

Van: " " Document 66
Verzonden: dinsdag 14 januari 2025 11:19
Aan: " " <@zuidplas.nl>
Onderwerp: FW: FW: Waterzijdig Inregelen - Gemeente Zuidplas
Bijlage(n): image001.jpg, 20241219_gemeente Zuidplas_offerte waterzijdig inregelen_REL.pdf

Hoi ,

Kun jij een opdrachtbevestiging maken voor bijgaande offerte?

Alvast bedankt,

Met vriendelijke groet,

" "



M 06- " "
E " " <@zuidplas.nl | www.zuidplas.nl

Van: " " <@regionaalenergieloket.nl>
Datum: donderdag, 19 december 2024 om 12:53
Aan: " " <@zuidplas.nl>
Onderwerp: Re: FW: Waterzijdig Inregelen - Gemeente Zuidplas

Hoi ,

Super, wat fijn! Heel leuk dat we dit project nu echt kunnen gaan uitvoeren! Onze collega's in de hub Rotterdam staan al te popelen.

De offerte vind je in de bijlage. Opmerking nog; in de mailwisseling zijn nog niet de vaste projectkosten aan bod gekomen, die heb ik nu wel in de offerte opgenomen en dienen ervoor het project samen op te starten, gedurende het project af te stemmen met jullie (en de woningcorporaties), onze systemen in te richten en te kunnen rapporteren.

Fijn als jij deze getekend retour kunt (laten) sturen! Ik ga alvast intern de vraag uitzetten voor een projectleider; kom ik zsm bij je op terug. Heb jij al een aantal datumopties vanaf midden/eind januari waarop jullie en de woningcorporaties kunnen voor een kickoff meeting? Dan neem ik dat alvast mee; hoor graag!

Met vriendelijke groet,

" "

+31 (0)88 - " "
+31 (0)6 - " "

gemeente.regionaalenergieloket.nl



Samen gaan we sneller!
Werken aan een duurzaam thuis voor iedereen? [Bekijk hier onze vacatures.](#)

On Tue, Dec 17, 2024 at 9:18 AM " " <@zuidplas.nl> wrote:

Hoi ,

Inmiddels heb ik akkoord van alle woningcorporaties.
Het gaat om het volgende:

1. Woonbron:

28 woningen voor totaal [REDACTED]

Nog wel een opmerking: het gaat om hele oude woningen, zouden jullie eerst bij een woning kunnen checken of het inregelen wel kan?

2. Woonpartners

28 woningen voor totaal [REDACTED]

3. Stedelink

28 woningen voor totaal [REDACTED]

4. Mozaiek Wonen

4 woningen voor totaal [REDACTED]

Doordat Stedelink maar 4 woningen doet blijven we met [REDACTED] ook netjes onder de aanbestedingsgrens.

Willen jullie een opdrachtbevestiging maken voor ons?

En wat is een handige volgende stap?

Zullen we in januari een startbijeenkomst houden met alle corporaties om te praten over de aangewezen woningen, de communicatie naar bewoners en de klachtenafhandeling?

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

GZP_logo_rgb.jpg klein voor e-mailondertekening

M 06- [REDACTED]
E [REDACTED]@zuidplas.nl | www.zuidplas.nl

Van: [REDACTED] <[REDACTED]@regionaalenergieloket.nl>

Datum: dinsdag, 3 december 2024 om 20:21

Aan: [REDACTED] <[REDACTED]@zuidplas.nl>

Onderwerp: Re: FW: Waterzijdig Inregelen - Gemeente Zuidplas

Hi [REDACTED],

Dank voor terugkoppeling! Hoeveel woningcorporaties willen meedoen en voor hoeveel woningen per corporatie? De (centrale) coördinatie van het project kan een uitdaging zijn als er formeel meerdere opdrachtgevers zijn ipv 1; laten we het daar donderdag tijdens onze afspraak even over hebben.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

+31 (0)88 - [REDACTED]
+31 (0)6 - [REDACTED]

gemeente.regionaalenergieloket.nl

Werken aan een duurzaam thuis voor iedereen? [Bekijk hier onze vacatures.](#)

Hoi ,

Is dat voor jullie werkbaar?



gemeente
Zuidplas

M 06- J
E J @zuidplas.nl | www.zuidplas.nl

Hoi ,

Met vriendelijke groet,

J

+31 (0)88 - [REDACTED] J
+31 (0)6 - [REDACTED] J



Samen gaan we sneller!

Werken aan een duurzaam thuis voor iedereen? [Bekijk hier onze vacatures.](#)

----- Forwarded message -----

From: [redacted] <[redacted]@regionaalenergieloket.nl>

Date: Mon, Oct 28, 2024 at 12:53 PM

Subject: Waterzijdig Inregelen - Gemeente Zuidplas

To: <[redacted]@odmh.nl>

Cc: [redacted]@zuidplas.nl <[redacted]@zuidplas.nl>, [redacted] <[redacted]@regionaalenergieloket.nl>

Ha [redacted] (en [redacted],

Leuk om elkaar vanochtend te spreken! Zoals beloofd, hierbij nog wat extra informatie. Om te beginnen is het goed om te vermelden dat we een soortgelijke situatie hebben gehad in de gemeente Groningen. Ook daar hebben we fix-bezoeken uitgevoerd na het winnen van een aanbesteding, en hebben we de opdracht verlengd met het WZI voor een X aantal woningen.

Ook in Groningen hebben we intern de vraag aan inkoop voorgelegd, en het is bevestigd dat dit mogelijk is. De contractuele gronden hiervoor waren:

- Voor contracten geldt dat er 10% aanvullend werk binnen de opdracht kan worden verstrekt.
- Daarnaast is de overeenkomst tussen de gemeente Zuidplas en Rel een raamovereenkomst, waarbij een aanvullende offerte kan worden toegevoegd aan de opdracht.

Ik voorzie hier dus geen obstakels, maar uiteraard onder voorbehoud van jullie eigen inkoper.

Prijsopgave: Zoals beloofd, hierbij extra informatie over de prijsopgave voor het WZI. Bij een totaal van 100 woningen komt de totaalprijs uit op [redacted] K

- Huisbezoeken WZI: [redacted] K [redacted] K
- Nazorg/Kwaliteit: [redacted] K

Zodra er meer duidelijkheid is vanuit jullie inkoop, kunnen we kijken hoe dit bedrag verrekend kan worden met de openstaande huisbezoeken vanuit de aanbesteding. Ik begreep van [redacted] J dat er nog ongeveer 40 huisbezoeken openstaan.

Verder heb ik ook nagevraagd wat we allemaal doen met de CV-installatie in de woning, naast het waterzijdig inregelen:

- We verlagen, waar mogelijk, de temperatuurstelling.
- We passen het vermogen van de CV-installatie aan op basis van de behoeften van het systeem.
- We stellen, indien mogelijk, het pompvermogen van de ketel in.

Het gaat dus verder dan alleen het waterzijdig inregelen van de radiatoren.

Koken zonder Gas: Zoals besproken bieden wij ook de mogelijkheid om koken zonder gas mogelijk te maken, mits de aansluiting wordt gefaciliteerd door de woningcorporatie. We werken hierbij met een cadeaukaartsysteem, waarbij bewoners via een cadeaubon de kookplaat kunnen bestellen.

Dit verschilt aanzienlijk van de huidige energiefixers. Het lijkt mij dan ook logischer om het WZI verder te verkennen en een Koken Zonder Gas-project eventueel apart te bekijken.

Het lijkt me goed om een vervolgspraak in te plannen, [redacted], zodra er meer duidelijkheid is over de samenwerking met de woningcorporatie. Heb je wellicht enkele data om voor te stellen?

Fijne dag jullie beiden, en [redacted], heel veel plezier op je reis!

--

Met vriendelijke groet,

[redacted]

+31 (0)6 [redacted]

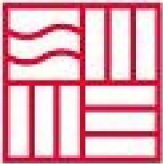
[redacted]

gemeente.regionaalenergieloket.nl



Samen gaan we sneller!

Werken aan een duurzaam thuis voor iedereen? [Bekijk hier onze vacatures.](#)



gemeente

zuidplas

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

KVK 76548848

BTW NL8606.69.609.B.01

Gemeente Zuidplas

Datum: 19-12-2024
Betreft: Offerte waterzijdig inregelen door REL

Beste 

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

Toelichting werkzaamheden Regionaal Energieloket (REL)

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

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

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

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

Met vriendelijke groet,



ARTIKEL 1:. Proces door de ogen van de bewoner

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

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

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

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

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

ARTIKEL2: Overzicht begroting

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

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

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

** Verrekening achteraf op basis van werkelijk gemaakte kosten.

ARTIKEL 3: Inhoud werkzaamheden

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

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

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

ARTIKEL 5: Monitoring en dashboarding

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

ARTIKEL 6: Facturatie

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

ARTIKEL 7: Geldigheid van Offerte

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

ARTIKEL 8: Algemene Voorbehouden

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



ARTIKEL 9: Intellectueel Eigendom

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

ARTIKEL 10: Aansprakelijkheid

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

ARTIKEL 11: Verwerkersovereenkomst

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

ARTIKEL 12: Akkoordverklaring

Voor akkoord namens _____

Naam: _____

d.d.: _____

Handtekening voor akkoord: _____

Van: " " **Document 67**
Verzonden: woensdag 23 april 2025 11:41
Aan: " " <" "@zuidplas.nl>; " " <" "@zuidplas.nl>;
" " <" "@zuidplas.nl>
Onderwerp: FW: Inschrijving Uitvoering Nationaal Isolatie Programma Zuidplas
Bijlage(n): uea_NIP Zuidplas.pdf, Uittreksel - 67589863 - Duurzaam Bouwloket Projecten B.V_.pdf, Bijlage 1 Toelichting op het prijzenblad Zuidplas.pdf, Bijlage 2 Toelichting planning Zuidplas.pdf, Bijlage Referentie - Ervaring Zuidplas ondertekend.pdf, Prijzenblad DBL Zuidplas ondertekend.pdf, Bijlage A - Akkoordverklaring PvE Overeenkomsten1.pdf, Plan van Aanpak Uitvoering NIP Zuidplas.pdf, Bijlage 1 Planning Zuidplas.xlsx

Hoi allen,

Bijgaand de aanbesteding ter beoordeling. Er is 1 inschrijving. Graag de gunningscriteria beoordelen als beschreven in de aanbesteding.

" " nog een paar vragen:

Heb jij voor ons een beoordelingsformat? En willen jullie van inkoop iig beoordelen of de inschrijving rechtmatig is? Gaan wij aan de slag met de gunningscriteria. De prijs is nu sowieso geen issue inderdaad.

Dank je wel.

Met vriendelijke groet,

" " Isolatie Programma.



M 06- " "
E " " @zuidplas.nl | www.zuidplas.nl

Van: " " <" "@zuidplas.nl>

Datum: woensdag, 23 april 2025 om 12:19

Aan: " " <" "@zuidplas.nl>

Onderwerp: FW: Inschrijving Uitvoering Nationaal Isolatie Programma Zuidplas

Beste " "

We hebben één inschrijving binnengekregen en daarom is het beoordelings protocol anders geworden. Daarom hou ik het prijzenblad niet achter omdat in dit geval het niet beïnvloed bij het beoordelen. Wil je toch beoordelen of er wordt voldaan aan de gestelde eisen en de gunningscriteria. Wil jij de inschrijving ook sturen naar de andere beoordelaars?

Succes!

Met vriendelijke groet,

" " , Team Inkoop
Werkt van maandag t/m donderdag



T 06 " "
E " " @zuidplas.nl | www.zuidplas.nl

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

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

Van: [redacted] <[redacted]@duurzaambouwloket.nl>

Verzonden: woensdag 23 april 2025 11:36

Aan: Inkoop <inkoop@zuidplas.nl>

CC: [redacted] <[redacted]@duurzaambouwloket.nl>

Onderwerp: Inschrijving Uitvoering Nationaal Isolatie Programma Zuidplas

Sommige mensen die dit bericht hebben ontvangen, ontvangen niet vaak e-mail van [redacted] <[redacted]@duurzaambouwloket.nl>. [Ontdek waarom dit belangrijk is](#)

Beste [redacted]

Zoals door u aangegeven in uw bericht via Tendered dienen wij de stukken voor onze inschrijving naar dit email adres te versturen. In de bijlagen treft u onze inschrijving en de overige relevante stukken.

Wilt u ons een bevestiging sturen van de tijdige ontvangst van onze inschrijving? Op voorhand hartelijk bedankt.

Met vriendelijke groet,

[redacted]
[redacted]

M 06 – [redacted]
T 072 - 743 39 56

W www.duurzaambouwloket.nl



De inhoud van deze e-mail, inclusief bijlagen, is persoonlijk en vertrouwelijk. Mocht dit bericht niet voor jou bedoeld zijn, informeer dan per omgaande de afzender en verwijder dit bericht. Gelieve deze e-mail, inclusief eventuele bijlagen, niet te gebruiken, kopiëren of door te sturen aan derden.

Relevante aankondiging

*Nummer aankondiging in PB -
EU S (alleen indien u beschikt
over dit nummer):*

*Vermeld, wanneer TenderNed-kenmerk: 482658
bekendmaking van een
aankondiging in het
Publicatieblad van de
Europese Unie niet is vereist,
andere gegevens op basis
waarvan ondubbelzinnig kan
worden vastgesteld om
welke
aanbestedingsprocedure het
gaat (bijvoorbeeld verwijzing
naar een bekendmaking op
nationaal niveau):*

Procedure

*Deze aanbesteding betreft
een procedure:* Onder de Europese aanbestedingsdrempel of een speciale-sectorbedrijf

Deel I: Gegevens over aanbestedingsprocedure en de aanbestedende dienst of aanbestedende entiteit (inclusief speciale-sectorbedrijven)

Gegevens

Identiteit van de aanbesteder: Gemeente Zuidplas

*Om welke aanbesteding gaat
het? Wat is de titel van de
aanbesteding?* Uitvoering Nationaal Isolatie Programma (NIP) 2025-2027

*Korte beschrijving van de
aanbesteding:* Gemeente Zuidplas wil in lijn met het Nationale Isolatie Programma (NIP) lokale isolatiemaatregelen uitvoeren die het energieverbruik van de meest kwetsbare groep inwoners in onze gemeente verlagen. 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. 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".

*Referentienummer van het
dossier bij de aanbestedende
dienst of aanbestedende
entiteit (indien van
toepassing):* -

Deel II: Gegevens met betrekking tot de ondernemer**Deel II A: Gegevens van de ondernemer****Identificatie**

Naam ondernemer: Duurzaam Bouwloket Projecten B.V.

BTW-nummer: NL 8570 85785 B01

KVK-nummer: 6758 9863

Vermeld indien er geen BTW-nummer of KVK-nummer van toepassing is, een ander nationaal identificatienummer, indien vereist en toepasselijk:

Adres: Neerlandia 2

Adres (vervolg):

Postcode / Plaats: 1841 JK Stompetoren

Land: Nederland

Telefoonnummer: +31 72 743 3956

E-mailadres:

Internetadres: www.duurzaambouwloket.nl

Contactpersoon of -personen: Dhr. K. Visser

Algemene informatie

Is de ondernemer een micro-, kleine of middelgrote onderneming: ☒ Ja ☐ Nee

- i** In de zin van de aanbeveling van de Commissie van 6 mei 2003 betreffende de definitie van micro-, kleine en middelgrote ondernemingen (PB L 124 van 20.5.2003, blz. 36). Deze informatie is uitsluitend vereist voor statistische doeleinden. Micro-ondernemingen: een onderneming met minder dan 10 werknemers en met een jaaromzet en/of jaarlijks balanstotaal van niet meer dan 2 miljoen euro. Kleine ondernemingen: een onderneming met minder dan 50 werknemers en met een jaaromzet en/of jaarlijks balanstotaal van niet meer dan 10 miljoen euro; middelgrote ondernemingen, ondernemingen die micro noch klein zijn en met minder dan 250 personen werknemers en een jaaromzet van niet meer dan 50 miljoen euro en/of een jaarlijks balanstotaal van niet meer dan 43 miljoen euro.

Wijze van deelneming

Neemt de ondernemer
samen met anderen deel aan
de aanbestedingsprocedure?

☐ Ja☒ Nee

- i** Met name als deel van een combinatie, consortium, joint venture, enz.

- ⚠** Indien u de vorige vraag met 'Ja' hebt beantwoord, dan moet u onderstaande velden verplicht invullen.

- ⚠** Zo Ja, zorg ervoor dat de overige betrokkenen een afzonderlijk UEA-formulier indienen.

a) Vermeld de rol van de ondernemer binnen de combinatie (leider, verantwoordelijk voor specifieke taken, enz.):

b) Vermeld de identiteit van de andere ondernemers die gezamenlijk aan de aanbestedingsprocedure deelnemen:

c) Indien van toepassing, de naam van de deelnemende combinatie:

Percelen

Vermeld het perceel/de percelen waarop de ondernemer wil inschrijven:

Deel II B: Informatie over de vertegenwoordigers van de ondernemer

Vermeld, indien van toepassing, naam/namen en adres/adressen van de persoon/personen die gemachtigd is/zijn om de ondernemer bij deze aanbestedingsprocedure te vertegenwoordigen.

i Alleen nodig indien afgeweken wordt van de vertegenwoordigingsbevoegdheid zoals opgenomen in het KVK Handelsregister.

Vertegenwoordiger 1

Volledige naam:	
Geboortedatum:	
Functie/optredend als:	
Adres:	
Adres (vervolg):	
Postcode / Plaats:	
Land:	
Telefoonnummer:	
E-mailadres:	
Vermeld zo nodig gedetailleerde informatie over de vertegenwoordiging (vorm, reikwijdte, doel, enz.):	



Vertegenwoordiger 2

Volledige naam:

Geboortedatum:

Functie/optredend als:

Adres:

Adres (vervolg):

Postcode / Plaats:

Land:

Telefoonnummer:

E-mailadres:

Vermeld zo nodig
gedetailleerde informatie
over de vertegenwoordiging
(vorm, reikwijdte, doel, enz.):

Vertegenwoordiger 3

Volledige naam:

Geboortedatum:

Functie/optredend als:

Adres:

Adres (vervolg):

Postcode / Plaats:

Land:

Telefoonnummer:

E-mailadres:

Vermeld zo nodig
gedetailleerde informatie
over de vertegenwoordiging
(vorm, reikwijdte, doel, enz.):

Deel II C:

Informatie over beroep op draagkracht van andere entiteiten

Draagkracht kan betrekking hebben op financiële en economische draagkracht, maar ook op bijvoorbeeld technische bekwaamheid, beroepsbevoegdheid of het bezit van certificaten.

Doet de ondernemer beroep
op de draagkracht van
andere entiteiten om te
voldoen aan de
selectiecriteria en de
(eventuele) criteria en regels?

☐ Ja
☒ Nee



Indien u de vorige vraag met 'Ja' hebt beantwoord, dan moet u het onderstaande veld verplicht invullen

⚠ **Zo ja**, verstrek voor **elk** van de betrokken entiteiten een afzonderlijk UEA-formulier met de informatie die wordt gevraagd in de **afdelingen A en B van dit deel en deel III**. Dit formulier moet door de betrokken entiteiten naar behoren worden ingevuld en ondertekend.

Er zij op gewezen dat het daarbij ook gaat om niet rechtstreeks tot de onderneming van de ondernemer behorende technici of technische organen, in het bijzonder die welke belast zijn met de kwaliteitscontrole en, in het geval van overheidsopdrachten voor werken, de technici of technische organen die de ondernemer ter beschikking zullen staan om de werkzaamheden uit te voeren.

Vermeld, voor zover dit relevant is voor de specifieke draagkracht waarop de ondernemer steunt, voor elk van de betrokken entiteiten de informatie.

Vermeld de specifieke draagkracht waarop de ondernemer steunt voor elk van de betrokken entiteiten:

Deel II D: Informatie betreffende onderaannemers op wier draagkracht de ondernemer geen beroep doet

⚠ Gedeelte dat alleen moet worden ingevuld wanneer de aanbestedende dienst of aanbestedende entiteit **expliciet** om deze gegevens vraagt.

Is de ondernemer van plan een gedeelte van de opdracht in onderaanneming aan derden te geven?

☐ Ja
☒ Nee

⚠ Indien u de vorige vraag met 'Ja' hebt beantwoord, vul dan onderstaande veld in

⚠ Vermeld de informatie die wordt gevraagd in de afdelingen A en B van dit deel en deel III voor elk van de (categorieën van) betrokken onderaannemers indien de aanbestedende dienst of aanbestedende entiteit **expliciet** om deze informatie vraagt naast de informatie in dit deel.

Noem, voor zover bekend, de onderaannemers die worden voorgesteld:

Deel III:

Uitsluitingsgronden

Deel III A:

Gronden die verband houden met strafrechtelijke veroordelingen

- i Gronden in verband met strafrechtelijke veroordelingen krachtens nationale bepalingen waarbij de in artikel 57, lid 1, van de richtlijn vermelde gronden worden omgezet.

- i Artikel 57, lid 1, van Richtlijn 2014/24/EU vermeldt de volgende uitsluitingsgronden:

1. **Deelneming aan een criminele organisatie**

In de zin van artikel 2 van Kaderbesluit 2008/841/JBZ van de Raad van 24 oktober 2008 ter bestrijding van georganiseerde criminaliteit (PB L 300 van 11.11.2008, blz. 42).

2. **Omkoping**

In de zin van artikel 3 van de Overeenkomst ter bestrijding van corruptie waarbij ambtenaren van de Europese Gemeenschappen of van de lidstaten van de Europese Unie betrokken zijn (PB C 195 van 25.6.1997, blz. 1) en artikel 2, lid 1, van Kaderbesluit 2003/568/JBZ van 22 juli 2003 inzake de bestrijding van corruptie in de privésector (PB L 192 van 31.7.2003, blz. 54). Deze uitsluitingsgrond omvat ook corruptie in de zin van de nationale wetgeving van de aanbestedende dienst (aanbestedende entiteit) of de ondernemer.

3. **Fraude**

In de zin van artikel 1 van de Overeenkomst aangaande de bescherming van de financiële belangen van de Europese Gemeenschappen (PB C 316 van 27.11.1995, blz. 48).

4. **Witwassen van geld of financiering van terrorisme**

In de zin van artikel 1 van Richtlijn 2005/60/EG van het Europees Parlement en de Raad van 26 oktober 2005 tot voorkoming van het gebruik van het financiële stelsel voor het witwassen van geld en de financiering van terrorisme (PB L 309 van 25.11.2005, blz. 15).

5. **Terroristische misdrijven of strafbare feiten in verband met terroristische activiteiten**

In de zin van de artikelen 1 en 3 van Kaderbesluit 2002/475/JBZ van de Raad van 13 juni 2002 inzake terrorismebestrijding (PB L 164 van 22.6.2002, blz. 3). Deze uitsluitingsgrond omvat ook uitlokking van, medeplichtigheid aan of poging tot het plegen van een strafbaar feit als bedoeld in artikel 4 van genoemd kaderbesluit.

6. **Kinderarbeid en andere vormen van mensenhandel**

In de zin van artikel 2 van Richtlijn 2011/36/EU van het Europees Parlement en de Raad van 5 april 2011 inzake de voorkoming en bestrijding van mensenhandel en de bescherming van slachtoffers daarvan, en ter vervanging van Kaderbesluit 2002/629/JBZ van de Raad (PB L 101 van 15.4.2011, blz. 1).

Bij deze aanbestedingsprocedure zijn de volgende uitsluitingsgronden van toepassing:

Aan te kruisen door
aanbestedende dienst,
aanbestedende entiteit
indien het een procedure
onder de Europese
aanbestedingsdrempel of
een procedure van een
speciale-sectorbedrijf betreft.

- | | |
|-------------------------------------|---|
| ☐ | Geen |
| ☒ | 1. Deelneming aan een criminele organisatie |
| ☒ | 2. Omkoping |
| ☒ | 3. Fraude |
| ☒ | 4. Witwassen van geld of financiering van terrorisme |
| ☒ | 5. Terroristische misdrijven of strafbare feiten in verband met terroristische activiteiten |
| ☒ | 6. Kinderarbeid en andere vormen van mensenhandel |

Deelneming aan criminele organisatie

Wetsverwijzing(en): Artikel 2.86, lid 2a Aanbestedingswet 2012

Juridische beschrijving: Is de ondernemer zelf of iemand die lid is van het bestuurs-, leidinggevend of toezichthoudend orgaan van de ondernemer of daarin vertegenwoordigings-, beslissings- of controlebevoegdheid heeft, om deelneming aan een criminele organisatie veroordeeld bij onherroepelijk vonnis, welk vonnis niet later dan vijf jaar geleden is gewezen of dat expliciet een uitsluitingsperiode bevat die nog steeds van toepassing is?

Door te antwoorden met 'Ja' geeft u aan dat deze uitsluitingsgrond niet op u van toepassing is en u voldoet aan deze eis.

Voldoet u aan deze eis?

☒ Ja
☐ Nee

a) Vermeld datum vonnis, om welke van de punten 1 tot en met 6 het gaat en wat de grond(en) voor de veroordeling is/zijn:

Grond(en):

b) Geef de identiteit van degene die is veroordeeld:

c) Voor zover expliciet in het vonnis vastgesteld, duur van de uitsluitingsperiode:

 Vermeld, indien de relevante stukken elektronisch beschikbaar zijn:

Internetadres:

Afgevende entiteit:

Precieze referentienummers van de stukken:

Wanneer er sprake van veroordelingen is, heeft de ondernemer maatregelen genomen om aan te tonen dat hij ondanks de toepasselijke uitsluitingsgrond betrouwbaar is ("Self-Cleaning")?

☐ Ja
☐ Nee

i Overeenkomstig nationale bepalingen ter omzetting van artikel 57, lid 6, van Richtlijn 2014/24/EU.

A Indien u de vorige vraag met 'Ja' hebt beantwoord, dan moet u het onderstaande veld verplicht invullen.

Beschrijf de genomen maatregelen:

Omkoping

Wetsverwijzing(en):

Artikel 2.86, lid 2b Aanbestedingswet 2012

Juridische beschrijving:

Omkoping in de zin van artikel 3 van de Overeenkomst ter bestrijding van corruptie waarbij ambtenaren van de Europese Gemeenschappen of van de lidstaten van de Europese Unie betrokken zijn (PbEU 1997, C 195) en van artikel 2, eerste lid, van Kaderbesluit 2003/568/JBZ van de Raad van 22 juli 2003.

Door te antwoorden met 'Ja' geeft u aan dat deze uitsluitingsgrond niet op u van toepassing is en u voldoet aan deze eis.

Voldoet u aan deze eis?

☒ Ja
☐ Nee

a) Vermeld datum vonnis, om welke van de punten 1 tot en met 6 het gaat en wat de grond(en) voor de veroordeling is/zijn:

Grond(en):

b) Geef de identiteit van degene die is veroordeeld:

c) Voor zover expliciet in het vonnis vastgesteld, duur van de uitsluitingsperiode:

 Vermeld, indien de relevante stukken elektronisch beschikbaar zijn:

Internetadres:

Afgevende entiteit:

Precieze referentienummers
van de stukken:

Wanneer er sprake van
veroordelingen is, heeft de
ondernemer maatregelen
genomen om aan te tonen
dat hij ondanks de
toepasselijke
uitsluitingsgrond
betrouwbaar is ("Self-
Cleaning")?

☐ Ja
☐ Nee

 Overeenkomstig nationale bepalingen ter omzetting van artikel 57, lid 6, van Richtlijn 2014/24/EU.

 Indien u de vorige vraag met 'Ja' hebt beantwoord, dan moet u het onderstaande veld verplicht invullen.

Beschrijf de genomen
maatregelen:

Fraude

Wetsverwijzing(en): Artikel 2.86, lid 2c Aanbestedingswet 2012

Juridische beschrijving: Is de ondernemer zelf of iemand die lid is van het bestuurs-, leidinggevend of toezichhoudend orgaan van de ondernemer of daarin vertegenwoordigings-, beslissings- of controlebevoegdheid heeft, om fraude veroordeeld bij onherroepelijk vonnis, welk vonnis niet later dan vijf jaar geleden is gewezen of dat expliciet een uitsluitingsperiode bevat die nog steeds van toepassing is?

Door te antwoorden met 'Ja' geeft u aan dat deze uitsluitingsgrond niet op u van toepassing is en u voldoet aan deze eis.

Voldoet u aan deze eis?

☒ Ja
☐ Nee

a) Vermeld datum vonnis, om welke van de punten 1 tot en met 6 het gaat en wat de grond(en) voor de veroordeling is/zijn:

Grond(en):

b) Geef de identiteit van degene die is veroordeeld:

c) Voor zover expliciet in het vonnis vastgesteld, duur van de uitsluitingsperiode:

 Vermeld, indien de relevante stukken elektronisch beschikbaar zijn:

Internetadres:

Afgevende entiteit:

Precieze referentienummers van de stukken:

Wanneer er sprake van veroordelingen is, heeft de ondernemer maatregelen genomen om aan te tonen dat hij ondanks de toepasselijke uitsluitingsgrond betrouwbaar is ("Self-Cleaning")?

☐ Ja
☐ Nee

i Overeenkomstig nationale bepalingen ter omzetting van artikel 57, lid 6, van Richtlijn 2014/24/EU.

A Indien u de vorige vraag met 'Ja' hebt beantwoord, dan moet u het onderstaande veld verplicht invullen.

Beschrijf de genomen maatregelen:

Witwassen van geld of financiering van terrorisme

Wetsverwijzing(en):

Artikel 2.86, lid 2d Aanbestedingswet 2012

Juridische beschrijving:

Is de ondernemer zelf of iemand die lid is van het bestuurs-, leidinggevend of toezichthoudend orgaan van de ondernemer of daarin vertegenwoordigings-, beslissings- of controlebevoegdheid heeft, om witwassen van geld of financiering van terrorisme veroordeeld bij onherroepelijk vonnis, welk vonnis niet later dan vijf jaar geleden is gewezen of dat expliciet een uitsluitingsperiode bevat die nog steeds van toepassing is?

Door te antwoorden met 'Ja' geeft u aan dat deze uitsluitingsgrond niet op u van toepassing is en u voldoet aan deze eis.

Voldoet u aan deze eis?

☒ Ja
☐ Nee

a) Vermeld datum vonnis, om welke van de punten 1 tot en met 6 het gaat en wat de grond(en) voor de veroordeling is/zijn:

Grond(en):

b) Geef de identiteit van degene die is veroordeeld:

c) Voor zover expliciet in het vonnis vastgesteld, duur van de uitsluitingsperiode:

 Vermeld, indien de relevante stukken elektronisch beschikbaar zijn:

Internetadres:

Afgevende entiteit:

Precieze referentienummers
van de stukken:

Wanneer er sprake van
veroordelingen is, heeft de
ondernemer maatregelen
genomen om aan te tonen
dat hij ondanks de
toepasselijke
uitsluitingsgrond
betrouwbaar is ("Self-
Cleaning")?

☐ Ja
☐ Nee

 Overeenkomstig nationale bepalingen ter omzetting van artikel 57, lid 6, van Richtlijn 2014/24/EU.

 Indien u de vorige vraag met 'Ja' hebt beantwoord, dan moet u het onderstaande veld verplicht invullen.

Beschrijf de genomen
maatregelen:

Terroristische misdrijven of strafbare feiten in verband met terroristische activiteiten

Wetsverwijzing(en): Artikel 2.86, lid 2e Aanbestedingswet 2012

Juridische beschrijving: Is de ondernemer zelf of iemand die lid is van het bestuurs-, leidinggevend of toezichthoudend orgaan van de ondernemer of daarin vertegenwoordigings-, beslissings- of controlebevoegdheid heeft, om terroristische misdrijven of strafbare feiten in verband met terroristische activiteiten veroordeeld bij onherroepelijk vonnis, welk vonnis niet later dan vijf jaar geleden is gewezen of dat expliciet een uitsluitingsperiode bevat die nog steeds van toepassing is?

Door te antwoorden met 'Ja' geeft u aan dat deze uitsluitingsgrond niet op u van toepassing is en u voldoet aan deze eis.

Voldoet u aan deze eis?

☒ Ja
☐ Nee

a) Vermeld datum vonnis, om welke van de punten 1 tot en met 6 het gaat en wat de grond(en) voor de veroordeling is/zijn:

Grond(en):

b) Geef de identiteit van degene die is veroordeeld:

c) Voor zover expliciet in het vonnis vastgesteld, duur van de uitsluitingsperiode:

 Vermeld, indien de relevante stukken elektronisch beschikbaar zijn:

Internetadres:

Afgevende entiteit:

Precieze referentienummers van de stukken:

Wanneer er sprake van veroordelingen is, heeft de ondernemer maatregelen genomen om aan te tonen dat hij ondanks de toepasselijke uitsluitingsgrond betrouwbaar is ("Self-Cleaning")?

☐ Ja
☐ Nee

i Overeenkomstig nationale bepalingen ter omzetting van artikel 57, lid 6, van Richtlijn 2014/24/EU.

! Indien u de vorige vraag met 'Ja' hebt beantwoord, dan moet u het onderstaande veld verplicht invullen.

Beschrijf de genomen maatregelen:

Kinderarbeid en andere vormen van mensenhandel

Wetsverwijzing(en):

Artikel 2.86, lid 2f Aanbestedingswet 2012

Juridische beschrijving:

Is de ondernemer zelf of iemand die lid is van het bestuurs-, leidinggevend of toezichthoudend orgaan van de ondernemer of daarin vertegenwoordigings-, beslissings- of controlebevoegdheid heeft, om kinderarbeid en andere vormen van mensenhandel veroordeeld bij onherroepelijk vonnis, welk vonnis niet later dan vijf jaar geleden is gewezen of dat expliciet een uitsluitingsperiode bevat die nog steeds van toepassing is?

Door te antwoorden met 'Ja' geeft u aan dat deze uitsluitingsgrond niet op u van toepassing is en u voldoet aan deze eis.

Voldoet u aan deze eis?

☒ Ja
☐ Nee

a) Vermeld datum vonnis, om welke van de punten 1 tot en met 6 het gaat en wat de grond(en) voor de veroordeling is/zijn:

Grond(en):

b) Geef de identiteit van degene die is veroordeeld:

c) Voor zover expliciet in het vonnis vastgesteld, duur van de uitsluitingsperiode:

 Vermeld, indien de relevante stukken elektronisch beschikbaar zijn:

Internetadres:

Afgevende entiteit:

Precieze referentienummers
van de stukken:

Wanneer er sprake van
veroordelingen is, heeft de
ondernemer maatregelen
genomen om aan te tonen
dat hij ondanks de
toepasselijke
uitsluitingsgrond
betrouwbaar is ("Self-
Cleaning")?

☐ Ja
☐ Nee

 Overeenkomstig nationale bepalingen ter omzetting van artikel 57, lid 6, van Richtlijn 2014/24/EU.

 Indien u de vorige vraag met 'Ja' hebt beantwoord, dan moet u het onderstaande veld verplicht invullen.

Beschrijf de genomen
maatregelen:

Deel III B: Gronden met betrekking tot betalingen van belastingen en sociale premies

Bij deze aanbestedingsprocedure zijn de volgende uitsluitingsgronden van toepassing:

Aan te kruisen door aanbestedende dienst, aanbestedende entiteit indien het een procedure onder de Europese aanbestedingsdrempel of een procedure van een speciale-sectorbedrijf betreft.

☐ Geen
☒ 1. Betaling van belastingen
☒ 2. Betalingen van sociale premies

Betaling van belastingen

Wetsverwijzing(en): Artikel 2.86, lid 4 Aanbestedingswet 2012
Artikel 2.87, lid 1 sub j Aanbestedingswet 2012

Juridische beschrijving: De ondernemer heeft voldaan aan al zijn verplichtingen met betrekking tot de betaling van belastingen of sociale premies, zowel in het land waar hij is gevestigd als in de lidstaat van de aanbestedende dienst of aanbestedende entiteit indien dit een ander land is dan het land van vestiging.

Door te antwoorden met 'Ja' geeft u aan dat deze uitsluitingsgrond niet op u van toepassing is en u voldoet aan deze eis.

Voldoet u aan deze eis? ☒ Ja
☐ Nee

! Indien u de vorige vraag met 'Nee' hebt beantwoord, dan moet u onderstaande velden verplicht invullen.

a) Betrokken land of lidstaat:

b) Om welk bedrag gaat het?

c) Hoe is vastgesteld dat deze verplichtingen niet zijn nagekomen:

1. Door middel van een rechterlijke of administratieve beslissing ☐ Ja
☐ Nee

- Is deze beslissing onherroepelijk en bindend? ☐ Ja
☐ Nee

- Vermeld de datum van het vonnis of de beslissing:

- In geval van een vonnis:
vermeld de duur van de
uitsluiting voor zover die
daarin expliciet is vastgesteld:

2. Met andere middelen?
Vermeld:

d) Is de ondernemer zijn
verplichtingen nagekomen
door de verschuldigde
belastingen, met inbegrip
van lopende rente of boetes
indien toepasselijk, te
betalen of een bindende
regeling tot betaling daarvan
aan te gaan?

☐ Ja
☐ Nee

Beschrijf wijze nakoming of
bindende regeling:

Internetadres:

Afgevende entiteit:

Precieze referentienummers
van de stukken:

Betaling van sociale premies

Wetsverwijzing(en): Artikel 2.86, lid 4 en 5 Aanbestedingswet 2012
Artikel 2.87, lid 1 sub j Aanbestedingswet 2012

Juridische beschrijving: De ondernemer heeft voldaan aan al zijn verplichtingen met betrekking tot de betaling van belastingen of sociale premies, zowel in het land waar hij is gevestigd als in de lidstaat van de aanbestedende dienst of aanbestedende entiteit indien dit een ander land is dan het land van vestiging.

Door te antwoorden met 'Ja' geeft u aan dat deze uitsluitingsgrond niet op u van toepassing is en u voldoet aan deze eis.

Voldoet u aan deze eis?

☒ Ja
☐ Nee

▲ Indien u de vorige vraag met 'Nee' hebt beantwoord, dan moet u onderstaande velden verplicht invullen.

a) Betrokken land of lidstaat:

b) Om welk bedrag gaat het?

c) Hoe is vastgesteld dat deze verplichtingen niet zijn nagekomen:

1. Door middel van een rechterlijke of administratieve beslissing

☐ Ja
☐ Nee

- Is deze beslissing onherroepelijk en bindend?

☐ Ja
☐ Nee

- Vermeld de datum van het vonnis of de beslissing:

- In geval van een vonnis: vermeld de duur van de uitsluiting voor zover die daarin expliciet is vastgesteld:

2. Met andere middelen?
Vermeld:

d) Is de ondernemer zijn verplichtingen nagekomen door de verschuldigde belastingen, met inbegrip van lopende rente of boetes indien toepasselijk, te betalen of een bindende regeling tot betaling daarvan aan te gaan?

- ☐ Ja
☐ Nee

Beschrijf wijze nakoming of bindende regeling:

Internetadres:

Afgevende entiteit:

Precieze referentienummers van de stukken:

Deel III C:

Gronden met betrekking tot insolventie, belangenconflicten of beroepsfouten

Bij deze aanbestedingsprocedure zijn de volgende uitsluitingsgronden van toepassing:

Aan te kruisen door aanbestedende dienst, aanbestedende entiteit. Deze gronden zijn facultatief zowel boven als onder de Europese aanbestedingsdrempel.

- ☐ Geen
- ☒ 1. Schending verplichtingen o.b.v. milieu-, sociaal- of arbeidsrecht
- ☐ 2. Faillissement, insolventie of gelijksoortig
- ☐ 3. Ernstige beroepsfout
- ☐ 4. Vervalsing van de mededinging
- ☐ 5. Belangenconflict
- ☐ 6. Betrokken bij de voorbereiding
- ☐ 7. Prestaties uit het verleden
- ☐ 8. Valse verklaring
- ☐ 9. Onrechtmatige beïnvloeding

i Er zij op gewezen dat in het kader van deze aanbesteding sommige van de volgende uitsluitingsgronden preciezer omschreven kunnen zijn in de nationale wetgeving, de betreffende aankondiging of de aanbestedingsstukken. De nationale wetgeving kan bijvoorbeeld bepalen dat het begrip "ernstige beroepsfout" verschillende gedragingen kan omvatten.

Schending verplichtingen o.b.v. milieu-, sociaal of arbeidsrecht

Wetsverwijzing(en): Artikel 2.87, lid 1a Aanbestedingswet 2012

Juridische beschrijving: Heeft de ondernemer, voor zover hij weet, zijn verplichtingen op het gebied van het milieu-, sociaal of arbeidsrecht geschonden?

Door te antwoorden met 'Ja' geeft u aan dat deze uitsluitingsgrond niet op u van toepassing is en u voldoet aan deze eis.

Voldoet u aan deze eis?

☒ Ja
☐ Nee

⚠ Indien u de vorige vraag met 'Nee' hebt beantwoord, dan moet u het onderstaande veld verplicht invullen.

Heeft de ondernemer maatregelen genomen om aan te tonen dat hij ondanks de toepasselijkheid van deze uitsluitingsgrond betrouwbaar is ("Self-Cleaning")?

☐ Ja
☐ Nee

⚠ Indien u de vorige vraag met 'Ja' hebt beantwoord, dan moet u het onderstaande veld verplicht invullen.

Beschrijf de genomen maatregelen:

Deel IV:**Selectiecriteria****Algemene aanwijzing voor alle selectiecriteria**

Bedoeld worden geschiktheidseisen zoals vermeld in de Aanbestedingswet 2012.

- A** *De ondernemer hoeft uitsluitend informatie te verstrekken wanneer de betreffende selectiecriteria door de aanbestedende dienst of aanbestedende entiteit in de betreffende aankondiging of in de in die aankondiging bedoelde aanbestedingsstukken zijn voorgeschreven.*

De ondernemer verklaart met betrekking tot de selectiecriteria dat, hij voldoet aan de voorgeschreven selectiecriteria.

- ☒ Ja
☐ Nee

Deel VI:**Slotopmerkingen**

Ondergetekende(n) verklaart/verklaren formeel dat de door hem/haar/hen hiervoor in de delen II-V verstrekte informatie accuraat en correct is en dat hij/zij zich volledig bewust is/zijn van de consequenties van het afleggen van een valse verklaring.

Ondergetekende(n) verklaart/verklaren formeel desgevraagd en onverwijld de hiervoor bedoelde certificaten en andere vormen van bewijsstukken te kunnen overleggen, tenzij:

- a. de aanbestedende dienst of instantie de betrokken ondersteunende documenten rechtstreeks kan verkrijgen door raadpleging in een lidstaat van een gratis toegankelijke nationale databank of

- i** *Op voorwaarde dat de ondernemer de noodzakelijke informatie heeft verstrekt (internetadres, afgevende entiteit, precieze referentienummers van de stukken) waardoor de aanbestedende dienst of aanbestedende instantie daartoe in staat wordt gesteld. Indien voorgeschreven, moet dit vergezeld gaan van de betreffende instemming met een dergelijke raadpleging.*

- b. de aanbestedende dienst of instantie met ingang van uiterlijk 18 oktober 2018 reeds over de betrokken informatie beschikt.

- i** *Afhankelijk van de nationale uitvoering van artikel 59, lid 5, tweede alinea van Richtlijn 2014/24 /EU.*

Ondergetekende(n) stemt/stemmen er formeel mee in dat de aanbestedende dienst of aanbestedende entiteit bedoeld in deel I, afdeling A toegang krijgt tot stukken tot staving van de informatie die is verstrekt in dit Uniform Europees Aanbestedingsdocument met het oog op de onderhavige aanbestedingsprocedure.

 Datum, plaats en, indien vereist of noodzakelijk, handtekening(en):
(Ondertekenen kan alleen schriftelijk na printen.)

Ondergetekende 1

Naam:

Functie:

Directeur

Plaats:

Stompeloren

Datum:



Handtekening:

 **Ondergetekende 2**

Naam:



Functie:



Plaats:



Datum:



Handtekening:



Ondergetekende 3

Naam:	
Functie:	
Plaats:	
Datum:	
Handtekening:	



Nep KVK-mail en sms'jes

Oplichters versturen phishingmails, brieven en sms'jes namens KVK. Deze berichten komen niet van KVK. Meer informatie.



Online inzage uittreksel - Duurzaam Bouwloket Projecten B.V. - 67589863

KVK-nummer67589863

De onderneming / organisatie wil niet dat haar adresgegevens worden gebruikt voor ongevraagde postreclame en verkoop aan de deur.

Rechtspersoon

RSIN	857085785
Rechtsvorm	Besloten Vennootschap
Statutaire naam	Duurzaam Bouwloket Projecten B.V.
Statutaire zetel	Stompetoren
Eerste inschrijving handelsregister	27-12-2016
Datum akte van oprichting	22-12-2016
Geplaatst kapitaal	EUR 1.000,00
Gestort kapitaal	EUR 0,00
Deponering jaarstuk	De jaarrekening over boekjaar 2023 is gedeponeed op 23-07-2024.

Onderneming

Handelsnaam	Duurzaam Bouwloket Projecten B.V.
Startdatum onderneming	22-12-2016 (datum registratie: 27-12-2016)
Activiteiten	SBI-code: 7112 - Ingenieurs en overig technisch ontwerp en advies
Werkzame personen	5

Vestiging

Vestigingsnummer	000036114685
Handelsnaam	Duurzaam Bouwloket Projecten B.V.
Bezoekadres	Neerlandia 2, 1841JK Stompetoren
Datum vestiging	22-12-2016 (datum registratie: 27-12-2016)
Activiteiten	SBI-code: 7112 - Ingenieurs en overig technisch ontwerp en advies Ingenieurs en overig technisch ontwerp en advies , alsmede het adviseren op het gebied van duurzaam (ver)bouwen, energiebesparing en energie opwekken
Werkzame personen	5

Enig aandeelhouder

Naam	Bosanti Group B.V.
Bezoekadres	Neerlandia 2, 1841JK Stompetoren
Ingeschreven onder KvK-nummer	67573754
Enig aandeelhouder sedert	22-12-2016 (datum registratie: 27-12-2016)

Bestuurder

Naam	Bosanti Group B.V.
------	--------------------

Feedback

Bezoekadres	Neerlandia 2, 1841JK Stompetoren
Ingeschreven onder KvK-nummer	67573754
Datum in functie	22-12-2016 (datum registratie: 27-12-2016)
Titel	Algemeen directeur
Bevoegdheid	Alleen/zelfstandig bevoegd

Gegevens zijn vervaardigd op 15-01-2025 om 16.31 uur.

BIJLAGE 1: Toelichting op het prijzenblad

A. Kosten projectmanagement

IT kosten: ████████ ₧. Kosten op basis van verdeelsleutel gemeenten

Investeringskosten van de applicatie: deze applicatie bestaat uit een aanvraagstelsysteem met toets applicatie met IT-koppelingen naar een adviesapplicatie met statuspagina bewoner, een bedrijvenapplicatie met koppeling van de bedrijven, een subsidieapplicatie voor beheer van de budgetten en verstrekking van de subsidies en een monitoringsapplicatie met dashboard, inclusief ontwikkelkosten voor Tranche 2, aanpassing applicatie voor DHZ (separaat budget) en VVE.

Communicatie met gemeente: 80 uur à ████████ ₧ = ████████ ₧

Afstemming, opstellen en inrichting communicatieplan, doelgroepen analyse, stakeholdersaanpak en wervingsaanpak bewoners.

Vergoeding voor het verstrekken van subsidie: ████████ ₧ per maand kosten derdengelden rekening

Inrichten Open-House: 80 uur à ████████ ₧ = ████████ ₧

Organiseren aanbod bedrijven: marktonderzoek, afstemming met bedrijven, opstellen SLA met bedrijven, koppelen bedrijven.

Opstart kosten: 60 uur à ████████ ₧ = ████████ ₧

Afstemming met gemeente, opstellen en advies documentatie (subsidie-regeling, mandaat verklaring, verwerkersovereenkomst, contract (overeenkomst), afstemming over de planning, inrichten aanvraagstelsysteem en IT-koppelingen, interne briefing project.

B. Structurele projectkosten per jaar

Project coördinatie: 4 uur per maand à ████████ ₧ = ████████ ₧ per jaar

Coördinatie, aansturing en begeleiding door de projectleider

Monitoring en rapportage: 22 uur à ████████ ₧ = ████████ ₧ per jaar

Halfjaarlijkse(voortgang) en jaarlijkse rapportage (SiSa) en kosten van databeheer

Actualiseren Open-House: 14 uur à ████████ ₧ = ████████ ₧ per jaar

Actualiseren aanbod bedrijven, maatregelen en prijzen

Backoffice voor bewoners en bedrijven: 4 uur per maand à ████████ ₧ = ████████ ₧ per jaar

Advies en begeleiding bewoners, beantwoorden vragen, hulp bij aanvragen, bemiddeling en coördinatie met bedrijven.

Doorontwikkeling IT: ████████ ₧. Kosten op basis van verdeelsleutel gemeenten

Doorlopend aanpassingen als gevolg van wijzigingen beleid en verbeteringen als gevolg van ervaringen.

Onderdeel C: Kosten per woning tot en met begeleiding offerte:

Huisbezoeken, opstellen advies, begeleiding tijdens klantreis en reiskosten

Gemiddeld 2 uur à ████████ ₧ + ████████ ₧ vaste kosten = ████████ ₧ per adviestraject. Op het prijzenblad is gerekend met ████████ ₧. Het verschil ad. ████████ ₧ wordt vergoed vanuit de maximale 10% onkostenvergoeding vanuit het bedrijfsleven, want zij profiteren mee van ons advies en de begeleiding van de bewoner. Deze vergoeding wordt alleen ontvangen over het georganiseerde aanbod. De bewoner heeft te allen tijde de keuze om gebruik te maken van het georganiseerde aanbod of om zelf een bedrijf te kiezen.

Onderdeel D: Kosten per woning vanaf offerte tot en met realisatie en nazorg

Afstemming met uitvoerders en bewoners, beoordelen subsidieaanvragen (goedkeuren, aanhouden en afwijzen), controle offerte en facturen, uitbetalingen aan bewoners en bedrijven, nazorg

Gemiddeld 1 uur en 20 min uur per bewoner = ████████ ₧ per aanvraag. Op het prijzenblad is gerekend met ████████ ₧. Het verschil ad. ████████ ₧ wordt vergoed vanuit de maximale 10% onkostenvergoeding vanuit het bedrijfsleven, want zij profiteren mee door het uit handen genomen debiteurenbeheer, afstemming met bewoners door ons KlantContactCentrum en de nazorg door onze adviseurs.

Bijlage 2:

Toelichting Gunningscriterium 2: Planning

2.1 Het projectverloop, inclusief de benodigde opstart- /voorbereidingstermijn

Het projectverloop bestaat uit drie opeenvolgende fasen:

- Voorbereidingsfase (0-1 maand na gunning): In deze fase worden de projectplanning vastgesteld, de doelgroep- en stakeholderanalyse uitgevoerd, de communicatiecampagne opgestart en de projectorganisatie ingericht.
- Inrichtingsfase (1-2 maanden): Deze fase omvat de selectie en contractering van uitvoerende partijen via het Open-House model, evenals de ontwikkeling en toetsing van communicatiemiddelen en het bewonersportaal.
- Uitvoeringsfase (2-36 maanden): In deze periode vinden de actieve werving en begeleiding van bewoners plaats, worden de isolatiemaatregelen uitgevoerd en wordt de voortgang gemonitord.
- Rapportage- en evaluatiefase: Doorlopend, met nadruk op halfjaarlijkse voortgangsrapportage en jaarlijkse SiSa-verantwoording. Evaluaties worden structureel meegenomen in de PDCA-cyclus.

Een gedetailleerde uitwerking van deze drie fasen, inclusief de overleg structuur en bijbehorende tijdsplanning, is opgenomen in **Bijlage 1: Concept Planning Zuidplas (Excel-bestand)**.

2.2 Welke concrete zaken worden verwacht van Opdrachtgever en wanneer

Gedurende het project wordt op verschillende momenten een actieve bijdrage van de Opdrachtgever verwacht. De verdeling in de tijd is als volgt:

- Week 1 na gunning: Beschikbaar stellen van gemeentelijke contactpersonen en relevante wijkinformatie.
- Maand 1: Aanleveren van input op en accorderen van de voorgestelde communicatiematerialen.
- Maandelijks: Deelname aan het voortgangsoverleg met het projectteam.
- Halfjaarlijks: Leveren van input op de voortgangsrapportages en deelname aan evaluatiegesprekken.
- Jaarlijks: Afstemming ten behoeve van de SiSa-verantwoording.

2.3 Wanneer er gemonitord wordt

De voortgang van het project wordt continu gemonitord via een realtime dashboard, dat voor de Opdrachtgever volledig inzichtelijk is. Naast deze continue monitoring zijn er vaste overleg- en rapportagemomenten ingebouwd:

- Dagelijks: Interne monitoring door de projectleider, met focus op KPI's (per wijk)
- Maandelijks: Voortgangsoverleg met de Opdrachtgever, waarin resultaten en knelpunten worden besproken.
- Halfjaarlijks: Uitgebreide voortgangsrapportage, inclusief kwalitatieve evaluatie van proces en effect.
- Jaarlijks: Rapportage ten behoeve van de SiSa-verantwoording.

2.4 De tijd die nodig is om tussentijds te kunnen bijsturen in het geval van mee- of tegenvallers gedurende het traject

Inschrijver hanteert de Plan-Do-Check-Act-methodiek als basis voor sturing en bijsturing. Bij tegenvallende resultaten wordt binnen één week een grondige analyse uitgevoerd, gevolgd door het opstellen van een concreet Project Improvement Plan. Na goedkeuring door de Opdrachtgever wordt dit plan direct geïmplementeerd. De eerste effecten zijn doorgaans binnen 2 tot 4 weken zichtbaar. Indien nodig wordt op basis van de resultaten opnieuw bijgestuurd.

2.5 Hoe de rapportage plaatsvindt en op welke momenten wat gerapporteerd wordt

De voortgangsrapportage vindt plaats via meerdere kanalen en op vaste momenten gedurende het project:

- Live dashboard (continu): Voortdurend inzicht in de voortgang per wijk, per maatregel en per uitvoerende partij.
- Halfjaarlijkse rapportage: Een uitgebreide voortgangsrapportage met zowel kwantitatieve gegevens (zoals het aantal bereikte huishoudens en uitgevoerde maatregelen) als kwalitatieve inzichten (waaronder klanttevredenheid, klachten en praktijkcasussen).
- Jaarlijkse verantwoording: Rapportage ten behoeve van de SiSa-verantwoording.
- Evaluatiegesprekken en terugkoppeling: Structurele reflectiemomenten, ondersteund door een schriftelijke toelichting op resultaten en eventuele verbeteracties.

Bijlage I - Ervaring Aanbieder (Referentie)

Aanbieder dient gebruik te maken van onderstaande tabel voor het indienen van referenties.

Gegevens opdrachtgevende instantie of onderneming		
		Aanbieder dient aan de hand van een referentie aan te tonen over de competentie te beschikken die de Aanbestedende dienst noodzakelijk acht voor het op een goede wijze kunnen uitvoeren van de Opdracht. Hiertoe kan Aanbieder verwijzen naar de competentie die Aanbieder heeft opgedaan bij de uitvoering van een opdracht die Aanbieder niet langer dan drie jaar geleden - gerekend vanaf de sluitingsdatum voor indienen van inschrijving - tijdig heeft afgerond, verleend uitstel daaronder begrepen. Om de geschiktheid aan te tonen dient Aanbieder te beschikken over de volgende competentie: <u>De Aanbieder heeft in de afgelopen drie jaar, succesvol het Nationaal Isolatie Programma (NIP) uitgevoerd en opgeleverd bij een (semi-) overheidsorganisatie vergelijkbaar met gemeente Zuidplas.</u> Het gebruikmaken bij de referenties van ervaring van een of meer onderaannemers is alleen toegestaan indien die onderaannemer(s) bij de uitvoering van de onderhavige Overeenkomst wordt/worden ingezet en de Aanbieder ook daadwerkelijk over de kennis en ervaring van betreffende onderaannemer(s) kan beschikken en hiervan ook feitelijk gebruik zal maken bij de uitvoering van de opdracht. Voor de kerncompetentie geldt dat werkzaamheden naar tevredenheid van de referent dienen te zijn uitgevoerd. Aanbieder dient zijn ervaring aan te tonen door het geven van één referentie-opdracht voor de kerncompetentie die in de afgelopen drie (3) jaar is verricht. De opdracht hoeft niet te zijn afgerond, met andere woorden de referentieopdracht mag een lopende overeenkomst zijn. Indien Aanbieder gebruikmaakt van een nog niet (geheel) afgeronde opdracht mag Aanbieder alleen de werkelijk behaalde resultaten van het lopende contract opgeven en kan Aanbieder niet volstaan met een prognose van de resultaten. Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor de juistheid van de referentie te controleren door contact op te nemen met de contactpersoon van de referentieorganisatie.
Betrekking op competentie:		
1)	Naam opdrachtgevende instantie of onderneming	Gemeente Hardenberg
	Adres	Stephanuspark 1
	Postcode en plaatsnaam	7772 HZ Hardenberg
2)	Naam contactpersoon opdrachtgevende instantie of onderneming	Rob Hamer

	Functie	Vakspecialist A Milieu en duurzaamheid
	Telefoonnummer	0523 [redacted] J
	E-mailadres	[redacted] J@hardenberg.nl
	Branche/aard referentie	Overheid/Duurzaamheid
Projectgegevens		
3)	Projectduur	Zie Omschrijving van de opdracht: verschillende doorlooptijden voor de isolatieaanpakken in de deze gemeente 1^e project pre-NIP uit EA gelden: maart 2023 – maart 2024: resultaat 529 woningen geïsoleerd. 2^e project Tranche 1 NIP: start 25-01-2024 - 31-12-2025. Deze opdracht loop nog. Deze opdracht is verlengd en gekoppeld aan de uitvoering van Tranche 2 NIP, met een totale looptijd van 2 jaar na de start van NIP Tranche 2 (start medio 2025- medio 2027)
	Start- en einddatum project	Zie hierboven
	Reden beëindiging	1 ^e Project afgerond: reden doelstelling behaald
4)	Contractwaarde van de gehele opdracht	Ca. [redacted] K
	Omzetbedrag per jaar	Ca. [redacted] K

5)		Voor de gemeente Hardenberg voeren wij sinds 2023 isolatieaanpakken uit, waarbij de ervaringen/kerncompetenties zoals hierboven benoemd zijn uitgevoerd : het werven van de deelnemers, het adviseren van de bewoners (doelgroep Energie armoede), het volledig organiseren en ontzorgen van bewoners op het gebied van subsidieverlening en financiële afwikkeling, het organiseren van een collectief aanbod van bedrijven voor de uitvoering van de werkzaamheden en het volledig ontzorgen van de gemeenten in de aanpak: Resultaten:
	Omschrijving aard van opdracht	Maart 2023: opdracht voor 250 woningen uit de doelgroep Energiearmoede, gefinancierd uit SPUK Energiearmoede. September 2023: uitbreiding van opdracht met 200 woningen, gefinancierd uit Spuk Energiearmoede. Beide projecten inmiddels afgerond en hoger resultaat behaald. In totaal 529 geïsoleerde woningen. Conversie resultaten: 45% van de doelgroep bereikt als deelnemer, 79% van de doelgroep vervolgens geïsoleerd. December 2023: opdracht gekregen voor 1205 woningen, Tranche 1 NIP, gefinancierd uit Spuk LAI. Dit project is gestart op 25 januari 2024 en loopt nog. Inmiddels 485 woningen geïsoleerd, 320 bewoners in status aanvraag en 690 woningen in status aangemeld. Wegens succes van de uitvoering van de regeling in december 2024 opdracht gekregen voor de uitvoering van Tranche 2 NIP: 1617 woningen. Dit project moet nog opgestart worden. Verwachte start zomer 2025. Looptijd 2 jaar.
6)	Branche/aard afnemende dienst	Gemeente / Openbaar lichaam

Ondergetekende verklaart bovenstaande tabel naar waarheid te hebben ingevuld.
 Tevens verklaart ondergetekende hierbij dat deze desgewenst op het eerste verzoek van
 Opdrachtgever binnen drie werkdagen na een dergelijk verzoek bewijsstukken zal overleggen.

Naam Aanbieder	Duurzaam Bouwloket Projecten B.V.
Naam rechtsgeldige vertegenwoordiger Aanbieder	
Functie	Directeur
Handtekening rechtsgeldige vertegenwoordiger Aanbieder	
Plaats en datum	23-04-2025

Prijzenblad rectificatie

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

Naam Inschrijver

Onderdeel	Eenheid	Kosten per eenheid	Aantal	Onderdeel A prijs (exclusief
A. Kosten projectmanagement / overhead				
De vaste projectkosten zijn onder te verdelen naar:				
IT kosten inclusief inrichting DHZ en VVE	investering			
Communicatie met de gemeente	uren			
Vergoeding voor het verstrekken van subsidie	aanhouden			
Inrichten Open House	rekening			
Opstart kosten	uren			
<door inschrijver hier zelf in te vullen>	uren			
<door inschrijver hier zelf in te vullen>				
<door inschrijver hier zelf in te vullen>				
B. Structurele projectkosten per jaar				
De structurele projectkosten zijn onder te verdelen naar:	Eenheid			
- monitoring en rapportage	uren			
- projectcoördinatie	uren			
actualiseren bedrijfsaanbod en maatregelen	uren			
backoffice voor bewoners en bedrijven	uren			
Doorontwikkeling IT				
Onderdeel				
C. Kosten per woning (tot en met begeleiding offertetraject):				
- advies aan huis	Per woning			
- begeleiding, aanbieding t/m toetsing van offertes				
- besluitvorming offertes				
<door inschrijver hier zelf in te vullen>				
<door inschrijver hier zelf in te vullen>				
<door inschrijver hier zelf in te vullen>				
D. Kosten per woning vanaf de goedgekeurde offerte door de woningeigenaar tot en met realisatie van de isolatiemaatregelen en nazorg:				
- opdrachtverlening richting installateur	per woning			
- aanvragen en afhandelen gemeentelijke en ISDE subsidie				
- nazorg				
- verrekening isolatievoucher				
<door inschrijver hier zelf in te vullen>				
<door inschrijver hier zelf in te vullen>				
<door inschrijver hier zelf in te vullen>				

Toelichting:

In dit Prijzenformulier wordt uitgegaan van een fictief voorbeeld waarbij bij 500 woningen een huisbezoek wordt afgelegd en waarvan er in 434 van die 500 woningen een of meerdere isolatiemaatregelen worden geïnstalleerd.

Het budgetplafond bij deze aanbesteding voor het totaal van de onderdelen A t/m D, bedraagt 210.000 euro (voor de 1e tranche is dat €90.000 en de 2e tranche €120.000). Indien uw inschrijving (fictieve inschrijfprijs, cel F40) boven dit bedrag uitkomt wordt uw inschrijving ongeldig verklaard en niet verder meegenomen in de beoordeling.

De inschrijver verklaart deze inschrijving te doen met inachtneming van de bepalingen en de gegevens zoals deze zijn omschreven in de aanbestedingsstukken. De prijzen zoals hierboven ingevuld zijn inclusief alle kosten voortkomend uit het Programma van Eisen en de kwalitatieve gunningscriteria. De hierboven vermelde tarieven (All-In) staan vast gedurende de uitvoering van de overeenkomst.

De fictieve inschrijfprijs wordt alleen gebruikt voor de berekening van de beste prijs- en kwaliteitsverhouding, aan de fictieve aantal woningen meegenomen in de berekening kunnen geen rechten worden ontleend. De opgegeven prijzen per eenheid zijn bindend en zullen worden overgenomen in de Raamovereenkomst.

Gedaan te

Stompelans

23-04-2025

DIRECTIEUK

(naam van de inschrijver en functie)

Akkoordverklaring Programma van eisen en Overeenkomsten

Aanbieder verklaart onvoorwaardelijk akkoord te gaan met de Aanbestedingsleidraad inclusief bijlagen (een en ander eventueel gewijzigd door middel van een Nota van Inlichtingen), waaronder de navolgende bijlagen:

- Concept Raamvereenkomst zoals is opgenomen in Bijlage B
- ARVODI 2018, zoals is opgenomen in Bijlage E
- Programma van Eisen, zoals is opgenomen in Bijlage C
- Prijzenblad, zoals opgenomen in Bijlage D
- Verwerkersovereenkomst, zoals opgenomen in Bijlage F
- Concept Wachtkamerovereenkomst, zoals opgenomen in Bijlage G
- Concept SiSa-verantwoording, zoals opgenomen in Bijlage H

Akkoord (aankruisen voor akkoord)



Naam Aanbieder	Duurzaam Bouwloket Projecten BV
Naam rechtsgeldige vertegenwoordiger Aanbieder	 J
Functie	Directeur
Handtekening rechtsgeldige vertegenwoordiger Aanbieder	 J
Plaats en datum	Utrecht, 20 April 2020

Inleiding

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

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

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

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

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

Gunningscriterium 1: Projectmanagement

Hoofdstuk 1: Onze dienstverlening

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

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

Tabel 1: Beschikbare subsidie

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.1 Hoe wij de bewoners bereiken

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

We onderscheiden 3 doelgroepen:

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

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

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

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

STAP 1: Onze doelgroep analyse

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

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

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

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

STAP 2: Onze stakeholdersanalyse

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

STAP 3: Onze wervingsaanpak

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.6 Hoe ziet de customer journey voor de bewoner eruit?

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

Doelgroep 1 (omvang 60) - Particuliere woningeigenaren die energietoeslag (hebben) ontvangen en een woning met lage(re) energetische kwaliteit, waarvan de WOZ-waarde niet boven de  429.300 ligt.

Doelgroep 2 (3.2000) - Particuliere woningeigenaren met een woning met lage(re) energetische kwaliteit, waarvan de WOZ-waarde niet boven de  429.300 ligt.

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

FASE 1: ORIENTEREN:

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

Gegevens: Bewoners melden zich aan via een slimme postcodecheck. Het systeem herkent direct: 1) Of zij voldoen aan de criteria van de gemeentelijke subsidieverordening; 2) Tot welke doelgroep zij behoren en 3) Welk subsidiebedrag van toepassing is. 2. **Keuze advisering:** Bewoners kiezen volgens uit één van deze drie opties: a.

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

FASE 2: ADVISEREN:

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

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

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

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

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

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

FASE3: OFFREREN

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

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

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

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

FASE4: FINANCIEREN

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

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

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

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

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

We ontzorgen bewoners van de doelgroepen aansluitend op hun financieringsmogelijkheden:

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

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

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

FASE 5: UITVOEREN

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

FASE 6: AFRONDEN

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Fase 1: Aanmelding en toetsing

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

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

Fase 2: Huisbezoek en individueel advies

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

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

Fase 3: Terugkoppeling en doorvertaling naar offerte

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

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

Fase 4: Offerte en uitvoering

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

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

Fase 5: Nazorg en monitoring

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Hoofdstuk 2: Vraag en aanbod

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Onze transparante opbouw van prijzen per isolatiemaatregel

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

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

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

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

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

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

Hoofdstuk 3: Financieel

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3.7 Hoe de activiteitenrapportage wordt voorbereid en geleverd aan Gemeente Zuidplas

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

Hoofdstuk 4: Monitoring

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Het aantal aanvragen per wijk

Het aantal aanvragen verdeeld per energielabel

Aantal aanvragen verdeeld per bouwperiode

Het aantal aanvragen per doelgroep

Het aantal aanvragen

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

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

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

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

4.7 Mate waarin Opdrachtgever toegang heeft tot deze gegevens

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

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

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

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

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

[illegible]

Van: "[REDACTED]"
Verzonden: maandag 20 januari 2025 13:27
Aan: "[REDACTED]" <[REDACTED]@zuidplas.nl>
Cc: "[REDACTED]" <[REDACTED]@zuidplas.nl>
Onderwerp: FW: Nationaal Isolatie Programma (Duurzaamheid)

Document 68

Hoi [REDACTED],

Zie hieronder, ik weet niet zo goed wat ik hier op moet zeggen, deze bewoner heeft natuurlijk wel gelijk.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]



M 06- [REDACTED]
E [REDACTED] <[REDACTED]@zuidplas.nl | www.zuidplas.nl

Van: Duurzaam <duurzaam@zuidplas.nl>
Datum: maandag, 20 januari 2025 om 12:56
Aan: [REDACTED] <[REDACTED]@zuidplas.nl>
CC: [REDACTED] <[REDACTED]@zuidplas.nl>, [REDACTED] <[REDACTED]@zuidplas.nl>
Onderwerp: FW: Nationaal Isolatie Programma (Duurzaamheid)

Hoi [REDACTED],

Onderstaande mail is naar ons doorgestuurd via het secretariaat. Weet jij hier meer over?

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]



Aanwezig op dinsdag, woensdag, donderdag en vrijdag

T 06 [REDACTED]
E [REDACTED] <[REDACTED]@zuidplas.nl | www.zuidplas.nl
Gemeentehuis Raadhuisplein 1, 2914 KM Nieuwerkerk aan den IJssel
Postadres Postbus 100, 2910 AC Nieuwerkerk aan den IJssel

-----Oorspronkelijk bericht-----

Van: [REDACTED] <[REDACTED]@gmail.com>
Verzonden: vrijdag 17 januari 2025 12:39
Aan: gemeente <gemeente@zuidplas.nl>
Onderwerp: Nationaal Isolatie Programma (Duurzaamheid)

[U ontvangt vaak geen e-mail van [REDACTED]@gmail.com. Informatie over waarom dit belangrijk is op <https://aka.ms/LearnAboutSenderIdentification>]

Goedemiddag,

Graag zou ik een status update willen voor de uitrol van het Nationaal Isolatie Programma!

Aanvankelijk zou de aanbesteding vorig jaar afgerond zijn en zou er op dit moment een gunning plaats vinden. Echter zie ik op Tendersnet dat de aanbesteding is aangepast en pas op 31-12-25 sluit. Dat is pas over bijna een jaar. Dit vind ik een zeer verontrustende ontwikkeling welke ook absoluut niet in lijn is met de aanpak Energiearmoede waarvoor deze regeling onder andere bedoeld is.

Wellicht kunt u wat meer duidelijkheid verschaffen over deze regeling en ook de inwoners van Zuidplas beter gaan informeren.

Vriendelijke groet,

 J