

Bijlage 8 Nadere toelichting bij de onderwerpen plan van aanpak

1. De uitvoering van energiebesparende maatregelen
2. Het geven van praktische tips en doorverwijzing
3. Communicatie met de doelgroep
4. Verbinding met lokale aanpak energiearmoede
5. Signaleringsfunctie
6. Tevredenheid
7. Rapportage
8. Planning

AD 1. De uitvoering van energiebesparende maatregelen

De aanbestedende dienst vindt het belangrijk dat er op basis van het beschikbare budget (per gemeente) zoveel mogelijk rendement (energiebesparing) behaald wordt bij toepassing van energiebesparende maatregelen. U dient daarom in uw plan van aanpak in ieder geval aandacht te besteden aan:

- De manier waarop het bezoek wordt uitgevoerd zodat dit leidt tot daadwerkelijke installatie van een optimale mix van energiebesparende materialen, met als doel om een zo groot mogelijk deel van het beschikbare budget daadwerkelijk te laten bijdragen aan de verlaging van de energierekening.
- Hoe om wordt gegaan met de ‘vaste prijs per woning’ in relatie tot het bieden van maatwerk per woning. In de ene woning kunnen meer maatregelen gerealiseerd worden dan in de andere woning. Waarbij de wens is om zo veel mogelijk effectieve maatregelen daadwerkelijk aan te brengen.
- Ter onderbouwing van voorgaande bullit: Voorbeeldberekeningen voor 3 verschillende woningtypen (label G, E en C van de verwachte (gemiddelde) inzet van het budget per woning met:
 - Een uitsplitsing van de kosten voor inventarisatie, advies, installatie en materialen.
 - Welke materialen worden aangebracht
 - De waarschijnlijke energiebesparing die daarmee wordt gerealiseerd.
- De manier van borging van de kwaliteit van de montage en materialen.

AD 2. Het geven van praktische tips en doorverwijzing

Energiebesparing gaat verder dan alleen het toepassen van energiebesparende maatregelen. Ook gedrag speelt een belangrijke rol. De aanbestedende dienst vindt het daarom belangrijk dat er bij uitvoering van de opdracht hiervoor aandacht is. U dient daarom in uw plan van aanpak in ieder geval aandacht te besteden aan:

De wijze waarop invulling gegeven wordt aan het geven van informatie en praktische tips over bijvoorbeeld - maar niet uitsluitend - energieverbruik, gebruik van apparaten en comfort/gezondheid van de woning.

AD 3. Communicatie met de doelgroep

De doelgroep waar de aanpak rondom energiearmoede zich op richt is zeer divers. Bewust omgaan met energieverbruik en het terugdringen daarvan, is niet altijd vanzelfsprekend. Ook kan het bereiken

van en begrijpelijk communiceren met de doelgroep aandachtspunten met zich meebrengen. U dient daarom in uw plan van aanpak in ieder geval aandacht te besteden aan:

- Hoe de juiste aandacht voor van de doelgroep plaatsvindt. De manier waarop u beschikbaar bent voor huishoudens die niet digitaal vaardig zijn (b.v. ondersteuning bij aanmelding) of de Nederlandse taal niet goed beheersen (meertaligheid).
- Hoe ‘achter de voordeur’ te komen om een zo hoog mogelijke conversie te halen. En dan met name aandacht voor verschillende doelgroepen die lastig te bereiken zijn.
- De wijze waarop huishoudens uit de doelgroep zich kunnen aan- en afmelden, en de manier waarop afspraken (kunnen) worden ingepland.
- De doorlooptijd tussen de aanmelding van huishoudens, het inplannen van een afspraak en het moment van bezoek van de adviseur/klusser.
- De wijze en snelheid waarop u een terugkoppeling geeft in geval van vragen, problemen en/of verstoringen.
- De wijze waarop u invulling geeft aan de afhandeling van klachten.
- Eenduidige en herkenbare communicatie (b.v. op kleding & bus) en herkenbaarheid dat het een gemeentelijke actie betreft.
- De wijze waarop naar bewoners gerapporteerd wordt over het bezoek.
- Communicatie acties afstemmen met gemeenten en lokale stakeholders (b.v. woningcorporatie en energie coöperatie).

AD 4. Verbinding met lokaal

Bij de aanpak van energie armoede in gemeenten zijn verschillende belanghebbenden. Om binnen de lokale context maatregelen gericht op het terugdringen van energieverbruik te realiseren dient u in uw plan van aanpak in ieder geval in te gaan op:

- Beschrijving over hoe met gemeenten en woningcorporaties wordt afgestemd over de aanpak
- Beschrijving van hoe samengewerkt kan worden met de lokale energie coaches / Lokale energie initiatieven.
- Betrekken lokale inwoners en ondernemers bij de uitvoering van de opdracht.
- Doorverwijfsfunctie tbv andere acties in de gemeente b.v.:
 - Nationaal Isolatie Programma (vouchers)
 - Witgoedactie
 - Energieloket
 - Huisbezoek energiecoach / lekcheck

AD 5. Signaleringsfunctie

Gelet op de doelgroep kunt u bij uitvoering van de opdracht kunt u tegen onverwachte/problematische situaties aanlopen waar inwoners zelf (nog) geen oplossing voor hebben gevonden en waarbij andere instanties mogelijk hulp kunnen bieden. U dient daarom in uw plan van aanpak in ieder geval aandacht te besteden aan:

- Beschrijving over hoe om wordt gegaan met situaties waarbij er andere problematieken (b.v. onveilige situaties, eenzaamheid, vervuiling e.d.) worden gesignaleerd
- Welke sociale competenties hebben de betrokken klussers om met deze situaties om te gaan en de signalen op te vangen en hierop te acteren

Note: Vanuit de betreffende gemeenten wordt informatie beschikbaar gesteld (toolbox) tbv doorverwijzing.

AD 6. Tevredenheid

De aanbestedende dienst vindt het vooral belangrijk dat de dienstverlening in de ogen van de inwoner van toegevoegde waarde is en wil zich daarover een beeld kunnen vormen. U dient daarom in uw plan van aanpak in ieder geval aandacht te besteden aan:

- De wijze waarop tevredenheid van de inwoners (die gebruik maken van het aanbod) gemeten wordt.

AD 7. Rapportage

De aanbestedende dienst wil de voortgang en kwalitatief goede uitvoering van de opdracht op frequente basis kunnen volgen. U dient daarom in uw plan van aanpak (en in aanvulling op het geëiste) in ieder geval aandacht te besteden aan:

- De wijze waarop naar opdrachtgever wordt gerapporteerd.
 - De aanbestedende dienst vindt het belangrijk om over zo actueel mogelijke informatie te beschikken
- Rapportage over ervaringen (bv. feedback over geen gebruik van de klusdienst) en mogelijke verbeteringen in de aanpak.
- Terugkoppeling over benodigde opvolging naar woningcorporatie i.h.g.v. huurwoning

AD 8. Planning

De aanbestedende dienst vindt het belangrijk dat zo vlug mogelijk zo veel mogelijk huishoudens (voor het stookseizoen) worden voorzien van effectieve energiebesparende maatregelen. U dient daarom in uw plan van aanpak in ieder geval aandacht te besteden aan:

- Hoe snel kan gestart worden na gunning?
- De doorlooptijd van het project. Waarbij de wens is om voor het eind van 2023 zoveel mogelijk huishoudens te hebben geholpen en uiteindelijk een zo hoog mogelijke conversie wordt behaald.
- Een evenredige verdeling qua inzet over de gemeenten, geografisch en in de tijd gedurende de looptijd van het project.