

## **Bijlage 11 Kwalitatieve gunningscriteria**

In deze bijlage wordt beschreven wat van de Inschrijver gevraagd wordt met betrekking tot de kwalitatieve gunningscriteria.

Inschrijver wordt verzocht aan te geven op welke wijze hij invulling denkt te kunnen geven aan elk van de (Sub)gunningscriteria, zoals hieronder beschreven. Indien Inschrijver Onderaannemers inzet voor het uitvoeren van (een gedeelte van) de Opdracht, dan dient in het beantwoorden van de (Sub)gunningscriteria de rol van de Onderaannemer meegenomen te worden.

U voegt bij uw Inschrijving een Plan van Aanpak toe bestaande uit de (Sub)gunningscriteria:

- B 1 Subsidiewerkproces Zelfstandig isoleren
- B 2 Benaderingswijze Isoleren zonder zorgen
- C Communicatie
- D Kwaliteit en Continuïteit

### **Gunningscriterium B 1 Plan van aanpak – onderdeel Subsidiewerkproces Zelfstandig Isoleren (max. 20 punten)**

U beschrijft bij het subcriterium 'Subsidiewerkproces' het gehele proces vanaf het eerste klantcontact tot en met de uiteindelijke beslissing. Aspecten die hierin minimaal moeten terugkomen zijn:

- Stappen in het werkproces met daarin onder meer:
  - Aandacht voor ondersteuning en begeleiding van aanvragers;
  - Doorlooptijd
  - Het financiële proces
  - De monitoring ten behoeve van de verantwoording aan het rijk

De gemeente Westland vindt het belangrijk dat inwoners zo veel mogelijk worden ontzorgd, begeleid en ondersteund. Hoe minder (administratieve)handelingen voor onze inwoners, hoe beter. Ook hecht de gemeente Westland veel waarde aan een zo'n kort mogelijke doorlooptijd van het gehele klantproces. Hoe korter de doorlooptijd, hoe beter.

Voor dit onderdeel mag u maximaal 6A4 (enkelzijdig) gebruiken. Het gebruik van hyperlinks is niet toegestaan. Het verplicht te gebruiken lettertype en puntgrootte is Arial, 9 pt.

### **Gunningscriterium B 2 Plan van aanpak – onderdeel Benaderingswijze isoleren zonder zorgen (max. 20 punten)**

U beschrijft bij het subcriterium 'Benaderingswijze' het gehele proces van hoe u woningeigenaren uit de doelgroep opspoot, benadert en ontzorgt. Aspecten die hierin minimaal moeten terugkomen zijn:

- Minimaal twee vernieuwende, maar wel al eerder uitgevoerde manieren van het opsporen van de doelgroep
- Beschrijving benaderingswijze van nog te isoleren woningen
- Beschrijving hoe woningen die al voldoende zijn geïsoleerd, worden geïdentificeerd zodat ze uit de (potentiële) doelgroep kunnen worden verwijderd
- Beschrijving van het ontzorgen van woningeigenaren
- Beschrijving samenwerking met Fixbrigade en Energiecoaches

Voor dit onderdeel mag u maximaal 6A4 (enkelzijdig) gebruiken. Het gebruik van hyperlinks is niet toegestaan. Het verplicht te gebruiken lettertype en puntgrootte is Arial, 9 pt.

### **Gunningscriterium C Plan van aanpak – Communicatie (max 15 punten)**

U beschrijft bij het subcriterium 'Communicatie' hoe u in het proces uw communicatie heeft ingeregeld. Aspecten die hierin minimaal moeten terugkomen zijn:

- Hoe u bereikbaar bent voor inwoners en de gemeente.
- Hoe u omgaat met klachten van inwoners
- Hoe u communiceert naar de inwoners, voor algemene informatie aan inwoners fungeert de website Westland woont Duurzaam als centraal informatiepunt.
- Hoe u communiceert met ketenpartners binnen de gehele isolatieaanpak van de gemeente Westland, dit zijn onder meer: Vitis welzijn, Patijnenburg (sociale werkvoorziening), Bibliotheek Westland en de energiecoaches

Wij vinden het belangrijk dat u communiceert met en bereikbaar bent voor onze inwoners. En dat eventuele klachten van inwoners op een adequate wijze worden afgehandeld. In uw plan van aanpak voor dit onderdeel lezen wij graag terug hoe u deze aspecten heeft ingericht.

Tot slot lezen wij graag terug op welke wijze u van plan bent met ons als gemeente en andere ketenpartners binnen de gemeente m.b.t. isolatieaanpak te communiceren over/tijdens het uitvoeren van de opdracht.

Hoe beter u de uw bereikbaarheid, de afhandeling klachten en de communicatie met inwoners en de gemeente en partners' heeft ingericht, hoe hoger de score voor dit (Sub)gunningscriterium.

Voor dit onderdeel mag u maximaal 3A4 (enkelzijdig) gebruiken. Het gebruik van hyperlinks is niet toegestaan. Het verplicht te gebruiken lettertype en puntgrootte is Arial, 9 pt.

### **Gunningscriterium D Plan van aanpak – onderdeel Kwaliteit & Continuïteit (max. 15 punten)**

U beschrijft bij het subcriterium Kwaliteit en Continuïteit welke kwaliteit u nastreeft bij het uitvoeren van de werkzaamheden en hoe u de continuïteit van de werkzaamheden borgt.

De gemeente Westland hecht veel waarde aan kwalitatief goede dienstverlening en vindt het in het verlengde daarvan belangrijk, dat de dienstverlening ten alle tijden gecontinueerd wordt. Hoe hoger de kwaliteit van de dienstverlening en de borging van de continuïteit hiervan, hoe beter.

In uw Plan van Aanpak voor dit onderdeel lezen wij graag terug hoe u dit heeft ingericht.

Voor dit onderdeel mag u maximaal 2A4 (enkelzijdig) gebruiken. Het gebruik van hyperlinks is niet toegestaan. Het verplicht te gebruiken lettertype en puntgrootte is Arial, 9 pt.