

Marktconsultatiedocument voor helpdesk verduurzaming van VvE's

28 april 2025

1 Inleiding

Milieu Centraal zoekt via een meervoudig onderhandse aanbesteding een specialistische partner die op flexibele wijze kan voorzien in de behoefte aan uitvoering van de helpdesk, gericht op de verduurzaming van Verenigingen van Eigenaars (VvE's). De helpdesk zal vragen beantwoorden van VvE-bestuurders en bewoners.

1.1 Over Milieu Centraal

Milieu Centraal heeft als stichting de doelstelling om consumenten te helpen duurzame keuzes te maken. Dat betekent dat Stichting Milieu Centraal mensen informeert en keuzes biedt over energie en milieu in het dagelijkse leven. We voorzien mensen van informatie, adviezen en tools om voor milieuvriendelijke opties te kiezen. We geven de voor- en nadelen, ontrafelen labels en feiten en bieden overzicht en houvast in de enorme hoeveelheid milieu-informatie. Onze kernwaarden daarbij zijn: onafhankelijk, betrouwbaar en praktisch.

Betrouwbaar en nuchter

We leggen de focus op energiebesparing, duurzame energie, klimaat, afval en grondstoffen, voeding, mobiliteit, gezonde leefomgeving en keurmerken. Onze vaste thema's worden aangevuld met onderwerpen die sterk in de maatschappelijke of beleidsmatige belangstelling staan. Deze kernwaarden vormen ook het richtsnoer in ons beleid en het kiezen van projecten. Milieu Centraal geeft advies en is geen lobby- of belangenorganisatie. Ons enige belang is betrouwbare en nuchtere informatie bieden aan alle Nederlanders die een groen steentje willen bijdragen.

Meer informatie over Milieu Centraal is te vinden op onze website:

<https://www.milieucentraal.nl/>

1.2 Doel en doelgroep van de marktconsultatie

Milieu Centraal wil een meervoudig onderhandse aanbesteding starten voor een helpdesk gericht op de verduurzaming van VvE's. Wegens de specifieke aard van de opdracht is een organisatie met kennis van verduurzaming van VvE's benodigd, die voldoet aan het gestelde in hoofdstuk 3. Tijdens de marktoriëntatie heeft Milieu Centraal geconstateerd dat er mogelijk slechts twee organisaties zijn die over de specifieke expertise beschikken om de opdracht adequaat uit te voeren. Via deze marktconsultatie wil Milieu Centraal verkennen of er mogelijk meer organisaties met deze specifieke expertise en interesse hebben om deel te nemen aan de meervoudig onderhandse aanbesteding. Het doel is om minimaal drie tot maximaal vijf geschikte aanbieders een uitnodiging te sturen voor deelname aan de meervoudig onderhandse aanbesteding.

2 Achtergrondinformatie

2.1 Globale conceptomschrijving van de opdracht

Milieu Centraal is op zoek naar een organisatie die een helpdeskfunctie kan inrichten én uitvoeren voor VvE's die willen starten of bezig zijn met verduurzaming. VvE-leden kunnen vragen stellen aan de helpdesk via telefoon en e-mail. Deze worden beantwoord door experts met kennis van integrale verduurzaming van VvE's en waar nodig door experts met een juridische, bouwkundige, sociale, financiële of energetische specialisatie. In het gesprek vraagt de expert goed uit waar het VvE-lid meer over wil weten en helpt hij deze op weg met een passend antwoord. De opdracht betreft uitsluitend informatieverstrekking. Advies geven voor een specifieke VvE doet de helpdesk niet.

Inrichten helpdeskfunctie: inrichten en onderhouden van de helpdeskfunctie

De opdrachtnemer zet de helpdesk op en waarborgt de kwaliteit gedurende de looptijd van de overeenkomst. Dit gebeurt op basis van de kennisbasis van Milieu Centraal. Wanneer Milieu Centraal op bepaalde onderwerpen onvoldoende kennis heeft, wordt eigen expertise ingezet. Nieuwe of aangepaste informatie wordt altijd voorgelegd aan Milieu Centraal voor factchecking en mag pas na goedkeuring uit naam van Milieu Centraal worden gedeeld. De opdrachtnemer zorgt ervoor dat de helpdesk zowel procesmatig als inhoudelijk actueel, betrouwbaar en accuraat blijft.

Uitvoeren helpdeskfunctie: onderscheid tussen informatieverstrekking en advisering

De helpdesk biedt feitelijke, algemene informatie die relevant is voor VvE's, bijvoorbeeld over wet- en regelgeving, verduurzamingsmaatregelen, subsidiemogelijkheden en technische basisprincipes. Dit betekent dat vragen worden beantwoord met objectieve informatie, zoals:

- "Gebouwen uit de jaren '70 hebben vaak matige isolatie."
- "Er bestaan verschillende subsidies voor het isoleren van daken, zoals de SVVE-subsidie."

Geen advisering

De helpdesk geeft **geen** advies, wat betekent dat er geen specifieke aanbevelingen of vervolgstappen worden voorgesteld die passen bij de unieke situatie van een VvE. Dit houdt in dat de helpdesk niet oordeelt over de beste aanpak voor een individueel verduurzamingstraject.

Bijvoorbeeld:

- **Wel:** "Dakisolatie is een van de maatregelen om energie te besparen."
- **Niet:** "Gezien jullie situatie lijkt dakisolatie de beste eerste stap."

Grensgevallen

Wanneer een vraag verband houdt met specifieke interne zaken van een VvE (zoals bepalingen in een splitsingsakte of technische kwesties die om maatwerk vragen), wordt dit beschouwd als advies. In die gevallen verwijst de helpdesk de VvE door naar een specialist of adviseur.

2.2 Conceptdoelstellingen van de opdracht

Milieu Centraal heeft drie conceptdoelstellingen voor de opdracht geformuleerd die we door middel van de meervoudig onderhandse aanbesteding willen realiseren. Het is mogelijk dat de doelstellingen in de uiteindelijke aanbesteding verder worden aangescherpt of gewijzigd.

Doelstelling 1: onafhankelijkheid en objectiviteit

De opdrachtnemer voert de dienstverlening volledig onafhankelijk uit, zonder commercieel belang en zonder voorkeuren/standpunten die voortkomen uit belangenbehartiging. De opdrachtnemer heeft een faciliterende rol en verstrekt objectieve en feitelijke informatie. De opdrachtnemer zorgt

ervoor dat VvE's op basis van betrouwbare informatie eigen keuzes kunnen maken. De kennisbasis van Milieu Centraal is altijd leidend.

Doelstelling 2: expertise

De helpdesk bestaat uit deskundige medewerkers met kennis van integrale verduurzaming met VvE in algemene zin, aangevuld met specialismes op juridisch, bouwkundig en energetisch vlak. De opdrachtnemer zorgt ervoor dat de dienstverlening continu wordt verbeterd door middel van een lerende aanpak, waarbij klantvragen en feedback systematisch worden gebruikt om kennis te optimaliseren. Helpdeskmedewerkers blijven actief op de hoogte van relevante wetgeving, technische ontwikkelingen en financiële regelingen, en kunnen complexe vragen onderbouwen met feiten en regelgeving.

Doelstelling 3: luisteren en meedenken

In lijn met de strategische beweging van Milieu Centraal – *persoonlijker worden en naast mensen staan* – richt de helpdesk zich op een benadering die verder gaat dan alleen informatieverstrekking. De helpdeskmedewerkers luisteren naar vragen en uitdagingen, en weten de vraag achter de vraag te herkennen. De communicatie is laagdrempelig en activerend, zonder sturing te geven in individuele gevallen. Medewerkers motiveren VvE's vervolgstappen te zetten bij verduurzamingstrajecten door een handelingsperspectief aan te reiken.

2.3 Huidige en gewenste situatie

Op dit moment is er nog geen helpdesk gericht op het verduurzamen van VvE's. Milieu Centraal wil deze overeenkomst sluiten voor een periode van maximaal twee jaar, met een waarde van maximaal €200.000,-. Deze periode is gekozen om te evalueren in hoeverre de helpdesk aansluit bij de behoeften van VvE's en om te beoordelen of deze dienstverlening effectief bijdraagt aan de doelstellingen van Milieu Centraal.

3 Eisen aan organisaties

De inhoud van de opdracht vraagt om specifieke expertise. Milieu Centraal is daarom op zoek naar een organisatie met expertise op informatievoorziening rondom verduurzamingstrajecten van VvE's. De eisen die Milieu Centraal stelt aan de geschiktheid van een partij om deze uit te nodigen voor de meervoudig onderhandse uitvraag staan hieronder vermeld.

3.1 Kerncompetentie

Ervaring met het telefonisch antwoorden en afhandelen van vragen over verduurzamingstrajecten van VvE's.

U heeft in de afgelopen drie jaar aantoonbare ervaring opgedaan met het beantwoorden van vragen over verduurzamingstrajecten van VvE's, gedurende een aaneengesloten periode van minimaal twaalf maanden. De ervaring dient te voldoen aan onderstaande uitgangspunten:

- deze ervaring omvatte minimaal 2000 telefonische vragen in een jaar; en
- de dienstverlening was volledig onafhankelijk en vrij van commerciële belangen of doeleinden. Dit betekent dat de ervaring geen activiteiten omvat zoals promotie, verkoop of reclame voor specifieke producten, bedrijven of diensten; en
- deze ervaring omvatte het verstrekken van informatie over minimaal drie type verduurzamingsmaatregelen. Onder verduurzamingsmaatregelen kan worden gedacht aan isolatie, zonnepanelen, warmtepomp, aansluiting op warmtenet, ventilatie en laadpalen.

3.2 Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering

De inschrijver beschikt over een geldige bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering die dekking biedt voor schade aan personen, zaken en vermogensschade die voortvloeit uit de uitvoering van de werkzaamheden in het kader van deze aanbesteding. De verzekering heeft een minimale dekking van € 2.500.000,- per gebeurtenis.

4 Aanpak en planning marktconsultatie

Schriftelijke en mondelinge marktconsultatie

De marktconsultatie bestaat uit een schriftelijke en een mondelinge ronde. In de schriftelijke ronde kunt u toelichten wie uw organisatie is en gemotiveerd aangeven waarom u – op basis van de gestelde eisen – meent te komen voor deelname aan de meervoudig onderhandse offerteaanvraag. Deze onderbouwing dient tijdig als Word-document te worden verstuurd via de berichtenmodule op TenderNed. Milieu Centraal wenst vervolgens een verdiepend gesprek te voeren.

Planning

Voor de marktconsultatie hanteren we de onderstaande planning:

Datum	Activiteit
28 april 2025	Publicatie marktconsultatie
19 mei 2025 om 10.00 uur	Uiterlijke termijn voor reactie marktconsultatie
21 mei 2025 in de ochtend	Voeren verdiepende gesprekken
Eind mei 2025*	Versturen offerteaanvragen
Eind juni 2025*	Sluiting reageren op offerteaanvragen
Juli 2025*	Voorlopige gunning van de opdracht
Juli 2025*	Start inrichting helpdesk
Eind september*	Gewenste livegang helpdesk

*Wijzigingen zijn voorbehouden.

Mogelijkheid tot stellen van vragen

Deze marktconsultatie is bedoeld om te verkennen welke organisaties beschikken over de gevraagde expertise. In dit kader beantwoorden wij geen inhoudelijke vragen over de opdracht. Overige vragen kunt u stellen via de berichtenmodule op TenderNed.

Contactpersoon

De contactpersoon voor deze offerteaanvraag is Anouk Haver in de functie van inkoopadviseur. De communicatie verloopt primair via TenderNed.

Contactgegevens (voor noodgevallen)

anouk@weareroger.com
+31619999413

5 Algemene uitgangspunten

De volgende uitgangspunten gelden voor deze marktconsultatie:

1. De marktconsultatie heeft een vrijblijvend karakter. Dat houdt in dat meedoen met de marktconsultatie u en Milieu Centraal tot niets verplicht.
2. Het gelijke speelveld wordt geborgd in de aanbesteding. Er wordt geen onderscheid gemaakt tussen organisaties uit de eerdere marktoriëntatie en eventuele organisatie die naar aanleiding van deze marktconsultatie worden uitgenodigd voor deelname aan de aanbesteding.