

Marktconsultatie

Tweedelijns ondersteuning bij verduurzaming van grondgebonden koopwoningen richting aardgasvrij

VRAAG 1

Gemeente Haarlemmermeer is op zoek naar een proactieve aanpak om bewoners te stimuleren in en bij de hand te nemen door de verduurzaming van de grondgebonden koopwoning: de opdrachtnemer trekt de wijken van de gemeente in om actief bewoners te benaderen. Denk aan wijkbijeenkomsten, keukentafelbezoeken, collectieve brede inkoopacties en collectieve inkoopacties vanwege een specifieke buurt.

Hebben jullie zo'n aanpak en zo ja waaruit bestaat die? Zo nee, hebben jullie een uitleg waarom jullie niet op bovenstaande manier werken?

Adviseren jullie een andere aanpak (mede) uit te vragen in de aanbesteding?

Bedrijf 1

Ja, hebben wij. Wij organiseren veel collectieve inkoopacties, die we zowel gemeentebreed als wijk/doelgroepgericht (zie vraag 8) kunnen intensiveren. Keukentafelbezoeken horen hierbij, naar keuze korter (opname van een maatregel) of langer (uitgebreid advies over mogelijkheden, techniek, opbrengsten, financierbaarheid etc..). In alle gevallen horen in dit soort trajecten ook online/ofline informatiebijeenkomsten bij om bewoners op te zoeken en de gelegenheid te geven zich meer te informeren. Deze kunnen gemeentebreed en of wijkgericht plaatsvinden en zelfs op thema niveau. Naast dit alles werken wij ook veel met communicatiemateriaal, die we zowel offline als online kunnen aanzetten. denk hierbij aan persberichten, banners, advertenties, social media posts, filmpjes om ook op die manier de aandacht voor de actie te vergroten. De doorontwikkeling die nu plaatsvindt, voornamelijk in het kader van het NIP, is om ook een open dag te kunnen organiseren in de huizen van lokale ambassadeurs, lokale sleutelfiguren te lokaliseren en hen te activeren en helpen om het woord te verspreiden. Ook zijn wij bezig om meer doelgroepgerichte communicatie te ontwikkelen, nu al richting VvE's, maar ook bijvoorbeeld richting alleenstaanden, ouderen en anderstaligen.

Bedrijf 2

Dit komt overeen met onze aanpak voor het adviseren en begeleiden van bewoners naar een aardgasvrije woning. Voor bewoners is dit een complex en spannend proces. Bewoners hebben sterke behoefte aan een integraal advies en een partner die hen stap voor stap begeleidt. Onze ervaring is dat een sterke communicatiecampagne en goed georganiseerde wijkacties cruciaal zijn voor een hoge participatiegraad en het creëren van draagvlak bij bewoners. Dergelijke projecten zijn gebaat bij een excellente operatie en kwaliteitswaarborging. Wij hebben er daarom voor gekozen om onze processen vast te leggen in een kwaliteitshandboek en zijn gecertificeerd volgens de ISO 9001 normen. Omdat het hebben van degelijke bouwkundige- en installatietechnische kennis cruciaal is voor het adviseren en begeleiden van bestaande objecten naar aardgasvrije woningen werken wij in dit soort projecten doorgaans met gecertificeerde EPA-adviseurs.

Bedrijf 3

Wij verzorgen dergelijke proactieve aanpakken voor gemeenten. Op basis van een analyse van de woningvoorraad wordt een plan op maat voor de gemeente gemaakt. Wij vinden het belangrijk om verschillende interventies (projecten) te organiseren, die bewoners activeren. Na de activerende projecten worden pas inkoopacties georganiseerd, zodat deze een hogere conversie kennen dan wanneer meerdere losse inkoopacties worden georganiseerd. De samenhang van de projecten worden bepaald op basis van beschikbaar budget en gestelde doelen: Wij bieden daarbij een scala aan mogelijke projecten aan: van gebiedsgerichte aanpakken (op straat, buurt of wijkniveau) tot doelgroepen aanpakken (bijvoorbeeld vooroorlogse woningen, of jaren 60-70 of monumenten). Ook bieden wij persoonlijke consulten, lokale spreekuren, inspiratiesessies, webinars over financieringsmogelijkheden of opleidingen van lokale initiatieven om een infrastructuur binnen de gemeente aan te brengen en lokaal advies te stimuleren. Deze acties kunnen worden uitgebreid met het organiseren van lokale subsidieregelingen. Hiermee wordt een maatwerkaanpak georganiseerd, waarbij het belang van de individuele bewoner centraal staat en iedere doelgroep geactiveerd wordt. Wij hebben een ander verdienmodel dan vele andere aanbieders. Veel aanbieders ontvangen een retourpercentage van de uitvoerders op de uitgevoerde maatregelen. Die financiële vergoeding heeft mogelijk impact op het te geven advies. Aan de hand van een rekenvoorbeeld wordt dit duidelijk. In de praktijk zien wij dat een onderneming een percentage van 7% aan vergoeding ontvangt van de uitvoerder. Dit levert een retourprovisie op van ca. € 140,00 bij spouwmuurisolatie, terwijl een opdracht voor het leggen van zonnepanelen € 490,00 oplevert. U kunt zich voorstellen dat een bewoner met budget voor één maatregel, met een nog te isoleren woning, die vanuit onwetendheid vraagt om zonnepanelen de adviseur in een onwenselijk dilemma brengt. Wij willen niet dat de financiële opbrengst advies gaat beïnvloeden. Om die reden organiseren wij onze proactieve aanpak bij iedere gemeente anders, maar altijd zonder retourprovisie van uitvoerders. U heeft als gemeente regie en wordt daarbij volledig ontzorgd. De wijze waarop de projecten precies worden uitgevoerd leggen wij graag uit in een aanbesteding, gegeven de vertrouwelijkheid van onze aanpak. Wij adviseren u in de aanbesteding een keuze te maken of u wilt dat er een financiële vergoeding terugvloeit naar de adviseur. Daarnaast adviseren wij u om in de aanbesteding geen projectaanbieding te doen, aangezien er eerst een grondige inventarisatie van doelgroepen en woningen en te bereiken doelen moet worden gedaan om een juiste aanpak te bedenken. Wij adviseren u om uitvraag te doen op bijvoorbeeld uurtarief en verdienmodel. Ook kan een methode worden uitgevraagd hoe uw partner uw gemeente kan ondersteunen bij verduurzaming van de woningvoorraad. Dit geeft u voldoende inzicht in de werkwijze van uw partners en hiermee wordt het verschil tussen aanbieders duidelijk zichtbaar en dus op kwaliteit vergelijkbaar.

VRAAG 2

De gemeente zoekt een financiële prikkel aan de opdrachtnemer om te sturen op a) zoveel mogelijk bewoners bewijsbaar van bruikbaar advies voorzien richting aardgasvrij wonen en b) zoveel mogelijk geïmplementeerde effectieve maatregelen richting aardgasvrij wonen.

Vraag: Welke mogelijkheden zien jullie om facturatie van de opdracht afhankelijk te laten zijn van bovenstaande prikkels? Als jullie die mogelijkheid niet zien, hoe zou de facturatie volgens jullie gemotiveerd moeten worden?

Bedrijf 1

Ja, wij werken al grotendeels zo. Door veel projecten uit te voeren op basis van variabele kosten gerelateerd aan de resultaten van het werk. Is er een wens om de communicatie en aandacht te

intensiveren richting de bewoner, dan zijn hier wel vaak vaste kosten mee gemoeid. In een aanbesteding kan hierop gestuurd worden via de score op gunningscriteria. Zie ook vraag 5.

Bedrijf 2

a) zoveel mogelijk bewoners bewijsbaar van bruikbaar advies voorzien richting aardgasvrij wonen
- Dit lijkt ons een gezonde prikkel. Wij hanteren een maandelijkse facturatie op basis van daadwerkelijk uitgewerkte maatwerkrapportages per woning. Dat wil zeggen dat elke opdracht die wij factureren is voorzien van een fysiek bezoek van een adviseur (keukentafel gesprek + woninginspectie) en een opgeleverd maatwerkrapport.

b) zoveel mogelijk geïmplementeerde effectieve maatregelen richting aardgasvrij wonen.
- De daadwerkelijke implementatie van (grote) effectieve maatregelen richting aardgasvrij wonen kan soms een langere periode duren. Dit is mede afhankelijk van de staat van de woning en het besteedbare budget van de bewoner. Daarom is onderdeel van ons stappenplan dat wij minimaal een jaar in contact blijven staan met bewoners. Hiermee maximaliseren we de kans dat er een geschikt bestedingsmoment komt. Ook kunnen offerte-, subsidie- en beslissingstrajecten veel tijd in beslag nemen. Bovendien zijn onafhankelijke adviesbureaus in offertetrajecten afhankelijk van de kwaliteit van externe leveranciers of bouwloketten. In plaats van een financiële prikkel voor geïmplementeerde maatregelen zien wij liever een betaald begeleidingstraject. Bewoners die na het maatwerkadvies geïnteresseerd zijn in offertes kunnen zo door een onafhankelijk adviesbureau geholpen worden bij deze cruciale fase. Wij kunnen op basis van historische data goed voorspellen hoeveel bewoners over zullen gaan tot implementatie wanneer zij een begeleidingstraject aangaan.

Bedrijf 3

Een financiële prikkel is goed mogelijk, doch de focus dient breder te worden beschouwd dan alleen op de uitvoering van maatregelen. Als de ene partij de bewoners stimuleert en helpt in de klantreis “oriëntatiefase” naar de “offertefase” en een andere partij helpt van “offertefase” naar “uitvoeringsfase” is de partij, die uitvoert succesvoller wanneer er meer bewoners zijn gemotiveerd om offertes op te vragen. Een vergelijk met het bemesten van de akker en het oogsten dringt zich daarbij op. Als een akker goed is bemest, is de oogst (uitvoering) groter. Het bemesten kost echter geld, maar verdient zich ruimschoots terug. Om die reden zijn resultaatdoelstellingen lastig te bepalen als alleen wordt gekeken naar Uitvoering. Het is vanuit financieel oogpunt heel interessant om aan de eerdere fasen (het bemesten) meer aandacht te geven.

Vraag 3

De gemeente overweegt om de Europese aanbesteding op te delen in enkele kavels, in elk geval grondgebonden koopwoningen van voor 1995 versus grondgebonden koopwoningen vanaf 1995, wellicht ook de kavels collectieve inkoopacties en CRM/offerteportaal.

Hoe kijken jullie aan tegen de verdeling in deze kavels? Zouden jullie op één of op meerdere kavels mee willen dingen? Willen jullie een zienswijze delen waarin jullie juist ontraden om op te delen in dergelijke kavels?

Bedrijf 1

Opdeling in kavels naar bouwjaar is niet heel logisch. Je krijgt dan een verschillend aanbod (andere prijs, kwaliteit) afhankelijk van in welk huis je woont. Ook kan de kritieke massa daardoor te klein worden om collectief het zo te kunnen organiseren, dat het interessant genoeg is voor uitvoerende partijen om hun beste beentje voort te zetten qua prijs, kwaliteit en beschikbaarheid.

Een losstaand CRM/offerte portaal ligt ook niet voor de hand, omdat naar onze mening de opzet

juist moet zijn dat je advies zo snel mogelijk en zo naadloos mogelijk laat opvolgen door offertes om daarmee het handelingsperspectief te versterken. Elke overdracht daarin tussen verschillende partijen zorgt voor vertraging en meer (faal)kosten. Opdeling naar doelgroepen zou dan weer wel kunnen, bijvoorbeeld VvE, monumenten, NIP, energiearmoede.

Bedrijf 2

Het project opdelen in verschillende kavels op basis van bouwjaar is een verstandige keuze. Bij gasloos verwarmen is de isolatiewaarde van de woning essentieel. Oudere woningen zijn meestal nog niet direct geschikt voor een aardgasvrije verwarming, terwijl die kans bij nieuwere woningen aanzienlijk groter is. Deze twee subtypes vergen dan ook een andere integrale aanpak en het opsplitsen maakt dit gemakkelijker. Volgens het eerste Bouwbesluit zouden woningen in principe gebouwd moeten zijn met een minimale isolatiewaarde van Rc 2,5. Eventueel zou een tweede scheiding met woningen vanaf 2012 nog een optie kunnen zijn. Toen werd het bouwbesluit fors verder aangescherpt. In deze woningen is de kans op aanwezigheid van bijvoorbeeld lage-temperatuurverwarming (vloerverwarming) groter. Dit heeft bijvoorbeeld weer invloed op het gemak waarmee een woning verwarmd zou kunnen worden met een warmtepomp.

Wij zouden voor beide kavels dezelfde werkwijze (zie antwoord vraag 8) hanteren. Het verschil zit met name in:

1. De complexiteit van het gasvrij verwarmen van oudere woningen
2. De investeringsbehoefte
3. Om bovenstaande redenen zou het stimuleringsaanbod en de doelstelling tussen de kavels kunnen afwijken

Bedrijf 3

Opdeling in kavels is niet noodzakelijk, noch wenselijk gezien de onderlinge samenhang van uit te voeren activiteiten. De indeling voor- en na 1995 – a.g.v. beter isolatie ten tijde van de bouw – is begrijpelijk, maar niet noodzakelijk om door te voeren. Naast de mate van isolatie zijn andere factoren (gedrag, gewenst comfort, budget, getroffen maatregel na oplevering) van belang. Ook zien we grote verschillen in gebruikt type glas. Gezien onze verschillende doelgroepen aanpakken (zie vraag 1) is een dergelijke grove opsplitsing onnodig.

VRAAG 4

Wanneer de gemeente de uitvraag niet in kavels zou opdelen, dan willen wij van de inschrijvende partijen weten, met welke specifieke uren- en middeleninzet de opdrachtnemer de specifieke deelcontingenten van de gemeente (bijvoorbeeld bouwjaar Marktconsultatie tweedelijns partner energieloket Haarlemmermeer tbv bewoners aug 2023 Pagina 2 van 2 voor 1995 versus latere bouwjaren, type bewoners, identieke wijken versus verschillende individuele woningen) gaat aanvliegen en volgens welke planning.

Vraag: Zouden jullie op zo'n aanbesteding in één geheel in willen schrijven? Welke voor- en nadelen zien jullie in een dergelijke aanbesteding als één geheel versus een opdeling in kavels voor de gemeente en voor de opdrachtnemer?

Bedrijf 1

Ja, dit is de ontwikkeling die wij nu de afgelopen 2 jaar doormaken. Waarin richting verschillende doelgroepen steeds meer een eigen aanpak wordt ontwikkeld. Absolute voordeel is dat kennis over de bewoners (hoe krijgen we ze actief, wat hebben ze nodig, wat wensen, waarbij moeten we ze

helpen ze etc..) niet versnipperd raakt, maar juist bij elkaar gepakt kan worden om zo in gezamenlijkheid met de gemeenten het uitvoeringsprogramma door te ontwikkelen. Wij opteren voor de rol van uitvoerder van projecten naast die van kennispartner van gemeente. Nadeel voor de gemeente kan zijn dat de samenwerking niet goed verloopt en dat er dan een afhankelijkheid is van een partij. Alternatief zou kunnen zijn voor de gemeente om ook een eigen onafhankelijke adviseur/sparringspartner aan te trekken om te helpen zowel het uitvoeringsprogramma als de organisatie op te zetten

Bedrijf 2

Het voordeel van het opsplitsen in kavels op basis van bouwjaar, of wellicht nog specifieker op wijkniveau, is dat er een meer gestandaardiseerde werkwijze kan worden toegepast voor iedere kavel. Zoals hierboven eerder genoemd kan de aanpak op basis van verschillende thermische schilisolatie of warmteafgiftesystemen bijvoorbeeld al anders zijn. Op het moment dat er projectmatig op wijkniveau wordt gekeken kan een passende oplossing voor die wijk worden geboden die vervolgens makkelijker toepasbaar is. Een nadeel van het opsplitsen is dat er verschillende aanpakken kunnen ontstaan. Onze ervaring is dat het gasvrij maken van woningen altijd maatwerk is omdat niet alleen de woning, maar het gebruikersprofiel relevant is. Verschillende aanpakken kunnen kwalitatief afwijken. Dit geldt eigenlijk alleen als de kavels aan verschillende partijen worden uitbesteed.

Bedrijf 3

Deze planning is zonder nadere analyse van de doelen die de gemeente Haarlemmermeer wil bereiken niet gemakkelijk te geven. Zoals eerder benoemd is een maatwerkplan voor de gemeente een belangrijk uitgangspunt. Daarbij vinden wij een belangrijke voorwaarde dat er een onafhankelijk regisseur namens gemeente meedenkt welke interventies en in welke volgorde uitgevoerd moeten worden om de hoogst mogelijke return on investment te bereiken. Ook zou die adviseur in staat gesteld moeten worden om de informatie van ketenpartners (lees uitvoerende bedrijven) terug moeten krijgen, zodat gemeten kan worden welke impact een combinatie van interventies heeft en er bijgestuurd kan worden. De opdeling in kavels helpt niet bij centrale regie en op elkaar afgestemde acties naar bewoners. Ook biedt dat geen voordelen in de mate van herkenbaarheid van het loket en daarmee de betrouwbaarheid, zoals die door bewoners wordt ervaren.

Vraag 5

De gemeente wil een target met de opdrachtnemer afspreken van het aantal huizen dat per jaar met hulp van de opdrachtnemer 'richting aardgasvrij' wordt verder geholpen.

Wat zijn volgens jullie reële aantallen 'aardgasvrijadviezen' per jaar voor huizen van voor 1995 en voor huizen van na 1995 binnen gemeente Haarlemmermeer? Welke mogelijkheden zien jullie voor de gemeente om door middel van deze targets een financiële prikkel te hanteren richting de opdrachtnemer (basisbedrag plus bonus, bonus/malus, andere vorm...)

Adviseren jullie andere financiële prikkels waarmee de gemeente toch stuurt op effectieve en efficiënte inzet door de opdrachtnemer en een zo hoog mogelijke conversie?

Bedrijf 1

Er is natuurlijk een verschil tussen adviezen en daadwerkelijk genomen maatregelen. Afhankelijk van een aanpak (meer/minder intensief) en extra middelen (bijv. extra subsidiebijdrage) voor de

bewoner zijn er heel goed prognoses te ontwikkelen. Voor een reguliere inkoopactie zonder uitgebreid advies en extra subsidie zijn wij een conversie van 7,5% naar aanmelding voor advies en van daaruit 15% naar akkoord op een maatregel. In het geval van een lokale isolatie aanpak met een uitgebreid huisbezoek, ontwikkeling van een bespaarplan incl. offertes en een extra bijdrage van €2.000 zien we een conversie van 40% naar aanmelding voor advies en van daaruit 85% naar akkoord op een maatregel. Vanzelfsprekend zijn er ook andere methodes meer hier tussenin met weer eigen resultaatverwachtingen. Wij werken zelf al veel op basis van variabele kosten, waarbij projectkosten en advieskosten relatief laag zijn. Los daarvan kunnen wij ons een bonus/malus regeling goed voorstellen. Wij zouden hier graag ook zelf een voorstel voor doen. Niet in de laatste plaats omdat wij zien dat in de markt onvoldoende focus is op daadwerkelijke resultaten. Specifiek over het onderwerp 'aardgasvrijadviezen' de vraag wat hier precies onder wordt verstaan. De ervaring leert dat het overgrote deel van de bewoners stapsgewijs verduurzaamd, wat overigens ook statistisch al vaker is aangetoond en ontwikkelen dus niet standaard aardgasvrijadviezen.

Bedrijf 2

Indien de gemeente kiest voor een integraal maatwerkadvies waarbij er een fysieke inspectie van de woning en een persoonlijk begeleidingstraject plaatsvindt, achten wij het reëel om jaarlijks ca. 3.000 – 4.000 aardgasvrijadviezen in de gemeente Haarlemmermeer te realiseren. Wij adviseren om een betaald begeleidingstraject aan te bieden waarbij de opdrachtnemer een incentive geniet wanneer bewoners offertes aanvragen voor maatregelen die hen richting een aardgasvrije woning helpen. Door de opdrachtnemer te betalen voor het begeleidingstraject wordt de motivatie om bewoners actief verder te helpen verankerd. Door het begeleidingstraject te belonen en niet de implementatie wordt gewaarborgd dat opdrachtnemers onafhankelijk blijven en de beste duurzame oplossing voor de bewoner vinden in plaats van bijvoorbeeld het snelste resultaat. Uiteraard blijft het doel om zoveel mogelijk woningen aardgasvrij te maken, daarom is het belangrijk om duidelijke KPI's te formuleren t.a.v. gerealiseerde aardgasvrije woningen in een X periode, inclusief consequenties bij het niet behalen van de KPI's.

Bedrijf 3

Zonder nadere informatie over te bereiken doelen, beoogd budget en beoogde periode is ieder antwoord een schot voor de boeg. Dit wekt mogelijke een verkeerde verwachting en om die reden spreken wij ons hier niet over uit. Wij adviseren om een financiële prikkel te organiseren op basis van een vaste prijs voor de standaarddienstverlening en hier een korting of bonus op te vergeven, indien een bepaalde penetratiegraad (bij voorkeur een % van het bereikt aantal koopwoningen) wordt behaald.

Vraag 6

De gemeente wil graag een langjarige samenwerking voor de tweedelijns ondersteuning. Een mogelijkheid daarvoor zou kunnen zijn om deze aanbesteding voor vier jaar gunning uit te schrijven, met de mogelijkheid om eenmaal voor vier jaar te verlengen. Elk jaar zou dan in november de balans opgemaakt kunnen worden voor een GO/NO GO moment per 1 januari van het daaropvolgende jaar.

Wat vinden jullie van zo'n langjarige samenwerking waarin elk jaar kritisch wordt gekeken of de samenwerking wordt voortgezet?

Bedrijf 1

Niet aan toe te voegen. Helemaal akkoord.

Bedrijf 2

Wij staan zeer positief tegenover deze vorm van een langdurige samenwerking. Een langdurige samenwerking stelt beide partijen in staat om in elkaar te investeren en vergaande lange termijn doelstellingen na te streven. We raden de gemeente wel aan om in de overeenkomst duidelijk te communiceren over de factoren die bepalend zijn voor het al dan niet verlengen van de opdracht. Hetzelfde geldt voor de uiterlijke beslisdatum t.a.v. de verlenging: het is voor de opdrachtnemer prettig om in een zo vroeg mogelijk stadium (bij voorkeur 6 maanden van te voren of eerder) uitsluitel te hebben over de verlenging, zodat er voldoende tijd is om op- of af te schalen.

Bedrijf 3

Als je elk jaar een Go/No Go moment hebt beschouwen wij dat niet als een langjarige samenwerking en daarmee verklein je de kans op innovatie (daarvoor is investeren en het nemen van risico vereist omdat je iets nieuws gaat doen (dat goed of slecht kan uitpakken). Het advies is om een eerste samenwerking van minimaal drie jaar aan te gaan en daarna steeds twee jaar te verlengen met iedere twee jaar een Go/NoGo.

Vraag 7

De gemeente vindt het stimuleren van lokaal ondernemerschap belangrijk.

Vraag: Wat is jullie ervaring met het selecteren van en het werken met bij voorkeur lokale uitvoerders voor de te nemen maatregelen? Hoe (of juist niet) adviseren jullie ons om dit in de Europese aanbesteding te verwerken?

Bedrijf 1

Onze ervaringen zijn goed op dit punt en wij vinden dit ook een noodzakelijke eis/wens. Er zijn simpelweg nog steeds te weinig uitvoerende partijen in Nederland om de energietransitie mee uit te voeren en dus is het zaak om in elke gemeente de lokale uitvoeringskracht te versterken. Dit doe je door niet met vaste partijen te werken, maar elke keer opnieuw nieuwe toetreders de kans te geven de markt op te komen. In een wervings- een selectieronde geven wij ook extra punten voor lokaliteit, zodat deze partijen meer kans maken om de uitvraag te winnen. Plat geslagen mogen zij dan een iets hogere prijs hebben in vergelijking met partijen, die iets verder weg huizen. Natuurlijk moet dit in balans zijn, aangezien we bewoners ook het beste aanbod willen kunnen geven qua prijs, kwaliteit en beschikbaarheid. Wij zouden dit zeker als een kwalitatief vereiste opnemen in de aanbesteding.

Bedrijf 2

Een project ten behoeve van het aardgasvrij maken van woningen kan een mooie kans zijn om lokaal ondernemerschap te stimuleren. Het is wel belangrijk om vooraf te onderzoeken of lokale ondernemingen over de gewenste capaciteit beschikken voor de te verwachte behoefte. Criteria op het gebied van kwaliteit, doorlooptijden, prijzen en SGO (service garantie onderhoud) spelen hier een cruciale rol in. Hier ligt mogelijk een risico voor deze ambitie. Wij adviseren de gemeente om deze risico's af te wegen en eventueel een open blik te hanteren voor landelijke partijen. Het optuigen van een (lokaal) inkoopcollectief met partijen die relatief onbekend zijn voor elkaar vergt tijd en aandacht. Wij adviseren de gemeente om, indien hiervoor wordt gekozen, ruimte op te

nemen in de Europese aanbesteding. Zaken die onder andere goed geregeld moeten worden zijn: Opstellen van SLA's, kennismakingsgesprekken, waarborgen van eerlijke concurrentie.

Bedrijf 3

Dit is belangrijk voor de gedragenheid binnen de gemeente en adviseren wij ten eerste. Onze ervaring is dat je meerdere uitvoerders moet betrekken bij de uitvoering, omdat er geen enkele regionale partij is die heel Haarlemmermeer kan bedienen. Ook de continuïteit voor het bedrijf zelf is niet goed als dat te afhankelijk wordt van de acties in de gemeente Haarlemmermeer. Alleen landelijke spelers kunnen solitair de schaal leveren, doch daarmee wordt het lokale bedrijfsleven buiten spel gezet. Juist de lokale MKB'ers hebben lokaal vertrouwen en zorgen voor werkgelegenheid en meer geringe milieu-impact. Wij adviseren om te sturen op het gebruik maken van meerdere lokale uitvoerders en daarmee te verplichten tot een samenwerking met (bijv.) minimaal 5 partners, zodat de gemeente is verzekerd van capaciteit en lokale en regionale spelers. Onze ervaring is dat dit kan worden georganiseerd tegen faire prijs- kwaliteitverhouding. Ook de bewoner vaart hier wel bij.

Vraag 8

De gemeente wil werk maken van een actieve wijkaanpak en heeft daarvoor op korte termijn een vijftal wijken op het oog.

Op welke wijze kunnen jullie actief bijdragen aan onze wijkaanpak?

Bedrijf 1

Dat kan op verschillende manieren, afhankelijk van de gewenste intensiteit van communicatie en de mate van ontzorging, die de bewoners nodig hebben. Een mogelijkheid is een wijkgericht adviestraject. Vanuit het georganiseerd aanbod van de collectieve inkoopactie, krijgen bewoners de gelegenheid om een adviseur thuis te laten komen. Tijdens het bezoek controleert de energieadviseur of de woning van de geïnteresseerde deelnemer geschikt is voor isolatie en adviseert hij de bewoner(s) op maat over de mogelijke energiebesparende maatregelen (welke maatregelen in afstemming met gemeente). Hij neemt alle variabelen op voor het ontwikkelen van offertes op maat en voor de werkbeschrijving voor uitvoering van de werkzaamheden.

Nadat de adviseur langs is geweest, ontvangt de bewoner binnen vijf werkdagen een plan inclusief een aanbod op maat met concrete voorstellen in de vorm van offertes. In het plan kan de bewoner in één oogopslag zien wat de kosten en opbrengsten zijn van de verschillende maatregelen. De bewoner kan hierdoor bijvoorbeeld goed vergelijken of HR++ glasisolatie een betere terugverdientijd heeft dan vloerisolatie. Uitgelegd staat wat de vervolgstappen zijn, hoe je akkoord kunt geven, maar ook hoe je te allen tijde met onze adviseurs in contact kunt komen voor vragen, meer informatie of overleg. De energieadviseur en het plan sturen zo veel mogelijk naar het (laten) uitvoeren van de maatregel(en) met de hoogste besparing.

Ook als de bewoner niet zelfstandig contact zoekt, verzorgen wij de opvolging van het plan door actief contact te zoeken en samen met de bewoner de offertes die we hebben opgestuurd door te lopen en verder toe te lichten. We beantwoorden vragen, proberen keuzes helder te maken en adviseren de bewoner wat in zijn/haar situatie de beste optie is. In de opvolging en de beoordeling van de offertes zoeken we actief de samenwerking op met jullie lokale energiecoaches, die de bewoners hierin verder kunnen ondersteunen als zij een extra paar ogen of aanvullende (lokale) expertise nodig hebben.

Bedrijf 2

Wij hebben de afgelopen jaren bijna 100.000 bewoners bereikt via wijkgerichte campagnes. We weten als geen ander wat er nodig is om bewoners op een laagdrempelige en uitnodigende manier te bereiken. Daarnaast kunnen we op basis van eerdere projecten goede inschattingen maken van verwachte conversies. Op basis van deze marktconsultatie zou onze propositie er bijvoorbeeld als volgt uit kunnen zien in stappen.

Stap 1 (Online) persbericht en gerichte social media campagne

Stap 2 - Aankondigingsbrief

Naar bewoners geselecteerde wijken en uitnodiging bewonersbijeenkomsten

Stap 3 - Bewonersbijeenkomsten (per wijk)

Toelichting project en mogelijkheid voor bewoners om zich als eerste aan te melden

Stap 4 - Wijkacties

Tijdens de wijkacties zullen ambassadeurs van ons langs de deuren gaan om het project toe te lichten en direct een afspraak in te plannen met geïnteresseerde bewoners. De ambassadeurs zijn herkenbaar aan onze kleding en voorzien van een ID-badge. Ook hebben zij de aankondigingsbrief bij de hand.

Stap 5 - Fysieke woninginspectie en keukentafel gesprek

De woning wordt ingemeten met een speciale 3D scanner en alle technische installaties worden opgenomen. Ook worden de thermische schil en de warmteverliezen in kaart gebracht. Aan "de keukentafel" vindt een persoonlijk gesprek met de bewoner plaats waarin een gebruikersprofiel wordt opgesteld. Tot slot worden de wensen met betrekking tot verduurzaming en aardgasvrij verwarmen besproken.

Stap 6 - Oplevering digitaal dossier en persoonlijke bespreking aardgasvrij advies

Inhoud digitaal dossier:

1. Maatwerkrapport met aardgasvrij advies (NTA8800) incl. investering, terugverdientijd en CO₂-reductie.
2. Warmteverliesberekening (ISSO 51)
3. IFC model (3D model van de woning op schaal)
4. Foto's (relevante foto's voor installateurs)

Stap 7 - Begeleiding bij offertes en implementatie

Stap 8 - Begeleiding bij subsidies

Bedrijf 3

Wij kunnen hier de gemeente totaal op ontzorgen: Op hoofdlijnen is de aanpak als volgt: Wij analyseren de betreffende wijk en bepalen dan welke woningen (bouwkundig) typerend zijn voor de wijk. Per type woning (referentiewoning) wordt een maatwerkplan opgesteld dat alle stappen in de juiste volgorde aangeeft om de woning te verduurzamen. Dat plan wordt (digitaal of op een fysieke omgeving) gepresenteerd. In deze presentatie wordt niet alleen bij de technische achtergrond stil gestaan, maar ook bij de financiering van (het pakket aan) maatregelen.

Deze aanpak wordt veelal gecombineerd met een inkoopactie, voor de maatregelen, die in de betreffende wijk het meest plausibel worden geacht. Aanvullend wordt een maatwerkbegeleiding worden aangeboden. Deze begeleiding varieert van keukentafelgesprekken tot en met het onafhankelijke vergelijken van offertes en/of het maken van warmteverliesberekeningen, zodat de juiste capaciteit voor de warmtepomp wordt bepaald. Kortom een doorontwikkelde aanpak, die met de juiste communicatieaanpak, zorgt voor een groot rendement: In andere gemeenten hebben wij gezien dat iedere euro geïnvesteerd in onze dienstverlening een factor van 45 x aan maatschappelijk rendement opbracht.