

Marktconsultatieverslag - ronde 1

Regionale uitvragen Meerjarige Collectieve Ontzorging

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

1 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.

2 Uitkomsten schriftelijke consultatie

2.1 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.

2.2 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.

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.*

2.3 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.

2.4 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.

2.5 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.

3 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.

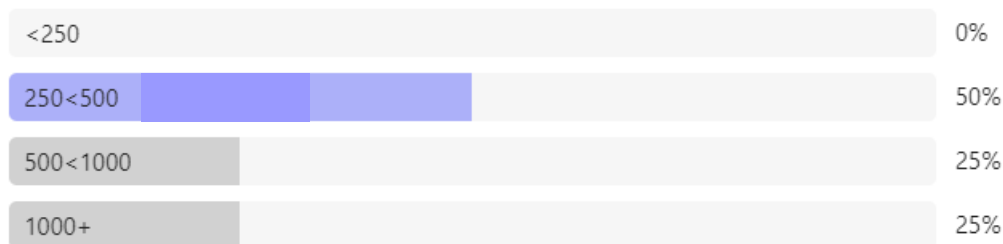
3.1 Subsidiebedrag voor doelgroep 2

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.

3.2 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.

3.3 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'.

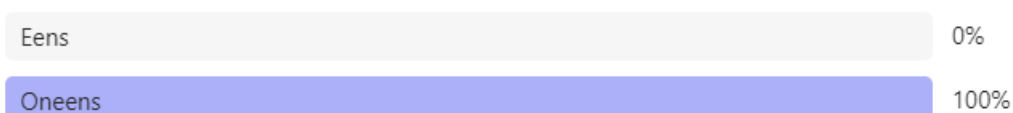
De houding ten aanzien van biobased isolatiematerialen is bij sommige kritisch: de vraag is een beetje in hoeverre onbekend onbemand maakt.

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

3.4 Overige stellingen

3.4.1 Stelling 1

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

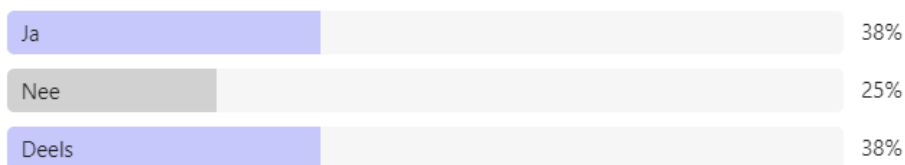


7 antwoorden

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

3.4.2 Stelling 2

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

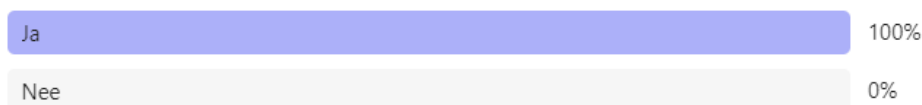


8 antwoorden

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

3.4.3 Stelling 3

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

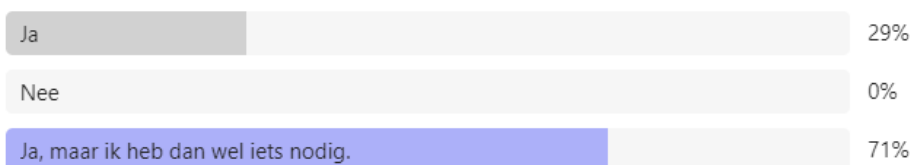


5 antwoorden

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

3.4.4 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.

Marktconsultatieverslag ronde 2

Regionale uitvragen Meerjarige Collectieve Ontzorging

Organisatie:	Verbouwstromen
Document:	Marktconsultatie – ronde 2
Datum:	8 maart 2024
Bijlagen:	Marktconsultatie Verbouwstromen Meerjarige Collectieve Ontzorging deel II

1 Inleiding

Verbouwstromen heeft in samenwerking met regio's een aanpak ontwikkeld om gemeenten te helpen bij hun isolatieopgave in regionaal verband in het kader van de SpUk Lokale Aanpak Isolatie (hierna: NIP). Deze aanpak noemen we Meerjarig Collectieve Ontzorging (MCO). Deze marktconsultatie heeft betrekking op de ontwikkelde MCO-aanpak.

Achtergrond consultatie: Eerste uitvraag door Provincie Utrecht gepubliceerd

De eerste uitvraag van de MCO-aanpak, in samenwerking met Verbouwstromen, is gepubliceerd door Provincie Utrecht. Deze publicatie vormt de achtergrond van de marktconsultatie.

De publicatie is te vinden op TenderNed onder:

‘Meerjarige Collectieve Ontzorging t.b.v. verduurzaming woningen’

<https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/319445>

Doel marktconsultatie

Met deze marktconsultatie wordt marktpartijen de gelegenheid geboden om te reflecteren op deze uitvraag en de rol van Verbouwstromen in het voorbereidingsproces en het proces erna. Op basis van de uitkomsten van deze consultatie wil Verbouwstromen de expertise van de markt gebruiken om de kwaliteit van de beoogde uitvragen doorlopend te verbeteren.

Opkomst en opbouw marktconsultatie

De consultatie bestond uit een schriftelijke consultatie en een mogelijkheid tot een individueel gesprek met de marktpartij en een Verbouwstroommedewerker. Zeven marktpartijen hebben deelgenomen aan de schriftelijke consultatie. Vier partijen hebben mondelinge toelichting gegeven via een individueel gesprek. De vier individuele toelichtingsgesprekken hebben eveneens geleid tot een schriftelijke consultatie en zijn verwerkt in dit verslag. De consultatie is te zien in Bijlage 1.

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 eerstvolgende aanbesteding. 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.

2 Uitkomsten consultatie

2.1 Deelname aan uitvraag

Overweegt u in te schrijven op de uitvraag van Provincie Utrecht? Waarom wel of niet?

Drie partijen geven aan sowieso in te willen schrijven op de aanbesteding van de Provincie Utrecht. Twee partijen overwegen in te schrijven. Twee partijen die gereageerd hebben op de marktconsultatie richten zich op adviesdiensten en leveren niet de diensten die van de opdrachtnemer worden gevraagd.

Overwegingen om in te schrijven

Twee partijen geven aan te twifelen of ze in willen schrijven. Genoemde redenen:

- De uitvraag wijkt op aspecten af van de reguliere werkwijze van de intermediair
- De verhouding tussen vaste en variabele vergoeding
- Afhankelijkheid van het vinden van een goed partnerschap

2.2 Waardevolle aspecten uitvraag

Welke kenmerken/onderdelen uit de uitvraag van Provincie Utrecht moeten absoluut meegenomen worden in een eventueel volgende uitvraag door een andere regio?

In zijn algemeenheid is de markt positief over de uitvraag van de Provincie Utrecht en de kwaliteit van de aanbesteding. Onder deze vraag zijn de positieve punten van de uitvraag benoemd. De positieve punten die het meest zijn genoemd (in volgorde van aantal keer genoemd) lichten we nader toe:

- *Grootte van de opdracht.* De marktpartijen geven aan dat de aanbesteding interessant is vanwege de omvang van de uitvraag. De markt heeft een voorkeur voor een regionale uitvraag in plaats van dat iedere gemeente zelf aanbesteedt. De hoop is ook dat het hebben van één opdrachtgever minder afstemming en tijd vergt tijdens de uitvoering van de opdracht in vergelijking met losse gemeenten (efficiëntiewinst).
- *Kwaliteitsaspecten.* De markt stipt verschillende kwaliteitsaspecten aan, waaronder:
 - Duidelijkheid wat er moet gebeuren tijdens de uitvoering van de opdracht
 - Slimme budgettaire keuzes met betrekking tot proceskosten, marketingcommunicatie en innovatie
 - Keuzevrijheid die aan de markt wordt gelaten
 - Sterke herzieningsclausule
 - Opbouw van de aanbesteding
- *Focus op leren en innoveren.* De aandacht en ook het daadwerkelijk gereserveerde budget in de uitvraag voor gezamenlijk leren en ontwikkelen door zowel opdrachtgever en opdrachtnemer wordt door meerdere partijen als een voordeel gezien.

Overige genoemde onderdelen die behouden moeten blijven:

- Het uitvragen op prestaties
- Opschaalbaarheid van de aanpak
- Gelijkwaardige samenwerking tussen opdrachtnemer en opdrachtgever
- Dat het een meerjarig traject is
- Het voorwerk dat reeds is gedaan, wat niet meer na start van de opdracht hoeft te gebeuren
- Geen spijtmaatregelen
- De gekozen doelgroep benadering

2.3 Gewenste aanpassingen uitvraag

Wat moet anders/aangepast/weggelaten worden in een eventueel volgende uitvraag door een andere regio?

Er zijn meerdere gewenste aanpassingen en toevoegingen (zie ook vraag 3.4) genoemd door de markt. De gewenste aanpassingen die door meerdere partijen zijn genoemd:

- *Doorlooptijden.* Meerdere ontzorgers geven aan dat doorlooptijd van publicatie tot het daadwerkelijk indienen van de inschrijving van de intermediair te kort is ingeschat. De indieners hebben voor de aanbesteding van de provincie Utrecht inmiddels ook meer tijd gekregen zoals verzocht door de markt.
- *Meer sturen op specifieke resultaten:* De markt geeft over het algemeen aan blij te zijn met het prestatiegericht uitvragen, maar op bepaalde aspecten worden mogelijke verbeterpunten aangedragen. De meningen verschillen sterk over op welke prestaties uitgevraagd moet worden en in welke mate deze afgedwongen moeten worden. Sommige partijen geven aan dat er nog meer gestuurd mag worden op harde prestaties. Bijvoorbeeld het verplicht uitvoeren van twee of meer maatregelen per woning of een minimumlat stellen zodat de woning geschikt wordt gemaakt voor (Z)LT-verwarming.
- *Eisen m.b.t. de vergoeding voor intermediair-ontzorgers:* Meerdere marktpartijen geven aan strengere eisen te willen ten aanzien van marktconformiteit, verdienmodellen en de hoogte van kick-back fees. Sommige marktpartijen juist blij zijn met vraag naar de visie van de marktpartijen op deze onderwerpen en de vrijheid die wordt gelaten.
- *Eisen m.b.t. spijtvrij advies:* Meerdere partijen geven aan eisen toe te willen voegen over het advies aan de bewoners, zoals het verplichten van financieel advies, het verplichten van advies aan huis voor doelgroep 2 of het stellen van een bepaald minimumniveau waaraan de woningadviezen moeten voldoen.

Er zijn ook nog verschillende aanpassingen genoemd die slechts door één partij zijn aangedragen:

- Het selectie criterium om 15.000 brieven te sturen laten vervallen
- De beloftes die de markt doet beter waarborgen tijdens uitvoering
- Meer uniformiteit aanbrengen in doelgroep definities en subsidiebedragen
- Hogere vaste bijdrage vooraf en minder variabele vergoeding die achteraf wordt uitgekeerd
- Betere controlemechanismen voor marktconforme prijzen voor bewoners
- Het mogelijk maken dat de opdrachtnemer slechts één maatregel aanbiedt
- Meer eisen voor de opdrachtgever toevoegen, die nog niet in het PvE opgenomen zijn
- Het stellen van een eenduidig ambitieniveau waar alle woningen naartoe moeten
- Het zou sterk zijn als het gehele team zich presenteert tijdens de presentatie

2.4 Aanvullende aspecten uitvraag

Wat mist u in de uitvraag van Provincie Utrecht en moet wel meegenomen worden in een eventueel volgende uitvraag door een andere regio? Waarom vindt u dat belangrijk?

De gegeven antwoorden voor deze vraag overlappen met vraag 3.3 over aanpassingen in een uitvraag door een andere regio. Adviezen die niet bij 3.3 zijn genoemd:

- *Het toevoegen van maatregelen:* Meerdere partijen geven aan dat ze graag meer maatregelen in het MCO-programma toe zouden voegen. Hierbij worden “moeilijke” maatregelen en installatietechnische maatregelen genoemd.
- *Transparantie in juridische structuur van de regionale samenwerking:* Het advies is om aan de voorkant helder antwoord te geven op de vragen welk mandaat de opdrachtnemer heeft gekregen van de gemeenten, wie er eindverantwoordelijk is en hoe is besluitvorming is georganiseerd.

- *Gegevens gereed zijn bij aanvang project:* Om een snelle start te kunnen maken moet de markt bij aanvang adreslijsten met WOZ-waarden en een privacyreglement per gemeente ter beschikking hebben.
- *Doe-het-zelf aanpak.* Een van de partijen draagt aan om een doe-het-zelf aanpak te verplichten als onderdeel van het MCO-programma.
- *Gunnen op samenwerking met lokale initiatieven:* Een van de partijen geeft het advies om de samenwerking met lokale initiatieven in de plan- en uitvoeringsfase onderdeel te maken van gunningscriterium 'Samenwerking'.
- *Ruimte opdrachtnemer in marketingcommunicatie:* Een van de marktpartijen geeft aan graag meer ruimte te willen krijgen in de marketingcommunicatie als opdrachtnemer.

2.5 Rol VBS in voorbereiding

Wat vindt u van de rol van Verbouwstromen in het voortraject tot aan de publicatie van de aanbesteding door Provincie Utrecht? Noem tips en tops.

De marktpartijen geven over het algemeen aan dat Verbouwstromen een belangrijke rol gehad lijkt te hebben in de totstandkoming van een regionale samenwerking. Zij geven ook aan dat het positief is dat de aanpak gekopieerd kan worden in andere regio's. Daarnaast geven meerdere partijen aan het prettig te vinden dat Verbouwstromen ook naar de markt geluisterd heeft op aspecten. De genoemde TIPS:

- Door de grootte van de uitvraag is het risico dat kleine, innovatieve partijen uitgesloten worden, terwijl die de dienstverlening zelf goed zouden kunnen uitvoeren. Het advies is om een feedbackloop in te blijven richten om de aanpak door te ontwikkelen.
- Een aantal van de partijen geeft aan dat intensievere één-op-één afstemming met individuele gemeenten vanuit Verbouwstromen kan helpen om een teveel aan losse afstemming tussen intermediaire ontzorgers en individuele gemeenten te voorkomen na opdrachtverlening.

2.6 Rol VBS na gunning

Zou Verbouwstromen volgen u een rol moeten hebben na definitieve gunning? En zo ja, welke rol dan en waarom?

Alle marktpartijen die de vraag hebben ingevuld geven aan een rol te zien voor Verbouwstromen na definitieve gunning. In elk van de reacties wordt aangegeven dat Verbouwstromen een belangrijke rol heeft in het waarborgen van de (gelijkwaardige) samenwerking. Bijna alle partijen geven aan dat een van de belangrijkste risico's ligt in het goed en efficiënt organiseren van de samenwerking tussen alle deelnemende gemeenten, het waarborgen van het besluitvormingsproces en het voorkomen van te veel losse afstemming en individuele aanpassingen.

Meerdere marktpartijen geven daarnaast aan dat Verbouwstromen een rol heeft in het monitoren en evalueren van de samenwerking en het delen van opgehaalde lessen met andere regio's en gemeenten.

2.7 Aanvullingen

Heeft u nog andere aanvullingen/opmerkingen voor Verbouwstromen om mee te nemen naar een eventueel volgende uitvraag door een andere regio?

Niet alle marktpartijen hadden nog aanvullingen. Een aantal partijen geeft aan dat de grootte van de uitvraag invloed heeft op de bedrijfsvoering van de opdrachtnemer. Eerder werd bij vraag 3.5 al aangegeven dat de grootte van de uitvraag bepaalde marktpartijen (mogelijk) uitsluit.

Twee partijen geven aan graag zo snel mogelijk geïnformeerd te worden over uitvragen van het MCO-programma in andere regio's.

Een partij stipt nog het belang van samenwerkprincipes aan in de uitvoering.

Een partij uit de wens dat Verbouwstromen een document opstelt (met de markt) waarop te letten bij uitvragen in het kader van het Nationaal Isolatie Programma met tips en tops, zodat andere regio's en gemeenten hiervan kunnen leren.