

Marktconsultatieverslag

Regionale uitvragen Meerjarige Collectieve Ontzorging

Organisatie:	Verbouwstromen
Document:	Marktconsultatie
Datum:	23 oktober 2023
Bijlagen:	1. Marktconsultatiedocument Verbouwstromen Meerjarige Collectieve Ontzorging 2. Presentatie mondeling consultatie Meerjarige Collectieve Ontzorging

1 Inhoud

1	Inhoud	1
2	Inleiding.....	2
3	Uitkomsten schriftelijke consultatie	2
3.1	Haalbaarheid: kan de markt de geschetste opgave en aanpak realiseren voor de beoogde schaal?....	2
3.2	Uitvraag: wat vindt de markt van de voorgenomen vragen in de uitvraag?.....	3
3.3	Rolverdeling en lokale inpassing: hoe kijkt de markt naar de rolverdeling tussen (lokale) overheid en marktpartij in deze aanpak?.....	4
3.4	Budgettering: wat acht de markt realistische qua budgettering?.....	5
3.5	Selectiecriteria: waarop wil de markt geselecteerd worden?	6
3.6	Aanvullingen: welke aanvullende adviezen geeft de markt?	6
4	Uitkomsten mondelinge consultatie.....	8
4.1	Subsidiebedrag voor doelgroep 2.	8
4.2	Prestatiegericht uitvragen.	8
4.3	Productontwikkeling	9
4.4	Overige stellingen	10

2 Inleiding

Ter input op een aanbestedingsformat voor meerdere regionale aanbestedingen in het kader van de SpUk Lokale Aanpak Isolatie (hierna: NIP) heeft Verbouwstromen een marktconsultatie gehouden onder ontzorgers en intermediairs. Bij deze marktconsultatie zijn de algemene principes van het Europees aanbestedingsrecht nageleefd. De beginselen transparantie, non-discriminatie en proportionaliteit zijn in acht genomen. Zo wordt dit verslag als bijlage toegevoegd aan de uitvraag. In het kader van vertrouwelijkheid en het openbare karakter van dit verslag worden bevindingen in algemeenheden beschreven, opdat deze niet herleidbaar zijn naar de specifieke marktpartijen. Tevens wordt er geen concurrentiegevoelige informatie gedeeld.

Opkomst en opbouw marktconsultatie

De consultatie bestond uit een schriftelijke consultatie (zie bijlage) en een openbaar gesprek met de markt. Acht marktpartijen hebben deelgenomen aan de schriftelijke consultatie. Twaalf marktpartijen namen deel aan het openbare gesprek op 21 september 2023.

Doel marktconsultatieverslag

Op basis van de verstrekte informatie wil Verbouwstromen een beeld vormen van de haalbaarheid van de aanpak en gebruik maken van de expertise van de markt om te komen tot een kwalitatieve uitvraag. Dit marktconsultatieverslag biedt de belangrijkste aandachtspunten en bevindingen vanuit de markt. Conclusies en aanbevelingen voor aanpassingen in de uitvraag op basis van deze bevindingen zijn geen onderdeel van het verslag. Het verslag representeert dus de visie van de markt en niet die van Verbouwstromen of opdrachtgever. Verbouwstromen of opdrachtgever(s) zijn niet verplicht om de aanbevelingen of informatie vanuit de consultatie te verwerken in de uitvraag.

3 Uitkomsten schriftelijke consultatie

3.1 Haalbaarheid: kan de markt de geschetste opgave en aanpak realiseren voor de beoogde schaal?

Haalbaarheid

De markt acht het haalbaar om de geschetste opgave en aanpak te realiseren voor de beoogde schaal:

- Er is overwegend positief gereageerd op het voorstel;
- Bijna alle partijen overwegen deel te nemen aan de uitvraag;
- Een deel van de partijen geeft enkele voorwaarden mee om deel te kunnen nemen (zie verderop).

Risico's en risiconemers

Marktpartijen noemen de volgende risico's en risiconemers:

- *Capaciteit van uitvoering:* De marktpartijen geven aan dat de capaciteit van uitvoering van bewonersbegeleiding goed te organiseren is (de rol van de intermediair), maar dat capaciteit van uitvoering van maatregelen (door o.a. isolatiebedrijven) een risico kan vormen. Zij geven aan dat de intermediair de risicohouder is hiervoor en dat dit risico deels ondervangen kan worden door slim te plannen en niet alle bewoners tegelijk te benaderen.
- *Wet Natuurbescherming:* Dit wordt door sommige partijen als grote onzekere factor benoemd die eventueel kan leiden tot meerkosten. Dit is een gezamenlijk risico van overheid en markt.
- *Onzekerheid over budgetten:* Gebrek aan inzicht in komende (SpUk-)gelden wordt gezien als uitdaging om op basis daarvan potentiële impactvergroting in de komende jaren in te schatten. Hier zou rekening mee gehouden moeten worden in de uitvraag naar prestatie.
- *Toetsen van inkomen:* Het toetsen van inkomens voor subsidiebepaling en/of doelgroep bepaling wordt afgeraden.
- *Budget voor activatie en ontzorging:* De markt begrijpt dat gemeenten een groot deel van de NIP-gelden als directe subsidie bij bewoners terecht willen laten komen, maar de waarschuwing is dat gemeenten niet moet onderschatten wat ervoor nodig is om achterblijvers en kwetsbare doelgroepen te activeren. Er moet dus ook weer niet te weinig geld gereserveerd worden voor activatie en ontzorging.

- *Uitbetaling:* Het advies is om niet met vaste kosten per woning te werken of een prijzenblad, omdat dit een te hoog risico meebrengt voor de uitvoerende partijen.

3.2 Uitvraag: wat vindt de markt van de voorgenomen vragen in de uitvraag?

In algemeenheid is de markt positief over de voorgenomen uitvraag en de opbouw ervan. Wel zijn er nog aanvullingen en aanbevelingen. Onderstaand biedt een beeld in algemeenheid, waarbij het niet betekent dat alle reacties deze aspecten bevatten:

- *Tegenstrijdige reacties betreft mate van detaillering uitvraag.* Een deel van de partijen heeft behoefte aan meer invulling aan het 'hoe' terwijl een ander deel juist verzoekt om de vragen open te houden en de marktpartij zelf invulling te geven aan het 'hoe' en de uitvraag te beperken tot het 'waarom.' Wel is de wens om de context (woningtypes, doelgroepen, subsidies etc.) zo helder mogelijk te beschrijven om een zo realistisch mogelijke reactie te geven.
- *Administratieve last.* Sommige partijen benoemen de administratieve last en drukte met uitvragen als een drempel en aandachtspunt en geven aan dat de vragen te gedetailleerd zijn.
- *Contract en opdrachtgeverschap:* borg vooraf dat de aangesloten gemeenten zich conformeren aan de uitvraag en dat er dus maar één opdrachtgever is
- *Prestatiegericht, in plaats van kostengericht, uitvragen wordt in algemene zin positief ontvangen.* De genoemde kanttekening hierbij is wel dat er aandacht moet zijn voor de geloofwaardigheid van de benoemde prestatie van marktpartijen. Om de prestatiegerichtheid nader vorm te geven is ook een bonus-malus regeling genoemd door een van de marktpartijen.
- *Houd aandacht voor bijsturing en lerend vermogen.* Er wordt aangegeven dat dit aspect nog beter naar voren kan komen in de uitvraag, omdat dat hoort bij meerjarig samenwerken aan impact maximalisering in een dynamische context. Hoe kan er bijgestuurd worden? Hoe wordt er omgegaan met dynamiek van budgetten, uitvoering, politiek?
- *Scherpte in beoordelingscriteria.* Maakt deze concreet, neem geloofwaardigheid mee en maak het helder hoe biobased/circulariteit meegenomen worden. (Zie ook verderop bij 'selectiecriteria'.)
- *Aandacht voor impact van biobased.* Hou er rekening mee dat biobased oplossingen niet altijd goed ontsloten zijn en niet altijd op grote schaal verkrijgbaar zijn.
- *Meer aandacht voor de uitvoering(kwaliteit) van de maatregelen:* Hoe wordt kwaliteit geborgd en ook daar het lerend vermogen benut? Hoe wordt ervoor gezorgd dat ook de uitvoerende partijen continu leren en verbeteren? Uiteindelijk bepaalt de uitvoeringskwaliteit (communicatie, product, uitvoering zelf, etc.) ook de beleving van de bewoner.
- *Expertise en track record:* een aantal marktpartijen merkt op dat de uitvraag onvoldoende aandacht heeft voor de mate van expertise van de inschrijvers. Het advies luidt om meer aandacht te hebben voor de bewijsvoering van eerdere ervaringen door getekende referenties van gemeenten.
- *Duidelijk onderscheid tussen eisen en wensen: Maak duidelijk onderscheid tussen harde eisen waar de intermediair aan moet voldoen en wensen waarop inschrijvers zich kunnen onderscheiden.* Werken met lokale uitvoerders: Neem transparantie over selectie en vergoedingen op als kwaliteitscriterium: eis dat intermediairs volstrekt transparant zijn over de wijze waarop bedrijven worden geselecteerd en de vergoedingen die bedrijven aan de intermediair betalen. Maximeer hierbij de vergoeding voor uitvoerende bedrijven.
- *Hoogte van de subsidie per doelgroep:* Een aantal marktpartijen adviseert een subsidie per maatregel of per m² in plaats van een vaste subsidie per woning. In elk geval wordt geadviseerd om met een range te werken betreft subsidie per doelgroep.

3.3 Rolverdeling en lokale inpassing: hoe kijkt de markt naar de rolverdeling tussen (lokale) overheid en marktpartij in deze aanpak?

De volgende punten vallen op in de reacties van marktpartijen:

- *Regierol gemeenten.* Een aantal marktpartijen geeft aan dat gemeenten een duidelijke regierol hebben bij de meest succesvolle projecten. Hierbij kunnen de marktpartijen de gemeenten ontzorgen en kunnen gemeenten bouwen op de expertise van de marktpartijen. De beslissingsbevoegdheid, budgetverantwoordelijkheid en communicatie/marketing met bewoners ligt bij gemeenten.
- *Opdrachtgeverschap.* Zowel een regio, provincie of één gemeente namens het collectief kan opdrachtgever zijn. Belangrijk is dat deze dan ook regievoerder is. Er wordt genoemd dat het belangrijkste is dat er kwalitatief project- en contractmanagement is, omdat dit in grote mate het succes van de aanpak bepaalt, juist omdat een deel van de taken bij de opdrachtgever ligt.
- *Marketing en communicatie als taak voor de lokale overheid.* Marktpartijen geven aan dat juist de eerste communicatie, de lokale kanalen en middelen een belangrijke taak zijn voor de opdrachtgever. Ook wordt benoemd dat dit in grote mate bepalend is voor het succes en daarbij een aandachtspunt is voor de samenwerking en prestatie. Bepaalde onderdelen hiervan zijn ook regionaal te organiseren. De intermediair kan de achterkant en begeleiding vervolgens efficiënt op grotere schaal organiseren, denk hierbij aan: selectie uitvoerende partijen, bewonersbegeleiding, inkoop maatregelen etc.
- *IT-dienstverlening meer uitwerken.* Dit onderdeel mag nader uitgewerkt in de uitvraag, volgens een marktpartij. Dit is cruciaal voor doorontwikkeling en opschaling. Denk hierbij aan: wie doet wat? Hoe wordt data vergaard? Hoe wordt geleerd?
- *Heldere samenwerking bij start project en start van collectieve ontzorgingsacties.* Er wordt aangegeven dat het heel belangrijk is dat er geen open einden zijn bij aanvang van het project, zodat ieder weet bij wie welke verantwoordelijkheid ligt en hoe er wordt samengewerkt.
- *Weinig reactie op lokale inpassing.* Op de vraag in hoeverre er ruimte is voor lokale inpassing, is er weinig reactie gekomen, behalve de eerdergenoemde lokale marketingcommunicatie.
- *Borgen kennisniveau gemeenten:* Er wordt door meerdere marktpartijen genoemd dat het belangrijk is dat ook de betrokken gemeenten moeten leren van de aanpak en dat ook het lerend vermogen bij gemeenten geborgd moet worden.
- *Overlegstructuur:* Frequent de projectleider/beleidsmedewerker (tweewekelijks) en op bestuurlijk niveau (eens per kwartaal). De aanstelling van een (dedicated) projectleider is voornamelijk bij de start essentieel. Deze projectleider moet in staat zijn om namens de gemeente met één mond praat.
- *Wat gemeenten moeten leveren:*
 - *Het faciliteren van contacten met lokale uitvoerders*
 - *Het aanleveren van sluitende adreslijsten van de verschillende doelgroepen die de gemeente onderscheidt (met BAG-id).*
 - *Goed contact met de communicatieafdeling(en) om communicatie uitingen te reviewen en op te maken.*
 - *Hulp bij het opstellen van een woordvoeringslijn voor het klantcontact.*
 - *Het versturen van uitnodigingsbrieven.*
 - *Mede organiseren van fysieke bewonersbijeenkomsten, onder ander door fysieke locaties te regelen en te bekostigen.*

3.4 Budgettering: wat acht de markt realistische qua budgettering?

In de consultatie zijn drie doelgroepen voorgesteld:

Doelgroep 1	Minima: bewoners met een laag inkomen in woning van lage (energetische) kwaliteit en WOZ-waarde.	Zij ontvangen 1-3 gratis maatregelen (tot een maximum bedrag i.c.m. ISDE-subsidie), zonder het gedoe van subsidieverwerking of voorschieten. Ook ontvangen zij gratis advies en begeleiding van begin tot einde met informatie over aanvullende financieringsmogelijkheden. Deze doelgroep heeft voorrang op de andere doelgroepen. Bij voorkeur wordt er niet gewerkt met een op=op regeling, maar wordt er accuraat gebudgetteerd.
Doelgroep 2	Midden-doelgroep: bewoners van woningen met lage WOZ-waarde en energetische kwaliteit waar het wenselijk is dat er verbeterd wordt.	Zij ontvangen een nader te bepalen subsidiebedrag per maatregel tot een maximum van 3 maatregelen. Ook ontvangen zij gratis advies en begeleiding van begin tot einde met informatie over aanvullende financieringsmogelijkheden. Voor deze doelgroep zal gelden: op=op.
Doelgroep 3	Brede doelgroep: bewoners die zelf de mogelijkheid hebben om te investeren in hun woning, maar door de bomen het bos niet zien en uitstellen.	Zij profiteren van de voordelen van de meerjarige collectieve ontzorgingsaanpak: ze hoeven alleen maar te kiezen of ze meedoen en alles wordt verder geregeld. Een punt ter overweging is of zij het advies gratis krijgen of dat zij daar een bijdrage voor moeten leveren.

De markt is uitgevraagd op de doelgroepen, te verwachten conversies en passende subsidiebedragen.

Hoe kijkt de markt naar de aanpak van doelgroepen?

Over het algemeen kan de markt zich vinden in de voorgestelde doelgroepindeling om impact te maximaliseren. Een genoemd aandachtspunt is het gegeven dat er vooral nog weinig bekend is over de aanpak voor doelgroep 2 en dat de aanpak ruimte moet laten om hierbij subsidiebedragen en aanpak te optimaliseren om al doende de impact te vergroten. Een aantal marktpartijen heeft alleen de conversie over alle doelgroepen beschikbaar.

Wat zijn passende subsidiebedragen per doelgroep?

De markt verschilt enigszins in vorm en hoogte van de subsidie per doelgroep (zie ook mondelinge consultatie). Hieronder de benoemde bandbreedte per doelgroep:

- Doelgroep 1: €2-4k
- Doelgroep 2: €500-1.500 (zie ook mondelinge consultatie)
- Doelgroep 3: geen bijdrage en soms zelf een kleine eigen bijdrage voor advies.

Met welke conversies moet rekening gehouden worden per actie?

Onderstaande conversies geven een beeld van het te verwachten resultaat van de eerste actie. Aandachtspunt is dat dit niet per definitie vermenigvuldigd kan worden met het aantal acties (zie hieronder).

- Doelgroep 1: 28-45%
- Doelgroep 2: 5-12,5%
- Doelgroep 3: 1-5%

Aandachtspunten bij herhaalde acties:

In het algemeen geldt dat het te verwachten resultaat van herhaalde acties sterk samenhangt met de volgende aspecten:

- *Grootte doelgroep:* hoe groter de doelgroep, hoe constanter de conversie per actie. Dit geldt vooral voor doelgroep 2 en 3.
- *Benutten leereffect voor propositieontwikkeling:* Wordt het aanbod (maatregelen/subsidiehoogte/proces) aangepast op wat is opgehaald bij mensen die afhaakten?

Wordt marketingcommunicatiestrategie aangepast op wat is geleerd? Effect bij vervolgacties hangt sterk samen met het (door)ontwikkelingen van propositie en aanbod.

- *Creativiteit en inzet op marketingcommunicatie*: als elke actie precies hetzelfde gedaan wordt, zal het effect tegenvallen. Wordt er geëxperimenteerd met en geleerd van het bereiken van bewoners, ambassadeurs, netwerken, boodschap dan kan het effect echt vergroot worden.

3.5 Selectiecriteria: waarop wil de markt geselecteerd worden?

Selectiecriteria

De genoemde selectiecriteria zijn zeer uiteenlopend. In totaal zijn er 18 selectiecriteria genoemd, die wederzijds uitsluitend zijn. Daarbovenop zijn nog meerdere criteria genoemd die elkaar deels overlappen.

De meest genoemde criteria:

- Kwaliteit uitvoerders, ketensamenwerking en track record hierin (5 keer genoemd)
- Samenwerking met gemeenten (4 keer genoemd)
- Concept/aanpak/strategie (4 keer genoemd)
- Leervermogen en innovatiekracht (3 keer genoemd)
- Projectmanagement en relevant track record hierin op verschillende onderdelen (onderbouwing conversies valt hier ook onder) (3 keer genoemd)
- Onafhankelijkheid uitvoering (2 keer genoemd)
- Onafhankelijkheid advies (2 keer genoemd)
- Ervaring met de doelgroep (2 keer genoemd)

Als laatste is noemenswaardig dat selectie op prijs/kwaliteit verhouding veel wordt genoemd bij de andere vragen, maar onder deze vraag door slechts één partij expliciet is genoemd.

Het volgende kan verwacht worden met betrekking tot deelname:

- Het grootste deel van de partijen geeft aan (waarschijnlijk) te willen deelnemen.
- Een partij geeft aan dat de aanpak dusdanig afwijkt van hun propositie dat zij niet zullen deelnemen.
- Een van de partijen overweegt alleen om mee te doen, indien aanbestedende diensten uitsluiten dat retourprovisies/kickbackfee's gevraagd mogen worden aan de uitvoerders of als de retourprovisies/kickbackfee wordt meegewogen bij de weging van de prijs om tot een zuiver vergelijk te komen. Er is de nadrukkelijke wens voor een vooraankondiging, gezien de grote drukte in de markt.
- Qua timing wordt de tip gegeven om rekening te houden met de lage prijzen van isolatie in de zomermaanden.

3.6 Aanvullingen: welke aanvullende adviezen geeft de markt?

De markt heeft diverse aanvullende adviezen gegeven. Deze zijn dusdanig uiteenlopend dat er geen eenduidige samenvatting te geven is. De opmerkingen en adviezen hebben betrekking op onderstaande punten:

- Selecteer niet op prijs.
- Zorg voor dat er van verschillende invalshoeken een aanpak ontstaat, bijvoorbeeld de partijen die deelnemen aan deze consultatie hebben gezamenlijk doel met een verschillende visie.
- Houdt een brede focus op aanpak en expertise.
- Een van de marktpartijen zou graag zien dat gemeenten de benodigde samenwerkingen verderop in het proces, als wijken echt van het gas af gaan, meewegen in het vormgeven van de aanpakken. Deze marktpartij merkt op dat dit iets anders vraagt dan het organiseren van collectieve acties.
- Aanbestedingen hebben grote impact op inschrijvende partijen. Om tot goede inschrijvingen te komen kan de aanbestedende dienst serieus te overwegen om inschrijvers een vergoeding te betalen, zoals in andere branches wordt gedaan.
- Veel aanbestedingen hebben een richtlijn voor een beperkt aantal pagina's. Vaak is dit een erg beperkt aantal pagina's en wordt er in een nota van inlichtingen extra ruimte gegeven. Het voorstel van een van

de marktpartijen is om voldoende ruimte te bieden voor een goede beschrijving van de aanpak, inclusief afbeeldingen.

- Heb in de uitvraag aandacht voor natuurinclusief isoleren als gemeenten spouwmuurisolatie aan willen bieden.
- Advies van een van de marktpartijen: vraag goed uit hoe de uitvoerende partner fraude en oversubsidiëring voorkomt, gezien ervaringen uit het verleden met onder andere RRE- en RREW-regelingen.
- Vraag uit hoe de marktpartijen de subsidiegelden beheren en daarover rapporteren.
- Tip om onafhankelijk advies te waarborgen: dit kan door als gemeente de kosten van de adviseur voor je rekening te nemen en hiervoor budget te reserveren in de uitvraag.
- Beoordeel niet alleen op prijs, maar vooral op de kwaliteit van het plan van aanpak van de inschrijver.
- Verplicht in de aanbesteding geen woningopname voor elke woning vooraf. Dit leidt tot hoge proceskosten, die niet tot CO₂-besparing leiden. Deze inventarisatie is niet verplicht gesteld binnen de opgestelde eisen van de SPUK Lokale Aanpak Isolatie. Het volstaat om te registreren of een woning zonder geregistreerd energielabel minstens twee niet of slecht geïsoleerde bouwdelen had. Hierbij is het mogelijk om bewoners in het inschrijfformulier te laten verklaren of er (minimaal) twee bouwdelen slecht geïsoleerd zijn.
- Beschrijf expliciet in de aanbesteding wat gemeenten van het verdienmodel van de uitvoeringspartner verwachten. Gebruikelijk zijn vergoedingen van 5 tot 10%, afhankelijk van het werk dat de uitvoeringspartner uit handen neemt van de isolatiebedrijven.

4 Uitkomsten mondelinge consultatie

De mondelinge consultatie vond plaats op 21 september 2023 via Teams en werd gestructureerd aan de hand van drie vragen. Naast de mogelijkheid om spontaan te reageren op deze vragen (mondeling en via de chat), kon ook gestemd worden op een aantal aan de vragen gerelateerde stellingen. Onderstaand staan de algemene bevindingen van de mondelinge consultatie (per vraag) en de resultaten van de stemming op de stellingen. Tot slot zijn nog vier andere stellingen, over diverse relevante onderwerpen, voorgelegd. De presentatie van deze consultatie is opgenomen in Bijlage 2.

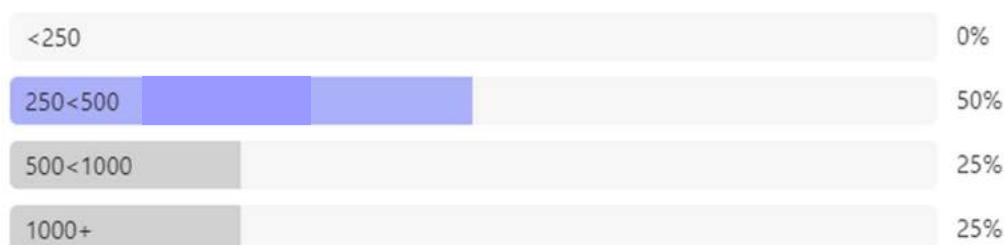
4.1 Subsidiebedrag voor doelgroep 2.

Vraag en stelling

Vraag 1: We willen met NIP sturen op wat maximaal kan in plaats van op wat minimaal moet. Wat vinden jullie van de doelgroepenpak en wat zouden jullie adviseren als MINIMALE subsidiebedragen om de doelgroep 1-2 in beweging te krijgen? Is het nog een 'probleem' als de subsidiebedragen per gemeente in een regio verschillen?

Stelling: "Welke subsidiebedrag per maatregel is de minimale prikkel voor de middelste doelgroep voor meer impact?"

Resultaat



8 antwoorden

De doelgroepenpak wordt als werkbaar gezien en krijgt verder geen discussie. In algemene zin geeft men aan eerder aan de hoge dan aan de lage kant te gaan zitten, maar de consensus is bovenal dat men het nog niet weet en het dus iets is dat in de loop van het traject uitgezocht moet worden. De suggestie wordt gedaan om het aan de maatregel te koppelen, omdat voor de ene maatregel een bedrag substantieel kan zijn en voor de andere maatregel juist weer niet.

4.2 Prestatiegericht uitvragen.

Vraag en stelling

Vraag2: We sturen op prestaties in plaats van kosten, waardoor de strekking van de marktvraag er als volgt uit komt te zien: "Er is voor maximaal 200 woningen, €1000 beschikbaar aan subsidie. De totale potentiële doelgroep voor isolatie in de regio is 10.000 woningen. Er is €75.000 procesgeld. Hoe doe je dit en hoeveel woningen ga jij hiervan realiseren? En wat heb jij aan inspanning/samenwerking nodig van de opdrachtgever om dit te kunnen realiseren?"

Stelling: "Zou je deelnemen aan zo een marktvraag?"

Resultaat



8 antwoorden

Over deze vraag en stelling ontstaat veel discussie, omdat het nieuw is. Men is in algemene zin geïnteresseerd en geneigd mee te doen (zie ook uitslag stemming), maar wel met de nodige nuances en voorwaarden. Die komen vooral voort uit het risico dat men als ontzorgende partij loopt in relatie tot de afhankelijkheid van zaken waar men zelf geen invloed op heeft, zoals het soort woningen, de bewoners en de inspanning van de gemeenten. Dat zijn risico's die men af zou willen dekken: het gevaar is dan dat die allemaal in de opgegeven prijs afgedekt worden, terwijl men ook aangeeft dat het doel van deze vorm van uitvragen vooral is om samen te leren. Die twee kunnen met elkaar op gespannen voet staan.

Een boetesysteem bij het niet halen werkt derhalve niet, want dan worden de potentiële boetes dus in de prijs verwerkt. Dus opgeven wat je prestatie (conversie) is en het realiteitsgehalte van die aantallen aannemelijk maken, lijkt het hoogst haalbare. Aanvullende suggestie is om met bandbreedtes te werken: "Als de gemeente 'abc' regelt, dan kunnen wij minimaal zoveel en maximaal zoveel woningen doen".

Bovenal is de volledigheid en kwaliteit van contextinformatie (bijv. woningdata en de acties/inspanningen van gemeenten) bij de uitvraag cruciaal. In zekere zin kun je dus spreken van wederkerigheid in resultaatverplichting: de ontzorgende partij kan zijn prestaties alleen garanderen, als de gemeente zijn prestaties ook garandeert. Doelgroep 1 kent het grootste risico en dus is gelijkwaardige samenwerking met name daar cruciaal om er een succes van te maken.

4.3 Productontwikkeling

Vraag en stelling

Vraag: We willen toewerken naar productontwikkeling: wat moet er geregeld worden om dit te realiseren? In de eerste acties wordt bijvoorbeeld opgehaald of DHZ-dakisolatie ook een wens is bij mensen. De DHZ-aanpak vanuit de NIP kan ook onderdeel worden van meerjarige collectieve ontzorging: Er zijn acties voor DHZ-dakisolatiepakketten. In plaats van een door professionals uitgevoerde maatregel, krijgt de bewoner (na advies) een bio-based dakisolatiepakket thuis afgeleverd. Het proces is verder hetzelfde, behalve dat er gewerkt wordt met leveranciers, in plaats van bouwpartijen.

Stelling: "Zou je DHZ kunnen en willen toevoegen aan deze ontzorgingsactie?"

Resultaat



6 antwoorden

Wordt in algemene zin positief ontvangen: er is nog geen ervaring mee, maar men ziet weinig bezwaren. De klantreis blijft identiek (ontzorgend) en bovendien komt er een adviseur vooraf langs. Dat is meerwaarde ten opzichte van andere DHZ-subsidietrajecten. Wel wordt onderkend dat met het oog op lange termijn risico's (bijv. Vochtproblematiek door verkeerd isoleren) de adviseurs goed opgeleid aan de deur moeten verschijnen. En dat er goede ondersteuning voor de DHZ'er moet zijn met 'mens, video en tekst'.

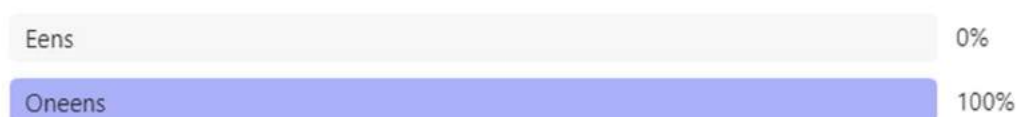
De houding ten aanzien van bio-based isolatiematerialen is bij sommige kritisch: de vraag is een beetje in hoeverre onbekend onbemind maakt.

Samengevat staat men er welwillend tegenover en is er behoefte aan praktische ervaringsinformatie over prijzen, verwerking, kwaliteit en beschikbaarheid van bio-based isolatiematerialen.

4.4 Overige stellingen

4.4.1 Stelling 1

1. De (lokale) overheid is verantwoordelijk voor informatie over financiering en financieel advies.



7 antwoorden

Dit moet gebeuren door een onafhankelijke adviseur met de juiste certificering.

4.4.2 Stelling 2

2. Ik kan gemeente en bewoner ontzorgen in: 1) Aanvragen en voorschieten ISDE 2) NIP aanvragen met minimaal declaratiegedoe 3) SiSa-verantwoording

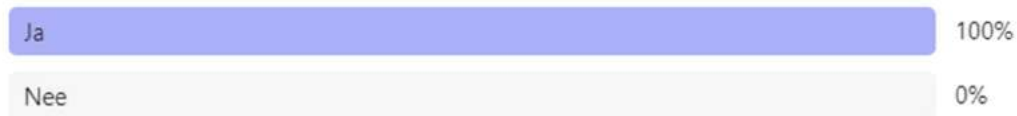


8 antwoorden

Het voorschieten van de ISDE kan/doet men niet allemaal zonder meer.

4.4.3 Stelling 3

3. Ik kan ervoor zorgen dat opgedane lessen en data op adresniveau beschikbaar komen voor de gemeente (na toestemming bewoner).



5 antwoorden

AVG-technisch moet het wel onderdeel van de opdracht zijn (en dus in de (ver)werkersovereenkomst staan).

4.4.4 Stelling 4

4. Ik kan en wil biobased werken waar redelijkwijs en technisch kan.



7 antwoorden

Het prijsdilemma wordt genoemd: bio-based isolatiemateriaal wordt duurder verondersteld en dan zou er dus meer subsidie voor nodig zijn per woning waardoor je minder woningen kunt doen. Tegelijkertijd: als de bewoner het wil (en dus extra (niet-gesubsidieerde) kosten dekt), moet het altijd kunnen.'

Bijlage 1- Marktconsultatiedocument Verbouwstromen Meerjarige Collectieve Ontzorging

Marktconsultatie

Regionale uitvragen Meerjarige Collectieve Ontzorging

Organisatie:	Verbouwstromen
Document:	Marktconsultatie
Datum:	7 september 2023

1 Samenvatting

Aanleiding marktconsultatie

Ter input op een aanbestedingsformat voor meerdere regionale aanbestedingen in het kader van de SpUk Lokale Aanpak Isolatie (hierna: NIP) nodigt Verbouwstromen u uit om deel te nemen aan een marktconsultatie.

Over Verbouwstromen

Verbouwstromen is een programma om de woningverduurzaming te versnellen door het creëren van opschaalbare en voorspelbare renovatiestromen. Als onderdeel hiervan ondersteunt Verbouwstromen diverse regio's om te komen tot meerjarige gemeente-overstijgende verduurzamingsaanpakken. De NIP wordt hierin gezien als aanleiding om een basis neer te zetten voor een lange termijn aanpak.

Aanbestedingsformat voor meerdere regionale uitvragen

Veel regio's werken aan soortgelijke vraagstukken en aanpakken. Het opstellen en beantwoorden van uitvragen op gemeenteniveau kost lokale overheid en ontzorgers veel tijd. Samen met meerdere regio's ontwikkelt Verbouwstromen een aanbestedingsformat als basis voor diverse regionale uitvragen. Met een aanbestedingsformat borgen we kwaliteit, aansluiting bij de lange termijn opgave, aansluiting bij de markt en besparen we kostbare tijd van alle betrokkenen. Het aanbestedingsformat richt zich in het bijzonder op meerjarige collectieve ontzorging: Productgerichte acties in combinatie met advies en financiële ontzorging.

Marktconsultatie

Met de marktconsultatie wordt marktpartijen de mogelijkheid geboden om kennis en ervaring te delen en input te leveren op het aanbestedingsformat. Op basis van de verstrekte informatie wil Verbouwstromen een beeld vormen van de haalbaarheid van de aanpak en gebruik maken van de expertise van de markt om te komen tot een kwalitatieve uitvraag.

2 Introductie en achtergrond

1.1 Doelen marktconsultatie

Marktpartijen worden met de marktconsultatie betrokken om:

- De beoogde uitvraag te toetsen en te verrijken op basis van expertise uit de markt;
- Haalbaarheid en kwaliteit van de beoogde aanpak te toetsen;
- Input op te halen voor een realistische budgettering;
- Passende gunningscriteria te formuleren
- Een zo volledig mogelijk beeld te krijgen van de verschillende manieren om de dienst in te kunnen kopen.

De marktconsultatie heeft niet tot doel om partijen te selecteren voor de aanbesteding of te contracteren. Ook behouden de betrokken regio's de vrijheid om het aanbestedingsformat op regionaal niveau uit te werken.

1.2 Toelichting 'Meerjarige collectieve ontzorging'

Schaal en lokale inpassing

De aanbesteding zal plaatsvinden vanuit meerdere gemeenten in een regionaal/provinciaal werkverband. Niet alle gemeenten uit de regio/provincie nemen deel aan de aanpak. Het aantal wisselt tussen de 4 en 15 gemeenten. De uitvraag zal gaan over meerdere duizenden woningen, waarbij de vanuit de NIP gestelde aantallen een minimum betreffen en het streven is om deze aantallen te verdubbelen door beschikbare middelen slim in te zetten.

De vorm van opdrachtgeverschap wordt nog nader bepaald: een regio/provincie kan namens de gemeenten optreden als opdrachtgever of één gemeente namens de andere gemeenten, of elke gemeente blijft opdrachtgever voor het lokale deel.

Met het aanbestedingsformat wordt toegewerkt naar een gelijkvormige aanpak met daarbinnen aangewezen ruimte voor lokale inpassing, denk hierbij aan:

- Marketingcommunicatie, zoals selectie adressen, lokale kanalen, communicatiemiddelen;
- Aantallen (en eventueel subsidiebedragen met bijbehorende verordening) per doelgroep;
- Wens voor aanvullende dienstverlening, bijvoorbeeld opleiden van energiecoaches of -adviseurs;
- Invulling van de adviesfase (wie heeft het eerste bewonerscontact?).

Het algehele ontzorgingsproces, de uitvoering van maatregelen en het doorlopend leren en meten zal (zoveel mogelijk) gelijk zijn voor de deelnemende gemeenten en wordt uitbesteed aan een marktpartij.

Uitgangspunten aanpak

De volgende uitgangspunten staan centraal in de aanpak:

- Werken aan een basis voor de lange termijn: de aanpak is een startpunt voor een lange termijn aanpak, hierin staat centraal dat de gemeenten door moeten tot 2050 en dat verkregen kennis, expertise en data dus ook vanuit dat perspectief vergaard wordt en bruikbaar blijft;
- Doen wat op grotere schaal KAN en aandacht voor wat lokaal MOET: effectiviteit staat centraal, maar wel met lokale inpassing waar dat nodig is en waar dat leidt tot een groter effect of meer kwaliteit;
- Aansluiting bij doelgroepen: de middelen moeten vooral terecht komen bij de mensen die dit nodig hebben en tegelijkertijd profiteert een bredere doelgroep van het gemak van de aanpak;
- Doorlopend leren van de praktijk voor propositieverbetering: meten, leren en verbeteren staan centraal om effect te vergroten, propositie te verbeteren en de doelgroep steeds beter te leren kennen.

Doelgroepen

Het doel is dat de vanuit de NIP beschikbare middelen (in combinatie met de ISDE-subsidie) leiden tot maximaal verduurzamingsresultaat en kwaliteit. Het minimaal beoogde resultaat zijn de vanuit de NIP gestelde aantallen en het streven is om het totaal aantal geïsoleerde woningen te verdubbelen. Er worden drie doelgroepen onderscheiden waar de aanpak zich op richt:

Doelgroep 1	Minima: bewoners met een laag inkomen in woning van lage (energetische) kwaliteit en WOZ-waarde.	Zij ontvangen 1-3 gratis maatregelen (tot een maximum bedrag i.c.m. ISDE-subsidie), zonder het gedoe van subsidieverwerking of voorschieten. Ook ontvangen zij gratis advies en begeleiding van begin tot einde met informatie over aanvullende financieringsmogelijkheden. Deze doelgroep heeft voorrang op de andere doelgroepen. Bij voorkeur wordt er niet gewerkt met een op=op regeling, maar wordt er accuraat gebudgetteerd.
Doelgroep 2	Midden-doelgroep: bewoners van woningen met lage WOZ-waarde en energetische kwaliteit waar het wenselijk is dat er verbeterd wordt.	Zij ontvangen een nader te bepalen subsidiebedrag per maatregel tot een maximum van 3 maatregelen. Ook ontvangen zij gratis advies en begeleiding van begin tot einde met informatie over aanvullende financieringsmogelijkheden. Voor deze doelgroep zal gelden: op=op.
Doelgroep 3	Brede doelgroep: bewoners die zelf de mogelijkheid hebben om te investeren in hun woning, maar door de bomen het bos niet zien en uitstellen.	Zij profiteren van de voordelen van de meerjarige collectieve ontzorgingsaanpak: ze hoeven alleen maar te kiezen of ze meedoen en alles wordt verder geregeld. Een punt ter overweging is of zij het advies gratis krijgen of dat zij daar een bijdrage voor moeten leveren.

Bovenstaand is een eerste opzet. De exacte propositie, subsidiebedragen en doelgroep definitie worden nader uitgewerkt, onder andere, op basis van de uitkomsten van deze marktconsultatie.

Aanpak Meerjarige Collectieve Ontzorging

Elke onzekerheid of vraag waar bewoners tegenaan lopen is een mogelijk afhaakmoment in de klantreis. Ook

zijn er vele redenen voor bewoners om verduurzaming nog even uit te stellen. Daarom wordt er gekozen voor een aanpak waarbij gemak, creëren van momentum, minimaliseren van keuzemomenten en kwaliteit in de uitvoering centraal staan. 1-2 keer per jaar, 1-3 jaar lang wordt er een actie gehouden voor specifieke verduurzamingsmaatregelen, inclusief onafhankelijk advies en ontzorging in subsidies. Het type maatregel wordt na toekenning gezamenlijk bepaald. Hierin is nadrukkelijk ruimte om te experimenteren met nieuw aanbod (denk aan: Doe-het-zelf biobased dakisolatie, afgeleverd aan huis). Bewoners hoeven enkel te kiezen om deel te nemen en zijn zeker van een goede kwaliteit, prijs en uitvoering van de aangeboden maatregelen. Afhankelijk van de doelgroep krijgt de bewoner de maatregel(en) gratis, met korting of profiteert deze vooral van het gemak. In alle gevallen worden bewoners ontzorgd in de ISDE-subsidie. Daarnaast wordt het moment benut om toekomstbestendig, onafhankelijk advies te geven en (waar nodig) financiële begeleiding.

De aanpak kijkt verder dan enkel het realiseren van de NIP-doelen. De aanpak moet een basis leggen voor de lange termijn. Zo worden woningdata en propositie verbeterd op basis van opgedane bevindingen uit de praktijk. De wens is bijvoorbeeld om op te halen waarom bewoners niet deelnemen en welke maatregelen er nog niet getroffen zijn om een volgende actie daarop aan te laten sluiten. Continu verbeteren staat centraal.

Insteek proces

Aangezien de meerjarige collectieve ontzorgingsacties een start zijn van de isolatieaanpak op lange termijn, is het in dit project belangrijk dat er een relatie met de bewoners wordt opgebouwd en dat er een doorlopend leer- en verbeterproces wordt ingericht. Op twee punten wordt er geleerd:

1) Voortgang en status meten in cijfers: door bijvoorbeeld bij te houden welke maatregelen uitgevoerd zijn en welke verduurzamingsmaatregelen nog nodig zijn tot 2050, kunnen de gemeenten hun propositie richting de bewoners doorlopend aanpassen en verbeteren. Ook kunnen zij conversies in de klantreis onderling vergelijken en zo werken aan een impactvolle aanpak. Bovendien wordt hiermee gebouwd aan een databestand dat zo goed mogelijk overeenkomt met de situatie uit de praktijk.

2) Doelgroep leren kennen door verdiepingsvragen: door enkele vragen actief op te halen bij de doelgroep (zowel de deelnemers als de afhakers) is het streven een steeds beter beeld te krijgen van inwoners om de aanpak en propositie hier optimaal op aan te laten sluiten. Hiervoor worden leervragen geformuleerd die doorlopend beantwoord worden. Denk hierbij aan evaluaties, maar ook het ophalen waarom mensen afhaken.

Bovengenoemde data blijft op adresniveau toegankelijk voor de gemeenten en in het proces wordt hier actief toestemming voor gevraagd bij bewoners, zodat gemeenten na afloop van de acties ook echt verder kunnen.

Beoogde rol intermediair

Bovenstaande aanpak wordt uitbesteed aan een intermediair/ontzorgingspartij. Wel blijft er ruimte voor lokale inpassing en hebben gemeenten een belangrijke rol in o.a. de communicatie. De intermediair:

- Ontzorgt de bewoner tot en met de realisatie, oplevering en nazorg van de maatregelen en is hét aanspreekpunt voor bewoner (dus: rust niet totdat alles kwalitatief is gerealiseerd);
- Biedt onafhankelijk toekomstbestendig advies, inclusief informatie over financiering;
- Organiseert kwalitatief aanbod conform Aanbestedingswet;
- Ontzorgt de bewoners in de ISDE-subsidie (bij voorkeur voorschieten);
- Ontzorgt de gemeente in geldstromen en SiSa-verantwoording;
- Verzamelt en beheert data, evaluaties en antwoorden op gezamenlijk gedefinieerde leervragen;
- Biedt eventueel aanvullende lokale diensten;
- Zorgt voor inpassing in lokale context (denk aan: naamvoering, communicatie etc.);
- Wil doorlopend zijn propositie verbeteren, durft te experimenteren en wil leren van de praktijk.

1.3 Randvoorwaarden regeling

De aanpak moet voldoen aan de randvoorwaarden zoals die gesteld zijn in de SpUK Lokale Aanpak Isolatie. De intermediair is verantwoordelijk voor de borging hiervan. Ook ontzorgt de intermediair de gemeenten in de organisatie en afhandeling van geldstromen en is de verantwoording conform SiSa-vereisten.

3 Voorwaarden en uitgangspunten marktconsultatie

Bij deze marktconsultatie zullen de algemene principes van het Europees aanbestedingsrecht worden nageleefd. De beginselen transparantie, non-discriminatie en proportionaliteit zullen in acht worden genomen. De deelname aan deze marktconsultatie is niet verplicht. Indien u deelneemt aan deze marktconsultatie, dan gelden de volgende voorwaarden:

1. Deelname is geheel vrijwillig en wederzijds vrijblijvend, zonder verplichtingen en/of rechten;
2. Door het indienen van een ingevulde vragenlijst en/of deelname aan consultatiegesprekken gaat u akkoord met de voorwaarden van deze marktconsultatie;
3. Verbouwstromen en betrokken overheden zijn niet verplicht om de verkregen informatie toe te passen.

2.1 Vertrouwelijkheid

Verbouwstromen behandelt de schriftelijk en mondeling verkregen input van deelnemende marktpartijen vertrouwelijk. Alle informatie die u als vertrouwelijk aanmerkt zal eveneens als zodanig behandeld worden. Verbouwstromen toont de verkregen informatie uitsluitend aan medewerkers van Verbouwstromen en direct betrokken adviseurs bij de consultatie. In algemenere verslaglegging worden conclusies en aanbevelingen gedeeld met potentiële opdrachtgevers (lokale overheden). In geen geval worden specifieke verwijzingen naar marktpartijen of commercieel gevoelige informatie opgenomen in de aanbestedingsstukken of in het verslag aan overheden. De uitzondering is de situatie waarbij Verbouwstromen op basis van wettelijke voorschriften gehouden is tot verdergaande bekendmaking.

3 Procedure marktconsultatie

De marktconsultatie is open en bestaat uit schriftelijk input (invullen van de vragenlijst in dit document), een collectief marktconsultatie gesprek van een uur en eventueel aanvullende toelichtingsgesprekken op basis van de aangeleverde informatie waar dat nodig geacht wordt.

3.1 Wijze van indienen

U wordt verzocht de ingevulde vragenlijst in Word-format te retourneren aan Josien Kruizinga, josien.kruizinga@verbouwstromen.nu voor de verderop genoemde deadline. Dit dient als input voor het collectieve gesprek op 21 september.

3.2 Toelichtingsgesprekken

Op 21 september vindt er een collectieve marktconsultatiegesprek plaats via Teams. Mocht u hiervoor nog geen uitnodiging ontvangen hebben dan kunt u mailen naar josien.kruizinga@verbouwstromen.nu.

Naderhand of naar aanleiding van de schriftelijke input behoudt Verbouwstromen het recht om een aantal marktpartijen uit te nodigen voor een individueel toelichtingsgesprek. De selectie hangt af van de antwoorden op de vragen uit de marktconsultatie.

3.3 Verslaglegging

Gezien de mogelijke impact op de markt en het belang dat marktpartijen in alle openheid input kunnen leveren, wordt alle verkregen informatie vertrouwelijk behandeld (2.1). Wel worden in algemenere verslaglegging conclusies en aanbevelingen uit de consultatie gedeeld met potentiële opdrachtgevers (lokale overheden) en toegevoegd als bijlage aan de uitvraag. Deze informatie is niet terug te leiden naar specifieke marktpartijen. Het verslag dient als doel om bij te dragen aan kwalitatievere uitvragen naar de markt, waar de betrokken marktpartijen ook weer profijt van hebben en om het gelijkheidsbeginsel te borgen. Ook wordt verkregen informatie, waar Verbouwstromen dat nodig acht, verwerkt in de aanbestedingsstukken.

3.4 Planning

Publicatie	Eerste week september 2023
Toezening stukken aan aangemelde partijen	7 september 2023
Deadline aanleveren schriftelijk input	20 september per mail aan josien.kruizinga@verbouwstromen.nu
Collectief consultatiegesprek	21 september 2023 13:00-14:00
Aanvullende toelichtingsgesprekken	Tot en met 6 oktober 2023

4. Vragenlijst

Algemene gegevens	
Bedrijfsnaam:	
Naam contactpersoon:	
E-mailadres:	
Telefoonnummer:	
Bent u eventueel beschikbaar in de week van 2-6 oktober voor een nadere toelichting via Teams?	

Vragenlijst marktconsultatie	
Vraag 1: Haalbaarheid	Kunt u de geschetste opgave, aanpak realiseren voor de beoogde schaal? Welke risico's en/of aandachtspunten voorziet u in de aanpak en welke risico's bent u bereid om te nemen? (Denk aan: benodigde expertise, capaciteit en selectie uitvoerders, dynamiek markt, ontzorging geldstromen, ISDE-ontzorging, inbedding lerend vermogen etc..)
Antwoord:	
Vraag 2: Uitvraag	Wat vindt u van de conceptvragen (Bijlage 1)? Welke tips of aanvullingen heeft u met betrekking tot de vorm en inhoud? Mist u nog essentiële vragen of acht u bepaalde vragen onrealistisch?
Vraag 3: Rolverdeling en lokale inpassing	Hoe ziet volgens u een effectieve samenwerking tussen u en de opdrachtgever eruit? Wie heeft bij voorkeur de rol van opdrachtgever in de geschetste context van regionale samenwerking? Waar ziet u ruimte voor lokale inpassing van de aanpak en op welke punten juist niet? (denk aan: lokale uitvoerders, aanvullende dienstverlening, marketingcommunicatie, naamvoering, aantallen, subsidiebedragen)
Antwoord:	
Vraag 4: Budgettering	Welke subsidiebedragen of diensten zou u adviseren voor de drie genoemde doelgroepen (propositie per doelgroep)? Met welke conversies van brief naar uitvoering zou rekening gehouden moeten worden? Welke kosten acht u realistisch voor advies- en begeleiding per uitvoering? Met welke aanvullende kosten moet rekening gehouden worden? Zijn er nog kaders die leiden tot een kostenvoordeel? (bijv. schaal, aantal deelnemende gemeenten of aantal acties of aantal jaar).
Antwoord:	
Vraag 5: Selectiecriteria	Wat zijn volgens u de belangrijkste criteria waarop een partij geselecteerd moet worden in de context van de opgave?
Antwoord:	
Vraag 6: Deelname	Overweegt u deel te nemen aan de aanbesteding? Onder welke voorwaarden zou u deelnemen? Wat acht u een geschikte timing voor de aanbesteding, gezien de uitvoeringscapaciteit?
Antwoord:	
Vraag 7: Aanvullende tips/wensen	Welke opmerkingen, tips of aanvullingen heeft u verder nog voor de aanbesteding?
Antwoord:	

Bijlage I – Conceptvragen aanbesteding

Beschrijving propositie naar bewoners

- A. Beschrijf binnen de genoemde context hoe je de verschillende doelgroepen zo effectief en kwalitatief mogelijk door klantreisfasen begeleidt
 - a. Heb daarbij in het bijzonder aandacht voor: marketingstrategie, gebruik van verschillende communicatiekanalen, opvolging na uitblijven reactie, het komen tot een passend aanbod, ontzorging bij subsidieaanvragen & financiering, kwaliteit van het advies, en kwaliteit van de uitvoering en bijdrage aan klantrelatie tussen bewoner en gemeente op de lange termijn.
- B. Beschrijf je trackrecord en geef een praktijkvoorbeeld van een soortgelijke opdracht. Geef hierbij specifiek aan wat de aantallen woningen, maatregelen en conversies zijn. Geef in de bijlage de relevante stukken zoals brief richting bewoners, een opgeleverd advies/woonplan, offertevoorbeeld, etc.

Werken met (lokale) uitvoerders

- A. Beschrijf je dienstverlening richting derden die de isolatiemaatregelen uitvoeren.
- B. Hoe worden bouwpartijen geselecteerd en op welke criteria? Wat is de ruimte voor lokale partijen en kaders van regio hierin? Geef aan hoe met meerdere uitvoerende partijen samengewerkt wordt beschrijf hoe het werk verdeeld wordt tussen deze partijen. Hoe wordt er voor gezorgd dat de prijs per m2 tussen de verschillende partijen extreem uiteen lopen. Beschrijf hoe je kwaliteit en duurzaamheid borgt van de uitvoering van maatregelen, de maatregelen zelf en het uitvoeringsproces. Heb daarbij aandacht voor: garanties, klachtafhandeling, omgaan met fouten in de uitvoering, evaluaties en doorlopende verbetering en/of opleiding van aanbieders, of en hoe er aandacht is voor de CO₂-impact van materialen.

Propositie naar deelnemende gemeenten

- A. Beschrijf hoe de ideale samenwerking en rolverdeling met de gemeenten eruit ziet binnen de door u voorgestelde aanpak. Heb daarbij in het bijzonder aandacht voor hoe de aanpak past in de lokale context, facturering, hoe de geldstromen lopen, SiSa-verantwoording en vaststelling van uitgevoerde werkzaamheden.
- B. Beschrijf of en hoe een eventuele White-label aanpak eruit zou zien.

Lerend vermogen: Data en monitoring

- A. Hoe zorgt u ervoor dat de propositie van uzelf en van de gemeente doorlopend verbetert?
 - a. Heb hierbij aandacht voor evaluatie (klanttevredenheidsonderzoek), nazorg en het meten en monitoren van de klantreis, onderzoeksvragen, hoe de opgedane lessen gedeeld worden met de gemeente en hoe dit leidt tot verbetering etc..
- B. De gemeente werkt tot 2050 toe naar een verduurzaamde woningvoorraad. Daarvoor is woning- en bewonersdata essentieel. Geef aan hoe u woning- en persoonsgegevens verwerkt en hoe u ervoor kunt zorgen dat de gemeente deze data kan overnemen na afloopt (of tijdens) de aanpak. Heb daarbij aandacht voor: AVG, het soort gegevens en hoe deze worden overgedragen aan de gemeente. Geef hierbij een voorbeeld van de data die u op adresniveau kunt overdragen aan de gemeente en wat daarvoor geregeld moet worden.

Kosten en planning

- A. De gemeente wil de minima doelgroep (gemiddeld) twee gratis maatregelen bieden (zie hoofdstuk x). Welke maatregelen adviseert u voor deze actie en welke kosten schat u gemiddeld in per woning (met in acht name dat een deel van de woningen maar één maatregel kan/hoeft)? Beschrijf hierbij welke maatregelen ook biobased uitgevoerd kunnen worden en wat de impact daarvan is op de kosten.
- B. Maak een transparante begroting (inclusief eventuele een kick-backfee) voor de volgende 2 scenario's en licht toe hoe u zorg draagt voor een effectieve aanpak (maximale kwaliteit en verduurzamingsresultaat/€):
 - 1) Een eenmalige actie
 - 2) Drie jaar lang elk half jaar een actie
- C. Beschrijf de algehele planning vanaf opdrachtverstrekking tot verduurzaming van woningen. Heb hierbij aandacht voor voorbereidingstijd en de doorlooptijd van eerste contact tot en met uitvoering van de maatregelen op adresniveau.
- D. Geef aan hoe u omgaat met stijgende materiaal- en bouwkosten en fluctuerende capaciteit in de bouw (risicobeheersing).

Innovatie

- A. Zijn er vernieuwende technieken en diensten die u aan kunt bieden in uw propositie?
 - a. Geef ook aan hoe u eventuele nieuwe innovaties gedurende de opdracht toe zou kunnen voegen aan uw dienstverlening en wat de meerkosten hiervan zijn.

Bijlage 2- Presentatie mondeling consultatie Meerjarige Collectieve Ontzorging

Meerjarige Collectieve Ontzorging

Marconsultatie gesprek

Verbouwstromen

Een nieuw programma om opschaalbare en
voorspelbare renovatiestromen te creëren

Een initiatief van:



Welkom!



Praktisch

- 1) Schriftelijke input: verschuiven tot 2 oktober?
- 2) Vandaag: open gesprek
- 3) Eventueel ter verduidelijking kan er gevraagd worden voor verdiepend gesprek.

Alles vertrouwelijk, maar wel algemene bevindingen in consultatieverslag.

Agenda

5 mn

10mn

20 mn

15 mn

10mn

Intro

Vragen vanuit jullie

3 open vragen

4 stellingen

Nabranders/vragen

13:05 – Vragen vanuit jullie (voor deze groep – je mag altijd mailen met een vraag!)

13:15 - Open vragen aan jullie

Vraag 1

Met NIP sturen op wat maximaal kan ipv wat op minimaal moet.

Wat vinden jullie van doelgroepenaanpak en wat zouden jullie adviseren als MINIMALE subsidiebedragen om de doelgroep 1-2 in beweging te krijgen? Is het nog een 'probleem' als de subsidiebedragen per gemeente in een regio verschillen?



Minima: 100% financieel
ontzorgd+gemak+moment



Financieel 'Zetje nodig': kleine
bijdrage+gemak+moment



Momentum nodig: geen
bijdrage, wel gemak en
moment

Vraag 2

Prestatie sturen ipv kosten.

Waarom wel/niet?

Vraag aan de markt 1

Wij moeten 200 woningen verduurzamen. Daarvoor is 1000 euro subsidie per woning .

Hoe doe je dit en hoeveel kost dit?

Vraag aan de markt 2

Er is voor maximaal 200 woningen, 1000 euro beschikbaar aan subsidie. De totale potentiële doelgroep voor isolatie in de regio is 10.000 woningen. Er is 75.000 procesgeld.

Hoe doe je dit en hoeveel woningen ga jij realiseren hiervan? En wat heb jij aan inspanning/samenwerking nodig van de opdrachtnemer om dit te kunnen realiseren?

Vraag 3

Productontwikkeling.

Wat moet er geregeld worden om dit te realiseren?

In de eerste acties wordt opgehaald of DHZ-dakisolatie ook een wens is bij wensen.

De DHZ-aanpak vanuit de NIP kan ook onderdeel worden van meerjarige collectieve ontzorging:

Er zijn acties voor DHZ-dakisolatiepakketten. In plaats van een door professionals uitgevoerde maatregel, krijgt de bewoner (na advies) een biobased dakisolatiepakket thuis afgeleverd. Het proces is verder hetzelfde, behalve dat er gewerkt wordt met leveranciers, in plaats van bouwpartijen.

13:35 – Polls

1

De lokale overheid is verantwoordelijk voor informatie over financiering en financieel advies.

☐ *Eens*

☐ *Oneens*

2

Ik kan gemeente en bewoner ontzorgen in:

1) Aanvragen en voorschieten ISDE

2) NIP aanvragen met minimaal declaratiegedoe

3) SiSa-verantwoording

☐ *Ja*

☐ *Nee*

☐ *Deels*

3

Ik kan ervoor zorgen dat opgedane lessen en data op adresniveau beschikbaar komen voor de gemeente (na toestemming bewoner).

☐ *Ja*

☐ *Nee*

4

Ik kan en wil biobased werken waar technisch kan.

☐ ***Ja***

☐ ***Nee***

☐ ***Ja, maar ik heb dan wel iets nodig.***

13:50 – Nabranders/vragen

Bedankt!