.

11 TIP

Geef uw koelkast voldoende ruimte

Een koelkast die dicht tegen de muur staat zal meer stroom gebruiken om te koelen, omdat de warmte niet goed wegkan.

12 tot € 50- /jaar

Stel uw koelkast in op 5 graden en uw vriezer op -18 graden

Elke graad lager kost u extra energie. Tip: gebruik een koelkastthermometer.

13 tot € 70,- /jaar

Droog uw was aan de lijn

Gebruik geen droger, maar hang de was op aan een waslijn. Dit bespaart elektriciteit.

14 TIP

Vervang energieslurpers voor energiezuinige apparaten

Tip: gebruik een energiemeter om erachter te komen welke apparaten onzuinig zijn.

15 tot € 100,- /jaar

Zorg voor goede ventilatie

De lucht in huis wordt door ventilatie namelijk droger. En droge lucht geleidt warmte beter, waardoor de lucht sneller verwarmd wordt dan vochtige lucht.

De besparing is gebaseerd op de gemiddelde stroom- en gasprijs van januari 2022. De prijzen waren in januari 2022 als volgt: stroom koste 44ct/kWh; gas kostte €1.63/m3.

BIJLAGE 3 – LIVE DASHBOARD



Productaanbod Zuidplas

KLIMAAT ROUTE

Item (minimale aanbod o.b.v. PvE)	Uitgifte per	Merk	Levensduur	Variant	Garantie	Inkoopprijs (excl. BTW)	
Waterbesparende douchekop	Per stuk	Ecosavers	10 jaar		2 jaar		
Waterbespaarders kranen	Per 3 stuks	Ecosavers	10 jaar		2 jaar		
Douchetimer	Per stuk	Ecosavers	5 jaar	Digitaal	2 jaar		
Tochtstrip E	Doosje 6 meter	Ecosavers	5 jaar	Schuim (wit)	2 jaar		
Tochtstrip P	Doosje 6 meter	Ecosavers	5 jaar	Schuim (wit)	2 jaar		
Deurstrip	Per stuk	Ecosavers	5 jaar	Siliconen plakstrip	2 jaar		
Brievenbusborstel	Per stuk	Ecosavers	10 jaar	Zonder klep	2 jaar		
Ledlamp (diversen, zie hieronder)	Per stuk	Osram/Philips	10 jaar		4 jaar		
Deurdranger	Per stuk	Ecosavers	10 jaar	Deurveer	2 jaar		
Radiatorfolie	Per 2,5 m2	Tonzon	15 jaar	Plakstrip	2 jaar		
Analoge tijdschakelaar	Per stuk	Ecosavers	10 jaar		2 jaar		
Koolmonoxidemelder	Per stuk	Nedis	15 jaar		2 jaar		
Leidingisolatie	Per 1 meter	Ecosavers	20 jaar	13 mm - 22 mm	4 jaar		
Mogelijke extra maatregelen							
Smartplug/slimme stekker	Per stuk	Nedis	10 jaar	Kunststof	2 jaar		
Koelkastthermometer	Per stuk	Ecosavers	5 jaar		2 jaar		
Energiemeter	Per stuk	Ecosavers	5 jaar	LCD Display	2 jaar		
Radiatorventilator (basis)	Per stuk	Speedcomfort	5 jaar	Magneet bevestiging	2 jaar		
Radiatorventilator (uitbreiding)	Per stuk	Speedcomfort	5 jaar	Magneet bevestiging	2 jaar		
Specificaties ledlampen	Uitgifte per	Merk	Levensduur (uur)	Lumen	Wattage		ijs
Osram Osram Parathom Classic A LED-lamp E27	Per stuk	Osram	15000	470	4		
Philips CorePro E27	Per stuk	Philips	15000	250	2		
Philips CorePro 2-25W E14	Per stuk	Philips	15000	250	2		
Philips MASTER 3.7-35W GU10 DIM	Per stuk	Philips	25000	270	3.7		
Philips CorePro LEDbulb 8-60W E27	Per stuk	Philips	15000	806	8		

BIJLAGE 1 - PLANNING

TAAK	Urenverant-woording		RACI				2023											2024																
							November						December					Januari				Februari				Maart				April				
	KR	AD	KR	AD	P	BE	W42	W43	W44	W45	W46	W47	W48	W49	W50	W51	W52	W1	W2	W3	W4	W5	W6	W7	W8	W9	W10	W11	W12	W13	W14	W15	W16	W17
Voorbereidingsfase																																	
Start raamovereenkomst (17 oktober)			C	R																													
Kennismakingsgesprek gemeente	1	1	R	C																													
Ontwikkeling communicatie(materialen), contact leggen met lokale partners, inkoop producten, inrichten landingspagina	16	1	R	C	I																												
Startbijeenkomst bijeenkomst met (lokale) betrokken partijen	6	4	R	I	C																												
Interne briefing adviesteam	2		R																														
In kaart brengen doelgroep	3	2	R	A	C																												
Wekelijkse operationele afstemming per gemeente	8	5	R	C	C																												
Uitvoeringsfase																																	
Verzending aankondigingsbrief (gefaseerd per wijk)		3	R	A	I	I																											
Uitvoering huisbezoeken (500)	1000		R	C	C	I									150					200				150				Uitloop					
Rapportage en evaluatie (maandelijks)	30	5	R	C	I																												
Uitvoering klanttevredenheidsonderzoeken	10		R	C		I																											
Projectafronding																																	
Eindrapportage en oplevering	6		R	I	I																												
Afsluitende bijeenkomst en evaluatie	2	2	R	C																													
Klanttevredenheidsonderzoeken gemeente	2	1	R	C																													

LEGENDA: RACI **R =** Responsible **A =** Accountable, **C =** Consulted, **I =** Informed
KR = Klimaatroute **AD =** Aanbestedende Dienst (gemeenten) **P =** sociale partners **BE =** bewoners

Document 52

Van: "[redacted]"
Verzonden: woensdag 16 oktober 2024 09:24
Aan: "[redacted]" <[redacted]@zuidplas.nl>
Onderwerp: FW: Aangepaste planning / tweede nota van inlichtingen

Met vriendelijke groet,

[redacted]

gemeente Zuidplas

M 06-[redacted]
E [redacted]@zuidplas.nl I www.zuidplas.nl

Van: TenderNed <noreply@tenderned.nl>
Datum: dinsdag, 15 oktober 2024 om 18:02
Aan: [redacted] <[redacted]@zuidplas.nl>
Onderwerp: RE: Aangepaste planning / tweede nota van inlichtingen

TenderNed

Geachte [redacted],

U heeft een bericht ontvangen in TenderNed voor Gemeente Zuidplas, dat hoort bij de aanbesteding: 'Uitvoering Nationaal Isolatie Programma (NIP) 2025-2027'. Klik hier om het bericht in TenderNed te bekijken.

Beste lezer,

Kunt u de mogelijkheid tot het stellen van vragen weer open zetten t/m 18 oktober 12:00 uur in Tenderned?

Alvast bedankt.

Met vriendelijke groet

[redacted]
Regionaal Energieloket Projecten B.V.

vrijdag 11 okt. 2024, 13:12

Geachte heer/mevrouw,

In verband met een tweede Nota van Inlichtingen is de planning aangepast.

Vandaag, 11 oktober 2024 ontvangt u de antwoorden op de vragen die op 30 september 2024 zijn gesteld.

Uiterlijk 18 oktober 2024 om 12.00 uur kunt u vragen stellen naar aanleiding van de antwoorden gesteld in de eerste Nota van Inlichtingen. Antwoorden daarop worden uiterlijk 24 oktober 2024 gegeven.

Inschrijvingen zijn gepland op 14 november 2024. Ook de verdere planning is aangepast op TenderNed.

Met vriendelijke groet



Gemeente Zuidplas

Op basis van uw instellingen worden berichten uit TenderNed doorgestuurd naar uw e-mailadres. Het oorspronkelijke bericht vindt u in TenderNed. Als u wilt reageren op dit bericht, dan kunt u dat in TenderNed doen. Daar kunt u ook uw voorkeuren wijzigen, voor het doorsturen van berichten.

Dit is een door TenderNed automatisch verstuurd bericht
Disclaimer | Privacyverklaring | Gebruiksvoorwaarden

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is gezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen.
De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message.
The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Document 53

Van: "[redacted]"
Verzonden: maandag 3 juni 2024 15:14
Aan: "[redacted]" <[redacted]@zuidplas.nl>
Onderwerp: FW: Actualiteiten

Hoi,

Zie natuurvriendelijk isoleren en internet consultatie.

Met vriendelijke groet,

[redacted]

gemeente Zuidplas

T 0180-[redacted] M 06-[redacted]
E [redacted]@zuidplas.nl I www.zuidplas.nl

Van: [redacted], [redacted] <[redacted]@nplw.nl>
Verzonden: dinsdag 28 mei 2024 16:49
Aan: [redacted] <[redacted]@odmh.nl>; [redacted] <[redacted]@bodegraven-reeuwijk.nl>; [redacted] <[redacted]@krimpenerwaard.nl>; [redacted] <[redacted]@zuidplas.nl>; [redacted] <[redacted]@krimpenerwaard.nl>; [redacted] <[redacted]@waddinxveen.nl>; [redacted] <[redacted]@gouda.nl>; [redacted] <[redacted]@waddinxveen.nl>; [redacted] <[redacted]@gouda.nl>; [redacted] <[redacted]@zuidplas.nl>; [redacted] <[redacted]@waddinxveen.nl>; [redacted] <[redacted]@bodegraven-reeuwijk.nl>; [redacted] <[redacted]@zuidplas.nl>; [redacted] <[redacted]@regiorivierenland.nl>; [redacted] <[redacted]@tiel.nl>; [redacted] <[redacted]@buren.nl>; [redacted] <[redacted]@culemborg.nl>; [redacted] <[redacted]@buren.nl>; [redacted] <[redacted]@regiorivierenland.nl>; [redacted] <[redacted]@culemborg.nl>; [redacted] <[redacted]@tiel.nl>; [redacted] <[redacted]@tiel.nl>; [redacted] <[redacted]@westmaasenwaal.nl>; [redacted] <[redacted]@tiel.nl>; [redacted] <[redacted]@nederbetuwe.nl>; [redacted] <[redacted]@WestBetuwe.nl>; [redacted] <[redacted]@WestBetuwe.nl>; [redacted] <[redacted]@maasdriel.nl>
Onderwerp: Actualiteiten

Beste collega's in de warmtetransitie,

Als [redacted] informeer ik jullie graag over een aantal relevante en actuele onderwerpen:

Natuurvriendelijke isoleren
Het Kabinet heeft op 28 mei aan de Tweede Kamer laten weten dat woningeigenaren zonder ecologisch onderzoek en een omgevingsvergunning hun woning kunnen laten isoleren door een isolatiebedrijf dat natuurvriendelijk isoleert. Dit heet de Landelijke werkwijze natuurvriendelijk isoleren (NVI). Op de lange termijn werken gemeenten en provincies toe naar een soortenmanagementplan (SMP). Daarmee kunnen zij een omgevingsvergunning aanvragen bij de provincie, waar onder andere woningeigenaren dan gebruik van kunnen maken. Meer informatie over de aanpak voor de korte en (middel)lang termijn lees je op onze website.

De afspraken over natuurvriendelijk isoleren zijn gemaakt door het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, het ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit, het Interprovinciaal Overleg, de provincies en de VNG.

Internetconsultatie 2e ronde SpUk LAI
Tot 5 juni is het mogelijk om te reageren op de wijzigingsregeling voor de 2e ronde van de SpUk LAI. Met deze regeling komt [redacted] beschikbaar, waarmee gemeenten bewoners kunnen ondersteunen bij het isoleren van de woning. Gemeenten kunnen in juli vervolgens een aanvraag indienen. Hierbij gaat het specifiek om kwetsbare woningeigenaren en bewoners in gemengde VvE's met slecht geïsoleerde woningen.

De Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) organiseert 28 mei een online sessie over onder andere deze internetconsultatie.

Inzicht in vervolgstappen Wgiw
De afgelopen tijd kregen we regelmatig vragen over de Wet gemeentelijke instrumenten warmtetransitie (Wgiw) en de aanwijsbevoegdheid in het bijzonder. Samen met BZK hebben we een informatieve pagina opgesteld waarin je leest hoe de vervolgstappen in het wetgevingstraject eruit zien. Verder bieden we informatie over de actualisatie van de transitievisie warmte en of je op basis van de huidige transitievisie warmte straks de aanwijsbevoegdheid kunt inzetten.

Tot slot wijs ik je graag op twee interessante bijeenkomsten. Allereerst een webinar op 6 juni waarin enkele sprekers informatie geven over het dashboard utiliteit in de wijkaanpak en de toepassing voor het Warmteprogramma 2026. Daarnaast vindt op 12 juni de Impulsdag warmtenet plaats. Je kunt je voor beide activiteiten nog aanmelden.

Als er vragen zijn, hoor ik het graag!

Vriendelijke groet!

Nationaal Programma Lokale Warmtetransitie (NPLW)
……..
NPLW
Koningskade 40 \ 2596 AA \ Den Haag
……..
M 06
E @minbzk.nl
www.nplw.nl

Werkdagen: maandag t/m donderdag

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.
This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Document 54

Van: "[redacted]"
Verzonden: dinsdag 17 december 2024 10:47
Aan: "[redacted]" <[redacted]@zuidplas.nl>
Onderwerp: FW: Advies aanbesteding isolatie bijlagen PR
Bijlage(n): 20241211 samenvatting advies PR.docx, 20241204 Uitgebreid advies PR.docx

Met vriendelijke groet,

[redacted]

gemeente Zuidplas

M 06-[redacted]
E [redacted]@zuidplas.nl I www.zuidplas.nl

Van: [redacted] <[redacted]@zuidplas.nl>
Datum: vrijdag, 13 december 2024 om 10:31
Aan: [redacted] <[redacted]@zuidplas.nl>, [redacted] <[redacted]@zuidplas.nl>
Onderwerp: Advies aanbesteding isolatie

Hoi [redacted] en [redacted],

Bijgaand het uiteindelijke advies.
[redacted] jouw tekst heb ik letterlijk overgenomen, alleen het intro eruit gehaald want dat staat al bovenaan mijn adviesstuk.
Op verzoek van [redacted] zo kort mogelijk met stukken van PR in de bijlage.
Na akkoord van jullie kant, gaat dit stuk via [redacted] naar [redacted]

Met vriendelijke groet,

[redacted]

gemeente Zuidplas

M 06-[redacted]
E [redacted]@zuidplas.nl I www.zuidplas.nl

Bijlage 1.

Samenvatting advies Pels Rijcken:
We verschillen van inzicht over de vraag wat goedkoper/doelmatiger is: eventuele extra ontzorgingsactiviteiten onder concurrentie laten beprijzen in de aanbesteding resp. in de vergoeding die de gemeente aan de intermediair moet betalen of dit overlaten aan de intermediair in een-op-een onderhandelingen achteraf. Wij denken dat het eerste scenario uiteindelijk per saldo goedkoper (doelmatiger) zal uitpakken nu beide vergoedingen (vergoeding gemeente aan intermediair en vergoeding aannemers aan intermediair) uit dezelfde subsidiepot komen. Wij vermoeden dat je in het eerste scenario uiteindelijk (per saldo) goedkoper/doelmatiger uit bent, en wel om de navolgende redenen:

a. Er zijn signalen dat er soms disproportionele vergoedingen worden gerekend voor de zogenaamde ontzorging, wij nemen aan dat aannemers zich dan genoodzaakt zullen zien in elk geval een deel van die *'overcharge'* door te leggen aan de bewoners in de aanneemsommen, bovenop het (marktconforme) deel van de vergoeding waar wel reële werkzaamheden tegenover staan.

b. Voor zover er wel sprake is van een marktconforme aannemersvergoeding, zal ook deze (doorgaans geheel) worden doorgelegd in de aanneemsom voor de bewoners, mogelijk ook nog met een opslag van de aannemer (zoals vrijwel iedere hoofdaannemer pleegt te doen bij inschakeling van onderaannemers).

c. Een deel van de zogenaamde ontzorging zit al in de scope van de gemeenteopdracht (bewonersbezoek, begeleiden uitvoering etc.), dus daar wordt dan dubbel voor betaald, zowel door de gemeente als door de aannemer

d. Als er toch reële ontzorgende werkzaamheden zijn die nu nog niet (expliciet) in de scope van de gemeenteopdracht zitten, dan zouden deze daar alsnog onder kunnen worden gebracht. De vergoedingen aan de intermediair zullen dan inderdaad wat hoger worden dan nu het geval is, maar het lijkt ons niet realistisch dat je dan per saldo duurder uit zou zijn. Immers: het onder concurrentie in de aanbesteding moeten beprijzen van die ontzorging zal tot lagere vergoedingen leiden dan achteraf zonder concurrentie een-op-een richting aannemers.

Wij verwachten om de hiervoor uiteengezette redenen dat je door ieder financieel belang van de intermediair in de uitvoering te verbieden per saldo goedkoper uit bent, zodat e.e.a. niet ten koste zal hoeven te gaan van het subsidiebedrag voor de bewoners. Integendeel zelfs: door de doelmatiger besteding van de gehele subsidiepot blijft er per saldo aannemelijk juist meer subsidie over voor de bewoners

PELS RIJCKEN

Notitie

voor	Gemeente Zuidplas
van	[redacted] en [redacted]
datum	4 december 2024
inzake	Aanbesteding Uitvoering van het Nationaal Isolatie Programma 2025-2027
zaaknr	11023136

1.1 In lijn met het Nationale Isolatie Programma (NIP) wenst de gemeente Zuidplas isolatiemaatregelen uit te (laten) voeren die het energieverbruik van kwetsbare inwonersgroepen verlagen. De gemeente heeft daartoe van de Rijksoverheid een subsidie ontvangen: de 'Specifieke Uitkering (SPUK) Lokale Aanpak Isolatie' (hierna: SPUK-subsidie).

1.2 Op grond van de subsidievoorwaarden kan de gemeente de SPUK-subsidie aanwenden voor het (laten) uitvoeren of het subsidiëren van het (laten) uitvoeren van een of meer energiebesparende isolatiemaatregelen. De SPUK-subsidie kan tevens worden besteed aan het inschakelen van een derde met benodigde expertise die kan adviseren over de mogelijke energiebesparende isolatiemaatregelen.

1.3 Tegen die achtergrond heeft de gemeente Zuidplas in september 2024 de Europese aanbestedingsprocedure 'Uitvoering van het Nationaal Isolatie Programma 2025-2027' uitgeschreven. Doel van de aanbesteding is de selectie van een opdrachtnemer die het isolatieprogramma namens de gemeente uitvoert (hierna: Opdrachtnemer). Met de winnaar van de aanbesteding wordt een raamovereenkomst gesloten die samengevat de volgende werkzaamheden zal uitvoeren:

- Bezoeken van woningen die in aanmerking komen voor isolatieprogramma, het uitvoeren van woningopnames en het opstellen van individueel advies voor het treffen van isolatiemaatregelen, dat moet resulteren in een offerte voor gebouweigenaren voor de uitvoering van isolatiemaatregelen.
- Begeleiden van de uitvoering van de gekozen isolatiemaatregel: verzamelen van deelnemende lokale/regionale aannemers en isolatiepartijen en uitonderhandelen van scherpe tarieven voor het uitvoeren van isolatiemaatregelen.
- Aansturen van deelnemende lokale/regionale aannemers en isolatiepartijen voor het uitvoeren van isolatiemaatregelen.
- Verlenen, beheren en verrekenen van isolatiesubsidie t.b.v. woningeigenaren namens de gemeente.[1]

[1] Wij begrepen dat het toch niet de Opdrachtnemer is, maar de gemeente die bepaalt wie er subsidie krijgt en hoeveel. Daarvan uitgaande zal er van de door ons eerder gesignaleerde belangenvermenging op dit punt kennelijk toch geen sprake zijn. Dit zal bij nota van inlichtingen moeten worden verduidelijkt.

Alle werkzaamheden worden verricht op grond van een overeenkomst van opdracht met de naamloze vennootschap Pels Rijcken & Droogleever Fortuijn N.V. gevestigd te Den Haag en ingeschreven in het Handelsregister onder nr. 27283716. Op de overeenkomst zijn de algemene voorwaarden van toepassing, die zijn gedeponeerd ter griffie rechtbank Den Haag onder nr. 16/2022. Daarin is een aansprakelijkheidsbeperking opgenomen. De algemene voorwaarden worden op verzoek toegezonden of zijn te raadplegen op www.pelsrijcken.nl.

- Begeleiden van aanvragen van de Investeringssubsidie duurzame energie en energiebesparing (ISDE) en informeren over lening Warmtefonds.
- Voorbereiden van documentatie t.b.v. verantwoording van de gemeente aan de Rijksoverheid over bestede subsidiemiddelen (SiSa-verantwoording) en verzorgen van tussentijdse rapportages.
- Optreden als centraal contactpersoon van bewoners richting uitvoerende partijen.

1.4 Belangrijk onderdeel van de opdracht is dat de Opdrachtnemer uitvoerende isolatiepartijen (hierna: aannemer(s)) moet 'verzamelen' door een uitvraag te verzorgen en een collectieve inkoopactie op te zetten.

1.5 Marktpartijen hebben bij Nota van Inlichtingen meerdere vragen gesteld over het verdienmodel van Opdrachtnemer. Daarbij wezen zij erop dat opdrachtnemers van sommige aannemers 'vergoedingen/fees/commissies' ontvangen (het hierna te bespreken 'ontzorgen' van de aannemers). Deze vergoedingen (aan de achterkant) zouden het *level playingfield* in de aanbesteding aantasten.

1.6 Marktpartijen hebben daarbij onder meer verwezen naar het programma Nieuwsuur dat in september 2023 aandacht heeft besteed aan de firma Klimaatroute die ook zou optreden als intermediair voor gemeenten. Klimaatroute valt onder het Essentconcern. Klimaatroute zou de voorkeur geven aan installatiebedrijven die ook onderdeel zijn van het Essentconcern voor het uitvoeren van isolatieopdrachten. Daarnaast zou Klimaatroute van bepaalde installatiebedrijven een vergoeding ontvangen. In een verklaring geeft Essent bij Nieuwsuur aan dat deze vergoeding kostendekkend zou zijn voor het opzetten en onderhouden van een landelijk partnernetwerk.

1.7 Naar u aangaf, is de vraag gerezen of de aanbestedingsprocedure in de huidige opzet houdbaar is of dat deze moet worden ingetrokken en een nieuwe opdracht in de markt moet worden gezet. U vroeg ons te adviseren of de aanbesteding inderdaad moet worden ingetrokken en zo ja, welke verbeteringen zouden kunnen worden doorgevoerd in een nieuwe overheidsopdracht. Daarbij verzocht u ons ook aandacht te hebben voor (eventuele) risico's.

1.8 Op 22 november 2024 hebben wij een eerste conceptadvies met u gedeeld. Dit advies hebben wij op 25 november 2024 met u besproken, waarna wij per e-mailbericht van 2 december 2024 onze bedenkingen bij het zogenaamde 'ontzorgingsmodel' nog eens nader uiteen hebben gezet. De daarmee samenhangende doelmatigheidsrisico's hebben wij daarin als volgt samengevat:

> a. Er zijn signalen van marktpartijen dat er soms disproportionele vergoedingen worden gerekend voor de zogenaamde ontzorging, wij nemen aan dat aannemers zich dan genoodzaakt zullen zien in elk geval een deel van die *'overcharge'* door te leggen aan de bewoners in de aanneemsommen, bovenop het (marktconforme) deel van de vergoeding waar wel reële werkzaamheden tegenover staan.

b. Voor zover er wel sprake is van een marktconforme aannemersvergoeding, zal ook deze (doorgaans geheel) worden doorgelegd in de aanneemsom voor de bewoners, mogelijk ook nog met een opslag van de aannemer (zoals vrijwel iedere hoofdaannemer pleegt te doen bij inschakeling van onderaannemers).

c. Een deel van de zogenaamde ontzorging zit al in de scope van de gemeenteopdracht (bewonersbezoek, begeleiden uitvoering etc.), dus daar wordt dan dubbel voor betaald, zowel door de gemeente als door de aannemer.

d. Als er toch reële ontzorgende werkzaamheden zijn die nu nog niet (expliciet) in de scope van de gemeenteopdracht zitten, dan zouden deze daar alsnog onder kunnen worden gebracht. De vergoedingen aan de intermediair zullen dan inderdaad wat hoger worden dan nu het geval is, maar het lijkt ons niet realistisch dat je dan per saldo duurder uit zou zijn. Immers: het onder concurrentie in de aanbesteding moeten beprijzen van die ontzorging zal tot lagere vergoedingen leiden dan achteraf zonder concurrentie een-op-een richting aannemers.

1.9 In onze bespreking van 3 december 2024 gaf u aan dat het advies definitief kan worden gemaakt. Daarbij hebben wij het punt over de vermeende rolvermenging van de Opdrachtnemer als subsidieverlener geschrapt (zie voetnoot 1 van dit advies) en enkele beheersmaatregelen genoemd waarmee de door ons geschetste doelmatigheidsrisico's van het ontzorgingsmodel kunnen worden beperkt (zie par. 6.7 van dit advies).

2 Opzet aanbesteding

2.1 Opdrachtnemer dient spoedig na de start van de samenwerking een collectieve inkoopactie te organiseren met aannemers die de isolatiemaatregelen aan huizen zullen uitvoeren.[2] De ondernemers die meedoen aan de actie zijn bij voorkeur lokaal gevestigd. Er is een 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.

2.2 In de aanbestedingsstukken wordt niet concreet gemaakt hoe die collectieve inkoopactie er precies uit moet komen te zien en hoe deze moet worden opgezet. U gaf aan dat opdrachtnemers in de praktijk vaak een soort veiling opzetten, waarbij (lokale) aannemers worden geselecteerd op basis van kwaliteit, prijs en capaciteit.

2.3 In de Aanbestedingsleidraad is (op p. 10 'Uitvoering bij externe partij') opgenomen dat het aan de Opdrachtnemer is om de uitvoerende partijen (aannemers) te selecteren en deze te contacteren. Naar wij begrepen, wordt de aannemingsovereenkomst (echter) gesloten tussen de aannemer en de bewoner en wordt de Opdrachtnemer daarbij geen partij[3]. Ook gaf u aan dat Opdrachtnemer de bewoner per maatregel veelal één offerte van een aannemer voorlegt. De keuze is aan de betrokken bewoner of met de offerte

[2] Zie vraag antwoord 21 Nota van Inlichtingen 1.
[3] De in de scope beschreven werkzaamheid '[bezoeken en] *uitvoeren* van woningen' werkt dus wat verwarrend; deze zinsnede zou zo begrepen kunnen worden dat Opdrachtnemer ook de isolatiemaatregelen moet uitvoeren (zelf of als hoofdaannemer met onderaannemers).

wordt ingestemd. De bewoner kan er ook voor kiezen om de isolatiemaatregel door een zelf uitgekozen aannemer te laten uitvoeren.

2.4 Verder is in het Programma van Eisen opgenomen dat de aangeboden prijzen van aannemers in de collectieve inkoopactie lager moeten zijn dan wanneer een individuele woningeigenaar een offerte zou opvragen; er moet sprake zijn van een economisch voordeel voor inwoners om deel te nemen aan de collectieve actie (PvE eis 3).

2.5 Wij begrepen van u dat de subsidie die per bewoner beschikbaar is voor de isolatiemaatregelen in de regel niet geheel kostendekkend zal zijn. Bewoners die in aanmerking komen, ontvangen een aanzienlijk gedeelte van de aanneemsom uit de subsidiegelden die de gemeente verstrekt. Het gedeelte wat het subsidiebedrag te boven gaat, is voor rekening van de bewoner. Alleen bij een klein aantal woningen (ca. 40 woningen in de armoededoelgroep) betaalt de gemeente het surplus zelf bij.

2.6 Ten aanzien van het advies en de uitvoering van de isolerende maatregel is de eis gesteld dat Opdrachtnemer onafhankelijk advies geeft aan bewoners, zonder dat dit is beïnvloed door (commerciële) bedrijfsbelangen

> "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."[4]

Gunningscriteria

2.7 Het gunningcriterium in de aanbesteding is op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding. Inschrijvers moeten bij gunningscriterium G1 (Projectmanagement) een Plan van Aanpak opstellen. Daarin moet een inschrijver onder meer ingaan op:

> "Hoe de Inschrijver lokale marktpartijen bereikt en betrekt bij de (collectieve) inkoopactie(s) aangeboden aan de inwoners van Zuidplas? Onder lokaal verstaan wij in de eerste instantie bedrijven gevestigd in Gemeente Zuidplas of wanneer niet beschikbaar de regio Midden-Holland.
> De mate waarin Inschrijver bijdraagt aan keuzevrijheid voor deelnemende huishoudens met betrekking tot het kiezen van een isolatiebedrijf binnen de inkoopactie.
> 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."
>
> en

[4] Programma van Eisen, p. 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."
>
> Zie: par. 4.2 Gunningcriterium G1 Projectmanagement (40%).

2.8 Naast de aangeboden kwaliteit, telt de inschrijfprijs voor 25% mee. Inschrijver dient een prijs op te geven voor de uitvoering van de lokale aanpak isolatie Zuidplas op basis van hetgeen Inschrijver heeft opgenomen in zijn Plan van Aanpak. Hierin zijn alle kosten meegenomen van de opstartfase, uitvoering, monitoring tot en met afhandeling van het traject. In het Prijzenblad moet per activiteit een totaal 'all-in tarief' worden opgegeven. In het Prijzenblad wordt uitgegaan van fictieve aantallen. De opgegeven prijzen per eenheid zijn evenwel bindend en zullen worden overgenomen in de Raamovereenkomst.

Eis transparant maken verdienmodel Opdrachtnemer

2.9 In het Programma van Eisen is onder punt 7 ('Transparantie') opgenomen:

> "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."

2.10 In de Aanbestedingsleidraad is verder opgenomen dat aannemers de prijzen van de collectieve inkoopactie niet mogen verhogen om daarna korting te geven.

> "Verder is van belang om te melden dat de Aanbieders geen bijdrage mogen vragen van inwoners om te kunnen deelnemen (geen 'instapbedrag') en de aanbieders mogen niet de prijzen van de collectieve inkoopactie verhogen om vervolgens 'korting' te geven."[5]

3 Vragen vanuit de markt

3.1 Bij Nota van Inlichtingen is de vraag gesteld of de gemeente inschrijvers de ruimte geeft om provisie te vragen aan de uitvoerders van de maatregelen. Daarbij gaf de gegadigde aan dat het toestaan van provisies leidt tot minder/geen transparantie, tenzij de aanbestedende dienst deze provisie opneemt in het prijsformulier (en dus meeweegt in het prijscriterium). De gemeente gaf daarop aan te hechten aan transparantie en zegde toe de transparantieverplichting in het Programma van Eisen op te nemen (zie randnummer 2.9 van dit advies). Naar de gemeente verduidelijkte, ziet deze verplichting op de samenwerking na de gunning, en geldt de verplichting nog niet tijdens de aanbesteding, omdat het geen onderdeel zou uitmaken van de beoordeling (nr. 29 Nota van Inlichtingen)[6].

---

[5] Par. 4.4 Gunningscriterium G3 Prijs (25%)

[6] Nb: wij vragen ons af of dit antwoord juist is: "Transparantie" keert expliciet terug als te behandelen (en dus te beoordelen resp. te scoren) onderwerp in het PvA onder het subcriterium "Financieel". Wellicht moet dit antwoord gecorrigeerd worden in de NvI 2.

3.2 Ook is de vraag gesteld of commissies/vergoedingen (tussen aannemers de te selecteren Opdrachtnemer) niet waren toegestaan, gelet op de verplichting bewoners van onafhankelijk advies te voorzien dat niet is beïnvloed door (commerciële) bedrijfsbelangen. De gemeente gaf aan niet per definitie een conflict te zien tussen onafhankelijkheid en een vergoeding vanuit aannemers, zolang de maatregelen in het advies uitgaan van wat het beste past bij de woning en de situatie van de bewoner en niet het resultaat is van maatregelen waaraan de Opdrachtnemer de meeste omzet behaalt. De gemeente wees erop dat partijen zich in de markt op verschillende manieren organiseren (vraag/antwoord 33 Nota van Inlichtingen).

3.3 Een gegadigde wees erop dat sommige opdrachtnemers de uitvoering beleggen bij aannemers van hetzelfde moederconcern. Hiermee zou de onafhankelijkheid van het advies in het geding komen. Daarnaast zou dit het level playing field aantasten, omdat de inkomsten over de uitvoering bij hetzelfde concern terecht komen, zodat de intermediair een lagere prijs kan indienen. Gegadigde heeft verzocht of de gemeente Opdrachtnemer en isolatiepartijen die tot hetzelfde moederbedrijf/concern behoren, uitsluit dan wel aan opdrachtnemers een te onderschrijven "verklaring inzake onafhankelijkheid" gaat voorleggen. De gemeente erkende daarop dat er risico's bestaan en gaf aan te toetsen op onafhankelijkheid en markconformiteit. Een uitsluiting of verklaring zou de gemeente niet hanteren (Vraag/antwoord 59 Nota van Inlichtingen).

3.4 Verder is erop gewezen dat veel inschrijvers voor de collectieve inkoop een 'hybride prijsmodel' hanteren waarbij aannemers aan Opdrachtnemer een vergoeding betalen over de (al dan niet verplicht) uit handen genomen werkzaamheden ('ontzorging'). Deze door Opdrachtnemer voor de aannemer te verrichten diensten zouden leiden tot prijsstijgingen in de aanneemsom die voor bewoners wordt gerekend. De betrokken gegadigde stelde voor dat de vergoedingen die de Opdrachtnemer ontvangt vanuit de aannemers ook worden opgenomen in het prijzenblad. Alleen op die wijze zou een gelijke beoordeling op prijs kunnen plaatsvinden. Ook is verzocht de vergoedingen tussen inschrijvers en isolatiepartijen te maximaliseren om te voorkomen dat inschrijvers verdienen aan de vergoedingen.

- Zie bijvoorbeeld vraag 55 Nota van Inlichtingen:
  "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 gebeurd. 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?"

3.5 De gemeente gaf daarop onder meer aan dat uit de marktconsultatie is gebleken dat marktpartijen verschillende ontzorgingsmodellen voor uitvoerders hanteren waar weer andere vergoedingen tegenover staan. Daarom is ervoor gekozen om niet een bepaald maximumtarief te hanteren. Marktconformiteit is de eis, zo luidt het antwoord van de gemeente. Inschrijvingen worden volgens de gemeente getoetst op kwaliteit, onafhankelijkheid en marktconformiteit (zie nrs. 55, 56, 59 en 60 Nota van Inlichtingen). Hoe die toets wordt uitgevoerd, is niet gepreciseerd.

3.6 Ook in de tweede (nog niet beantwoorde) vragenronde is wederom herhaaldelijk verzocht om vergoedingen 'per maatregel' op te nemen in het prijzenblad, zodat de verdiensten van iedere partij eerlijk worden meegewogen. Daarbij is toegelicht dat de 'ontzorgingsmodellen' van verschillende opdrachtnemers tot een oneerlijk speelveld leiden in de aanbesteding. Opdrachtnemers zouden aannemers min of meer verplichten bepaalde werkzaamheden tegen betaling uit handen te geven, bijvoorbeeld tegen 30% van de aanneemsom. Deze door Opdrachtnemer uit handen genomen werkzaamheden zouden in de praktijk niet neerkomen op 'ontzorging' die 30% vergoeding rechtvaardigt. Als gevolg daarvan zouden aannemers worden gedwongen aanneemsommen (richting bewoners) te verhogen (nrs. 84 en 85 tweede vragenronde).

4 Doelmatigheid aanbesteding?

4.1 Uit ons overleg van 5 november 2024 begrepen wij dat het in dit marktsegment niet ongebruikelijk is dat Opdrachtnemers in hun rol als intermediairs vergoedingen bedingen van aannemers voor hun 'ontzorging'. Zo zouden aannemers bijvoorbeeld niet zelf offertetrajecten (inmetingen, eerste klantcontacten, etc.) behoeven te doorlopen, maar ontvangen zij – na akkoord van de bewoner – direct een min of meer afgebakende opdracht. Hierbij zou het ook gaan om werkvoorbereiding en planning.

4.2 Opdrachtnemers vragen daar een vergoeding voor van aannemers. Uit de hiervoor aangehaalde vragen van gegadigden en de Nieuwsuur-uitzending[7] volgt dat die vergoedingen vaak neerkomen op een percentage van de aanneemsom.

[7] https://nos.nl/nieuwsuur/collectie/13953/artikel/2490246-onafhankelijk-adviesbureau-van-essent-had-toch-commercieel-belang-bij-verkoop-duurzame-maatregelen. Zie ook: https://nos.nl/nieuwsuur/collectie/13953/artikel/2490246-onafhankelijk-adviesbureau-van-essent-had-toch-commercieel-belang-bij-verkoop-duurzame-maatregelen.

4.3 Het niet verbieden of strikter reguleren van dit aanvullende verdienmodel doet de voorvraag rijzen of deze rolvermenging (onafhankelijk adviseur over isolatiemaatregelen, maar deels ook de uitvoerder daarvan) niet al haaks of in elk geval op gespannen voet staat met de eis van onafhankelijk advies dat niet beïnvloed mag worden door commerciële bedrijfsbelangen van de Opdrachtnemer (nr. 5 Programma van Eisen).[8]

4.4 Naar onze inschatting zijn er minst genomen serieuze kanttekeningen te plaatsen bij de suggestie dat de percentages die door intermediairs worden bedongen bij aannemers steeds een reële (marktconforme) tegenprestatie zouden vormen voor zogenaamd 'uit handen genomen' werk. De opdrachtomschrijving vanuit de gemeente is in de eerste plaats al vrij ruim geformuleerd: niet alleen bewonersbezoek en het opstellen van een advies, maar ook het begeleiden van de uitvoering van de maatregelen en het aansturen van de aannemer liggen al in de gemeentelijke opdracht besloten. Bovendien heeft een van de gegadigden er blijkens de Nota van Inlichtingen op gewezen dat er soms zodanig hoge percentages worden bedongen die in geen reële verhouding kunnen staan tot de daadwerkelijk 'ontzorging' van aannemers (zie het citaat hiervoor onder 3.4).

4.5 Er bestaat dus een risico dat aannemers de aan Opdrachtnemer te betalen vergoedingen (deels) 'opplussen' op de offertes voor de bewoners, zonder dat dit gerechtvaardigd wordt door reële – de aannemer ontzorgende – marktconform geprijsde aanvullende werkzaamheden zijn die niet al in de opdracht van de gemeente besloten liggen. Deze vergoedingen worden immers achteraf (een-op-een) buiten concurrentie om bedongen door de Opdrachtnemer vanuit een sterke onderhandelingspositie richting aannemers. De Opdrachtnemer vertegenwoordigt immers een potentieel groot aantal opdrachten. Per saldo kan dit flankerende verdienmodel 'aan de achterkant' dus leiden tot dubbele of te hoge vergoedingen die de doelmatige besteding van de subsidiegelden onder druk zetten.

4.6 Voor zover er toch daadwerkelijk ontzorgende werkzaamheden zouden worden verricht die niet al in de opdracht van de gemeente besloten liggen, zou overwogen kunnen worden ook die werkzaamheden zoveel mogelijk expliciet te benoemen in de scope van de gemeentelijke opdracht. Aldus worden ook deze werkzaamheden onder volledige concurrentie (transparant) in de aanbesteding afgeprijsd, in plaats van achteraf vanuit een dominante onderhandelingspositie van Opdrachtnemer richting aannemers. De huidige voorwaarden dat de offertes van aannemers marktconform moeten zijn en dat bewoners goedkoper uit moeten zijn dan wanneer zij zelf een aannemer regelen, lijken ons zonder nadere uitwerking en borging vooralsnog te algemeen om de hiervoor geschetste risico's afdoende weg te nemen. Wij komen daar hierna nog op terug.

[8] Hierin zou al een haakje gevonden kunnen worden voor een algeheel verbod op provisies, kick-backs of enige andere (betaalde) betrokkenheid in de uitvoering buiten de opdracht van de gemeente.

4.7 De hiervoor genoemde kanttekeningen en risico's zien met name op de doelmatige besteding van subsidiegelden. In het verlengde daarvan zullen wij hierna ingaan op de vraag of met de huidige opzet van de aanbesteding (waarbij de door Opdrachtnemer bij aannemers te bedingen vergoedingen niet meewegen) het 'level playing field' zodanig verstoord raakt dat de aanbesteding niet tot een rechtmatige gunning kan leiden. Daarbij speelt ook een rol de vraag of met de huidige opzet van de aanbesteding daadwerkelijk de economisch meest voordelige aanbieding wordt geselecteerd.

5 Rechtmatigheid aanbesteding?

5.1 Hoewel aanbestedingsrechtmatigheid en doelmatigheid twee in uitgangspunt te onderscheiden begrippen zijn, lijken deze toch een zekere koppeling te krijgen door de op een aanbestedende dienst rustende wettelijke verplichting om zorg te dragen voor het leveren van "zo veel mogelijk maatschappelijke waarde voor de publieke middelen" bij het gunnen van een overheidsopdracht (artikel 1.4 Aanbestedingswet). Hoewel er weinig duidelijkheid bestaat over de precieze reikwijdte van deze betrekkelijk vaag geformuleerde zorgplicht, valt niet uit te sluiten dat deze ook betrokken wordt op de gehele subsidiepot die beschikbaar wordt gesteld via de Opdrachtnemer (en dus niet beperkt is tot alleen de ook uit die subsidie gefinancierde vergoeding die de gemeente als tegenprestatie aan de Opdrachtnemer betaalt)[9].

5.2 Het is evenwel geen gegeven dat eventuele alternatieve of flankerende verdienmodellen van opdrachtnemers het gelijke speelveld zodanig tenietdoen of verstoren dat de aanbestedende dienst hiertegen zou moeten optreden. Iedere inschrijver heeft immers in beginsel gelijke kansen of mogelijkheden – mits contractueel toegestaan – om ook op andere manieren omzet te behalen door of in verband met de uitvoering van de opdracht. De verplichting voor een aanbestedende dienst om iedere inschrijver een gelijke kans te bieden op de verwerving van een overheidsopdracht, strekt in beginsel niet zover dat hij eventuele andere voordelen die door of in verband met de overheidsopdracht behaald zouden kunnen worden (dan de directe tegenprestatie vanuit de aanbestedende dienst) steeds zou moeten verbieden of reguleren.

5.3 Van een *onrechtmatig* ongelijk speelveld in de aanbesteding lijkt ons dan ook niet direct sprake. In de huidige opzet van de aanbesteding staat het iedere gegadigde vrij om een eigen verdienmodel in te richten, mits dit model voldoet aan de gestelde randvoorwaarden dat dit in de inschrijving transparant is gemaakt en de onafhankelijkheid van Opdrachtnemer in zijn adviesrol en de marktconformiteit van de aan de bewoners voor te leggen offertes niet aantast. Door deze randvoorwaarden zou

[9] Zie nader over de reikwijdte van de zorgplicht uit art. 1.4 Aanbestedingswet: prof. mr. C.E.C. Jansen, Over het vermeende dilemma tussen de doelmatigheid en de rechtmatigheid van de overheidsinkoop, Tijdschrift Aanbesteding en staatsteun, nr. 4, augustus 2018.

ook kritiek dat in de aanbesteding in werkelijkheid niet de economisch meest voordelige inschrijving wordt geselecteerd in potentie ondervangen kunnen worden.

5.4 Evenwel zijn de hiervoor genoemde randvoorwaarden in de huidige opzet en formuleringen naar ons oordeel nog onvoldoende concreet uitgewerkt en verankerd in de aanbestedingsstukken. Hier zou nog de nodige aanvulling en aanscherping kunnen plaatsvinden. Indien die hierna genoemde aanbevelingen alsnog worden doorgevoerd, zouden de door ons gesignaleerde (doelmatigheids- en) rechtmatigheidsrisico's in deze lopende aanbesteding wellicht tot een aanvaardbaar niveau kunnen worden teruggebracht.

6 Conclusies en aanbevelingen

6.1 Wij concluderen dat de aanbesteding in de huidige opzet diverse risico's meebrengt die zien op de doelmatigheid van de subsidiebesteding. Deze risico's houden direct verband met een onvoldoende scheiding van rollen en belangen.

6.2 Zo functioneert de Opdrachtnemer enerzijds als onafhankelijk adviseur omtrent te treffen isolatiemaatregelen, maar heeft hij tegelijkertijd de mogelijkheid om een deel van de uitvoeringsrol op zich te nemen en daarbij vergoedingen of provisies van de uitvoerende partijen (aannemers) te bedingen voor het (zogenaamd) 'ontzorgen' van deze uitvoerders.

6.3 Bij voorkeur zouden deze rollen respectievelijk belangen worden gescheiden, waarbij de Opdrachtnemer uitsluitend wordt belast met advies- en regiewerkzaamheden (aansturing en toezicht op de uitvoering) zonder zelf enig commercieel belang in de uitvoering te mogen hebben. Een algeheel verbod op provisies, kick-backs (of welke andere vergoeding dan ook buiten de opdrachtsom vanuit de gemeente) ligt dan in de rede. Het reguleren in de vorm van het *maximeren* van provisies (zoals gesuggereerd door een marktpartij) lijkt ons minder logisch, nu dit het commercieel belang van Opdrachtnemer in de uitvoering niet wegneemt, maar slechts verkleint en bovendien praktisch lastig lijkt te handhaven. Overigens lijkt het alsnog introduceren van een algehele verbod op provisies e.d. min of meer al te kunnen volgen uit de eis (Programma van Eisen onder 5) dat het isolatieadvies niet beïnvloed mag worden door commerciële bedrijfsbelangen van Opdrachtnemer.

6.4 Voor zover er toch meerwaarde (efficiency-voordelen) zou zijn te behalen door bepaalde uitvoerende werkzaamheden die nu nog niet in de opdrachtscope van de gemeente zitten door Opdrachtnemer te laten uitvoeren, zouden die werkzaamheden alsnog expliciet onder de scope kunnen worden gebracht, zodat ook deze transparant en onder volledige concurrentie worden afgeprijsd. Dit verdient uiteraard de voorkeur boven het huidige model waarbij de Opdrachtnemer vanuit een sterke

onderhandelingspositie buiten concurrentie om (een-op-een) vergoedingen kan bedingen bij de uitvoerende partijen voor de gestelde 'ontzorging'.

6.5 Wij beseffen overigens dat voormelde aanpassingen in de lopende aanbesteding (mogelijk fors) zullen ingrijpen op kennelijk gegroeide marktpraktijken. Een plotseling algeheel verbod op provisies e.d. doorvoeren zou invloed kunnen hebben op de kring van belangstellenden en mogelijk ook leiden tot een aanbestedingsrechtelijk verboden "wezenlijke" wijziging van de opdracht. In geval van een wezenlijke wijziging is juridisch sprake van een nieuwe overheidsopdracht, die opnieuw moet worden aangekondigd. De huidige aanbesteding zou dan moeten worden ingetrokken.

6.6 Een alternatief en minder ingrijpend scenario zou kunnen zijn dat de nu reeds in de aanbesteding gehanteerde randvoorwaarden richting Opdrachtnemer rondom (kort gezegd) onafhankelijkheid, marktconformiteit en transparant gemaakte verdienmodellen nader worden uitgewerkt en geborgd in de aanbestedingsstukken (Programma van Eisen, Plan van Aanpak op de onderdelen "Vraag en aanbod" en "Financieel", concept Raamovereenkomst).

6.7 Daartoe zou de gemeente kunnen overwegen de volgende bepalingen op te nemen:

- In het Programma van Eisen toevoegen dat eventuele vergoedingen die de Opdrachtnemer bedingt van aannemers (i) ten hoogste marktconform mogen zijn en (ii) uitsluitend mogen zien op reële en doelmatige werkzaamheden die de Opdrachtnemer ten behoeve van de aannemer verricht in het kader van de uitvoering van het Nationaal Isolatie Programma in de gemeente en (iii) deze werkzaamheden niet reeds besloten mogen liggen in de opdracht van de gemeente (zie: par. 1.7 'Omvang van de opdracht' Aanbestedingsleidraad).
- Opdrachtnemer moet regelen dat aannemers eventuele door Opdrachtnemer voor hen verrichte werkzaamheden, inclusief de daarvoor aan Opdrachtnemer te betalen vergoedingen, steeds transparant in de offertes/aanneemsommen specificeert.
- In het Programma van Eisen zou verder kunnen worden opgenomen dat Opdrachtnemer verplicht is 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.
- In de antwoorden in de NvI heeft de gemeente meermaals aangegeven marktconforme prijzen te eisen. In Eis 3 PvE is (mede) in dat kader opgenomen dat de aangeboden prijzen van aannemers in de collectieve inkoopactie lager moeten zijn dan wanneer een individuele woningeigenaar een offerte zou opvragen. Wij achten het raadzaam hieraan toe te voegen dat de gemeente zich het recht voorbehoudt 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.

- Daarnaast kan de gemeente overwegen een bepaling in de concept Raamovereenkomst op te nemen op grond waarvan de gemeente een direct opeisbare boete kan opleggen in het geval de gemeente heeft geconstateerd dat de aanneemsom van een door Opdrachtnemer aan een bewoner voorgestelde aannemer niet economisch voordeliger is dan de aanneemsom voor de betreffende werkzaamheden van een aannemer die geen onderdeel uitmaakt van de collectieve inkoopactie.
- Ook kan een bepaling in het Programma van Eisen worden overwogen op grond waarvan Opdrachtnemer wordt verplicht de collectieve inkoopactie ten minste zo vorm te geven dat aannemers door middel van een openbare oproep worden verzocht te participeren en er vervolgens een vorm van selectie plaatsvindt op basis van objectieve, toetsbare en redelijke criteria waaronder in ieder geval kwaliteit, prijs en capaciteit.
- Verder kan worden gedacht aan het opnemen van een expliciet verbod in het Programma van Eisen voor Opdrachtnemer om offertes op te vragen bij aannemers die tot hetzelfde concern of samenwerkingsverband behoren, tenzij Opdrachtnemer genoegzaam kan aantonen dat deze banden (i) de keuze voor de betrokken aannemer niet heeft beïnvloed en (ii) niet leidt tot een hogere aanneemsom dan in het geval van die concernrelatie of dat samenwerkingsverband geen sprake zou zijn.

6.8 Ook voor het doorvoeren van deze maatregelen geldt dat zal moeten worden getoetst of al deze uitwerkingen gecumuleerd bezien niet tot gevolg hebben dat de overheidsopdracht wezenlijk wordt gewijzigd, met het hiervoor aan het slot van 6.5 geschetste gevolg[10].

6.9 Zoals besproken, ligt de vraag nu voor of de gemeente kiest voor het meer ingrijpende scenario waarbij de aanbesteding wellicht moet worden afgebroken en opnieuw moet worden gepubliceerd, dan wel een naar zijn aard beperkte reparatieslag die in elk geval de rechtmatigheid voldoende borgt en de doelmatigheidsrisico's verkleint (maar niet geheel wegneemt).

[10] Inmiddels rijst overigens wel de vraag of er nu veel tijdwinst te behalen valt in relatie tot een intrekkings-scenario met een heraanbesteding.

Document 55

Van: "[redacted]"
Verzonden: woensdag 11 december 2024 08:49
Aan: "[redacted]" [redacted]@zuidplas.nl>
Onderwerp: FW: Advies vanuit Inkoop

Met vriendelijke groet,

[redacted]

gemeente Zuidplas

M 06-[redacted]
E [redacted]@zuidplas.nl I www.zuidplas.nl

[redacted] <[redacted]@zuidplas.nl>
Datum: dinsdag, 10 december 2024 om 17:46
Aan: [redacted] <[redacted]@zuidplas.nl>, [redacted] <[redacted]@zuidplas.nl>, [redacted] <[redacted]@zuidplas.nl>
Onderwerp: RE: Advies

Hoi [redacted],

Wij sluiten ons aan bij het advies van Pels Rijcken.

Namens team inkoop,

[redacted] en [redacted]

Van: [redacted] [redacted]@zuidplas.nl>
Verzonden: dinsdag 10 december 2024 11:18
Aan: [redacted] <[redacted]@zuidplas.nl>; [redacted] [redacted]@zuidplas.nl>; [redacted] <[redacted]@zuidplas.nl>
Onderwerp: Advies

Hoi allen,

Willen jullie in een paar zinnen jullie advies op papier zetten tbv de besluitvorming binnen de gemeente?
Bijgaand voor de zekerheid nog het advies van PR.

Met vriendelijke groet,

[redacted]

gemeente Zuidplas

M 06-[redacted]
E [redacted]@zuidplas.nl I www.zuidplas.nl

Document 56

Van: "[redacted]"
Verzonden: woensdag 11 december 2024 08:49
Aan: "[redacted]" [redacted]@zuidplas.nl>
Onderwerp: FW: Advies vanuit JZ

Met vriendelijke groet,

[redacted]

gemeente Zuidplas

M 06-[redacted]
E [redacted]@zuidplas.nl I www.zuidplas.nl

Van: [redacted] <[redacted]@zuidplas.nl>
Datum: woensdag, 11 december 2024 om 10:47
Aan: [redacted] <[redacted]@zuidplas.nl>
CC: [redacted] <[redacted]@zuidplas.nl>, [redacted] <[redacted]@zuidplas.nl>, [redacted]@zuidplas.nl>
Onderwerp: RE: Advies

Hoi [redacted],

Vanuit JZ kun je het volgende advies meenemen.

Advies JZ
De vraag die voorligt is of de lopende aanbestedingsprocedure inzake het isolatieprogramma moet worden ingetrokken vanwege strijd met de vereiste rechtmatigheid en/of doelmatigheid of dat deze procedure kan worden gecontinueerd mits er voldoende waarborgen in de aanbestedingsstukken worden ingebouwd. Wij zijn het met Pels Rijcken eens dat het voortzetten van deze aanbesteding mogelijk is, mits het nodige reparatiewerk in de stukken wordt verricht ter verduidelijking van de eisen opdat ook aan het wettelijke vereiste van doelmatigheid wordt voldaan. Vanuit JZ wordt geadviseerd het betreffende reparatiewerk met Pels [redacted] nader af te stemmen, zodat wordt voorkomen dat we tegen een wezenlijke wijziging aanlopen en de aanbesteding om die reden alsnog moet worden ingetrokken. Tot slot wordt geadviseerd na het vereiste herstelwerk nog een derde vragenronde toe te staan, zodat potentiële inschrijvers de gelegenheid krijgen eventuele vragen over het reparatiewerk te stellen.

Krijgen wij het conceptadvies nog te lezen alvorens dit naar [redacted] gaat?

Met vriendelijke groet,

[redacted] | [redacted]
Cluster Communicatie, HR, JZ en Inkoop | Team Juridische Zaken & Inkoop
Bereikbaar: ma t/m do (8:00-16:30 uur)
T 06 – [redacted]

Van: [redacted] <[redacted]@zuidplas.nl>
Verzonden: dinsdag 10 december 2024 11:18
Aan: [redacted] <[redacted]@zuidplas.nl>; [redacted] <[redacted]@zuidplas.nl>; [redacted] <[redacted]@zuidplas.nl>
Onderwerp: Advies

Hoi allen,

Willen jullie in een paar zinnen jullie advies op papier zetten tbv de besluitvorming binnen de gemeente?
Bijgaand voor de zekerheid nog het advies van PR.

Met vriendelijke groet,

[redacted]

gemeente Zuidplas

M 06-[redacted]
E [redacted]@zuidplas.nl I www.zuidplas.nl