

Uitvraag voucherregeling (programma van eisen)

Omschrijving voucherregeling

Omschrijving van de activiteit

De gemeente Oss, Den Bosch, Boxtel, Sint-Michielsgestel, Meierijstad en verschillende woningbouwcorporaties in Noordoost-Brabant organiseren samen een voucherregeling gericht op huurders en particuliere woningeigenaren. Met de tegoedbon (waarde kan verschillen per gemeente, waarschijnlijk tussen de 45-70 euro) kunnen huurders en eigenaren kosteloos energiebesparende maatregelen aanschaffen. Er wordt onderscheid gemaakt tussen huurders en eigenaren en de beoogde conversiegraad van deze doelgroepen (tussen de 20-50%). Daarnaast moet worden voldaan aan de vereisten van de regeling van de RREW (verhouding kosten per product, coördinatie en communicatie).

Omschrijving van wijze waarop de activiteit wordt uitgevoerd

Huurders en eigenaren kunnen de producten online bestellen via een webshop. Er wordt een assortiment samengesteld (in afstemming met de gemeenten) met efficiënte en effectieve energiebesparende producten zoals bijvoorbeeld een douchekop, tochtstrippen of LED-verlichting. Vervolgens hebben huurders en eigenaren de keuze om deze producten te laten thuisbezorgen of op te halen bij lokale bouwmarkten in de desbetreffende gemeenten. De communicatie over deze actie is tweeledig. Allereerst wordt een doelgerichte mailing gedaan aan huurbewoners en particuliere eigenaren, waarbij zij een brief ontvangen inclusief de voucher met persoonlijke code die zij kunnen gebruiken in de online webshop. Daarnaast wordt via de gemeente, de wijk- en buurt- en dorpsraden, lokale media, sociale media en andere kanalen, breed gecommuniceerd over de tegoedbonactie.

Voorlopige planning

1 Oktober 2021 – 15 november 2021

- Doelgerichte mailing
- Communicatie via kanalen

1 Oktober 2021 – 1 december 2021 (of later)

- Openstelling online webshop

1 Oktober 2021 – 1 januari 2022

- Ophalen of thuisbezorging energiebesparende producten

Wat hebben we nodig?

We zoeken een marktpartij die de uitvoering van de voucherregeling volledig organiseert, waarbij de gemeenten worden ontzorgd maar tegelijkertijd sprake is van nauwe afstemming. Door het uitvoeren van de voucherregeling worden de doelstellingen qua conversie gehaald, waardoor CO2-reductie plaatsvindt en de RREW gelden goed worden besteed. Hierbij vinden wij een aantal zaken belangrijk. Dit is uitgebreid uiteengezet de beschrijving van deze activiteit en het programma van eisen. De belangrijkste aspecten zijn in ieder geval:

- Goede en heldere communicatie richting huurders en eigenaren
- Goede prijs, kwaliteit, duurzaamheid en fairtrade van de producten
- Snelle leveringstijden van de producten
- Een vriendelijke, snelle en bereikbare klantenservice
- Actuele en goede monitoring van het proces
- Kans voor lokale bouwmarkten om te participeren
- Adequate afstemming met opdrachtgevers en ontzorging
- Ervaring met dergelijke trajecten
- Zorgen huurders/eigenaren de juiste producten kopen

Rollen

De verschillende gemeenten zijn formeel opdrachtgever van de voucherregeling. Elke gemeente zal individueel opdracht verlenen aan de marktpartij. Daarbij wordt nauw samengewerkt met de woningbouwcoöperaties. Brabant Woont Slim (BWS) is hét energieloket voor 14 gemeenten in Noordoost-Brabant. Zij adviseren inwoners over het verduurzamen van hun woning. Ook hebben zij in het verleden diverse verduurzamingsacties georganiseerd binnen de regio (waaronder een voucherregeling). Om meer bekendheid voor BWS te generen (en minimaal bekendheid te behouden) moet een koppeling worden gemaakt tussen de voucherregeling en BWS. Deze koppeling is minimaal het 'doorlinken' van de website van de marktpartij naar Brabant Woont Slim (en vice versa). Indien deze samenwerking verder gaat dan alleen het 'doorlinken', dan zullen daar extra punten voor worden toegewezen bij de beoordeling (zie beoordeling).

De gemeente en de woningbouwcoöperaties worden volledig ontzorgd en de marktpartij is dus in de lead. De marktpartij zal bijvoorbeeld afstemming zoeken met de bouwmarkten om aan te sluiten bij de voucherregeling. Ook regelen zij zelf de afstemming met BWS. Alle aspecten van de voucherregeling worden echter nauw afgestemd met de verschillende gemeenten, aangezien maatwerk per gemeente noodzakelijk is. Qua uitvoering zal de gemeente alleen het drukken en versturen van de brieven voor zijn/haar rekening nemen. Al het communicatiemateriaal wordt echter van te voren aangeleverd door de marktpartij. Ook communiceren de gemeenten alleen zelf met externe, zoals de media/pers. Bij eventuele vragen van externe wordt verwezen naar de gemeente.

Monitoring

Vanuit de RREW is een adequate SISA-verantwoording verplicht. Daarom moet eenvoudig worden gemonitord hoeveel vouchers (en voor welk bedrag) er verzilverd zijn, aan de hand van de webshop en de meldingen van de lokale bouwmarkten. Dit moet een actuele monitoring zijn, aangezien het aantal te verzilveren vouchers beperkt is en er een juiste balans moet zijn tussen huur en koop. Ook moet in kaart worden gebracht hoeveel CO₂ bespaard is met de getroffen maatregelen. Dit zal allemaal bijgehouden moeten worden met inachtneming van de AVG-wetgeving. Indien een overschrijding van de conversiegraad nadert wordt de gemeenten ingelicht en kan de webshop worden gesloten. Gemeenten zijn eigenaar van de verzamelde NAW gegevens en de marktpartij vernietigt de gegevens na afloop van het project.

Programma van Eisen

Algemeen

- Elke gemeente kan het voucherbedrag wat de inwoner ontvangt zelf bepalen, net als de conversiegraad per doelgroep (huur/koop).
- Het moet aantrekkelijk zijn voor lokale bouwmarkten om mee te doen met de voucherregeling.
- De start en einde van de voucheractie kan door elke gemeente afzonderlijk bepaald worden.
- RRE-deelnemers (aan voucherregeling) moeten uitgesloten worden van deelname aan deze 'nieuwe' voucherregeling.
- De uitgifte, controle en inname van de waardebonnen moet veilig zijn. Waardebonnen moeten eenmaal bruikbaar zijn. Het moet niet mogelijk zijn om fictieve codes te genereren.
- De geselecteerde marktpartij heeft ervaring met soortgelijke trajecten (webshop/tegoedbonactie) en kan schriftelijk aantonen dat deze trajecten positief zijn ervaren door opdrachtgever.
- De geselecteerde partij moet afstemming zoeken met Groene Groei (marktpartij die Brabant Woont Slim organiseert), zodat minimaal wordt doorgelinkt naar de webpagina's. Het meerwerk wat Groene Groei heeft door de voucheractie heeft moet worden vergoed.

Webshop

- Elke gemeente heeft een eigen webshoppagina.
- Naast producten moet het ook mogelijk zijn om diensten te verzilveren in de webshop die bij andere partijen dan de marktpartij kunnen worden afgenomen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan energieadvies of het bezoek van een energiecoach (van Brabant Woont Slim en energie coöperaties).
- De webshop moet voldoende informatie bevatten, waardoor inwoners een passende/goede keuze maken bij hun woning. Hierdoor wordt voorkomen dat producten in de kast komen te liggen.
- De webshop moet toegankelijk zijn voor iedereen, ook voor personen die minder goed overweg kunnen met een PC. Het moet mogelijk zijn om offline producten te bestellen, bijvoorbeeld via een telefonisch consult.
- Inwoners moeten de mogelijkheid hebben om bij te betalen, zodat ze een gewenst product kunnen verzilveren, ook wanneer ze net niet genoeg punten hebben. Op deze manier kan de inwoner altijd al zijn of haar punten verzilveren in de webshop.
- De webshop moet voldoen aan de richtlijnen digitale toegankelijkheid voor overheden.
- De geselecteerde marktpartij moet een koppeling maken tussen de webshop en Brabant Woont Slim (via Groene Groei). Minimaal dus het doorlinken.

Communicatie

- De geselecteerde marktpartij beschikt over een goede klantenservice. Zij moeten voor inwoners voldoende bereikbaar zijn via de mail en de telefoon.
- Elke gemeente heeft de mogelijkheid om in een dashboard te zien wat de actuele stand van zaken is m.b.t. de gebruikte vouchers.
- De geselecteerde partij dient verantwoording af te leggen van de resultaten naar de gemeenten.
- De geselecteerde partij moet een definitief concept (na 2x aanpassen) afleveren voor de brief en voor berichten op sociale media over de voucheractie.

- Brieven worden verstuurd met envelop met logo van gemeenten (en bij huurders met woningbouwcorporaties). Het drukken en versturen wordt gedaan door de gemeenten zelf.

Producten

- Er moet voldoende voorraad zijn bij de leveranciers. Inwoners die producten bestellen moeten binnen een afzienbare tijd (12 weken) het product geleverd krijgen.
- Inwoners moeten de optie hebben om producten te laten bezorgen dan wel producten af te halen bij een lokale bouwmarkt. Hierbij moet het ook mogelijk zijn om de voucher fysiek in de winkel in te leveren.
- De webshop moet bestaan uit een breed arsenaal kleine energiebesparende producten, zodat inwoners keuze hebben uit diverse producten en categorieën. De gemeente bepaald welke producten uiteindelijk worden aangeboden.
- De prijzen van de producten zijn marktconform
- De kwaliteit van de producten is goed. Bij de inschrijving wordt per product aangegeven welk energielabel het heeft.
- De producten zijn, zo goed als mogelijk, duurzaam en fairtrade ingekocht.

AVG

- Elke gemeente sluit zelf een verwerkingsovereenkomst af met de opdrachtnemer
- Invulling website conform AVG wet- en regelgeving. In ieder geval een privacyverklaring en disclaimer op de website.

Overeenkomst

- Elke gemeente sluit zelf een overeenkomst af met de opdrachtnemer

Social return

- Social return moet worden toegepast in het traject.
- 2% social return.
- Social return wordt afgestemd met MVO-coördinator van de gemeenten

Digital toegankelijkheid

- Met betrekking tot de digitale toegankelijkheid levert de inschrijver bij in gebruik name van de ICT-prestatie een rapport over de toegankelijkheid aan, opgesteld door een hiervoor geaccrediteerd bedrijf op basis van de vastgestelde WCAG 2.1 A-AA.
- Daarnaast levert inschrijver een plan van aanpak op waarin per punt waarop niet aan de wet wordt voldaan (zoals dient te blijken uit het rapport) wordt aangegeven wanneer inschrijver wel zal voldoen aan deze eisen. Dit ontwikkelplan wordt regelmatig besproken met opdrachtgever.

Financiering

- De administratie voor de deelnemende gemeenten moet eenvoudig zijn, maar goed controleerbaar. De geselecteerde marktpartij controleert en stuurt de facturen gebundeld naar individuele gemeenten.
- Procesbeschrijving van hoe de betaalstromen lopen en afstemming met lokale bouwmarkten hierover.