

Programma van eisen

Ondersteuning verduurzaming Verenigingen van Eigenaren

22-7-26 V1

ID	Thema	Eis
	Doel en scope	De opdrachtnemer levert integrale ondersteuning aan VvE's bij de verduurzaming, met een lichte prioritering van VvE's met oudere bouwjaren. De ondersteuning richt zich op het activeren van VvE's, het begeleiden van het proces tot het nemen van verduurzamingsmaatregelen en het versnellen van besluitvorming binnen de Algemene Ledenvergadering (ALV). Het beoogde resultaat is dat deelnemende VvE's binnen de contractperiode een aantoonbaar besluit in de ALV nemen over ten minste één verduurzamings-maatregel, waarbij isolatiemaatregelen de primaire focus vormen, zonder andere maatregelen uit te sluiten. De opdrachtnemer draagt bij aan het realiseren van de overeengekomen doelstelling in aantallen ondersteunde VvE's per gemeente binnen een periode van twee jaar. Daarnaast adviseert de opdrachtnemer per gemeente welke VvE's in aanmerking komen voor ondersteuning, waarbij de uiteindelijke selectie per gemeente door de opdrachtgever wordt vastgesteld. Het minimaal aantal te verwachten VvE's per gemeente die binnen 2 jaar een besluit in de ALV hebben genomen is als volgt: • Best: 8 VvE's; • Eindhoven: 50 VvE's; • Veldhoven: 5 VvE's; • Oirschot: 3 VvE's; • Geldrop-Mierlo: 9 VvE's. Doelstellingen betreffen niet alleen VvE's die vanaf 0 moeten starten; dit mogen ook VvE's zijn die al verder zijn in het verduurzamingsproces.
	Activeren en informeren	Laagdrempelige informatievoorziening De opdrachtnemer organiseert en faciliteert periodiek digitale en fysieke informatiebijeenkomsten (incl. e-learning), gericht op algemene VvE-informatie en specifieke verduurzamingsthema's. Informatie is minimaal in het Nederlands en Engels beschikbaar. Stem hierbij op verzoek af met bestaande energiecoaches en – loketten.
		Actieve benadering en campagnevoering De opdrachtnemer ontwikkelt en voert gerichte activeringscampagnes uit, inclusief deur-aan-deur benadering, met aantoonbare extra aandacht voor moeilijk bereikbare en minder actieve VvE's. Dit in overleg met gemeenten en de communicatieafdeling.
		Centraal en lokaal aanspreekpunt De opdrachtnemer richt een centraal digitaal aanspreekpunt in en houdt dit operationeel. Daarnaast faciliteert de opdrachtnemer fysieke inloophmomenten per gemeente (zoals een spreekuur in het energieloket/Energiehuis). In Eindhoven is de frequentie hiervan bij aanvang 1 maal per week voor 2 uur. Bij de andere gemeenten wordt de frequentie naar behoefte afgesproken. Dit geschiedt dan op basis van urenopgave.

ID	Thema	Eis
		Clusteraanpak en kennisdeling De opdrachtnemer identificeert vergelijkbare VvE's (bijv. op bouwtype of bouwjaar) en organiseert clusterbijeenkomsten gericht op onderlinge kennisuitwisseling en versnelling van verduurzaming. Aparte eis: Betrek bij activatieactiviteiten vrijwilligersorganisaties zoals VvE platform 040 op verzoek van de gemeenten.
		Aansluiting bij bestaande structuren De opdrachtnemer neemt actief deel aan relevante gemeentelijke bijeenkomsten en activiteiten en fungeert daar als herkenbaar aanspreekpunt voor VvE's.
		Ontwikkeling en inzet communicatiemiddelen De opdrachtnemer ontwikkelt en verspreidt doelgroepgerichte communicatiematerialen die bijdragen aan bewustwording en handelingsperspectief voor VvE's. Dit in afstemming met gemeenten (communicatieafdeling).
		Ervaringsleren en inspiratie De opdrachtnemer organiseert excursies en praktijkbezoeken aan voorbeeldprojecten om VvE's inzicht te geven in haalbare verduurzamingsmaatregelen.
		Inzicht in behoeften en opvolging De opdrachtnemer zet enquêtes in (algemeen en/of per VvE) om behoeften, bereidheid en barrières te inventariseren en gebruikt de uitkomsten aantoonbaar voor gerichte vervolgacties.
		Doorontwikkeling activatiestrategie De opdrachtnemer werkt de activatie- en informatiestrategie verder uit in het bij de Inschrijving in te dienen Plan van Aanpak, inclusief aanvullende interventies en onderbouwing van effectiviteit.
	Advisering	Integrale en resultaatgerichte begeleiding De opdrachtnemer begeleidt VvE's integraal van oriëntatie tot en met besluitvorming in de ALV. De begeleiding is aantoonbaar gericht op het realiseren van een besluit over minimaal één verduurzamingsmaatregel. Advisering behelst niet het doen van aanvragen
	Advisering	Oriëntatiegesprek op locatie bij VvE met verslag aan VvE en gemeente. Oriëntatiegesprek bevat check op 'slecht geïsoleerde bouwdelen' volgens subsidieregelingen gemeenten. Na elk oriëntatiegesprek + verslag volgt advies aan gemeente over doorstroom naar scenariostudie of stappenplan voor het gereed zijn voor scenariostudie.
	Advisering	Scenariostudie De opdrachtnemer stelt per door de gemeente geselecteerde VvE een SVVE-conforme scenariostudie op dat direct inzetbaar is voor subsidieaanvraag én besluitvorming. Opbouw scenariostudie: • Scenario 0: dit scenario laat zien wat het effect is op de woonlasten als alle (aan het licht gebrachte) onderhoudsgebreken verholpen worden. Dit scenario is gebaseerd op het bestaande MJOP. Wanneer grote kostenposten in het

ID	Thema	Eis
		MJOP ontbreken, omdat het MJOP bijvoorbeeld maar tot 15 jaar doorloopt, verwachten we een correctie van de onderhoudsreservering waarbij ook kostenposten worden opgenomen tot een looptijd van 30 jaar; • Scenario 1: dit scenario stelt ten minste 2 isolatiemaatregelen voor (die voldoen aan de voorwaarden van de SVVE-subsidie); • Scenario 2: dit scenario stelt ongeveer de helft van het aantal maatregelen uit scenario 3 voor; • Scenario 3: dit scenario stelt een pakket aan maatregelen voor waarmee een financiering van 30 jaar door het Warmtefonds kan worden aangetrokken (ZEP/ZEP+/NOM); • In overleg kunnen andere scenario's in overweging worden genomen. Het advies bevat: • In elk scenario wordt ventilatie meegenomen • In elk scenario wordt het gebruik van biobased isolatiemateriaal meegenomen • Elk scenario dient een uitbreiding te zijn van het eerdere scenario. • Afhankelijk van de haalbaarheid en wensen van de bewoners wordt ieder scenario aangevuld met de mogelijkheid van het plaatsen van zonnepanelen. • Een beknopte verkenning van optoppen als mogelijke financieringsoptie voor verduurzaming. De verkenning omvat een korte uitleg over optoppen en de mogelijke financiële meerwaarde, en een globale inschatting of optoppen niet bij voorbaat kansloos is, op basis van bijv. draagkracht fundering. Bij positief oordeel: doorverwijzing naar optop-coach. • Een helder voorkeursscenario met motivatie. • Een samenvatting op besluitniveau (geschikt voor ALV-stukken) • Visuele en begrijpelijke weergave voor niet-deskundigen • De opdrachtnemer koppelt verduurzamingsmaatregelen expliciet aan het Meerjarenonderhoudsplan (MJOP) of een Duurzaam MJOP (DMJOP). • De opdrachtnemer maakt financiële consequenties inzichtelijk per scenario, inclusief: • Investeringskosten (bandbreedte) • Subsidiemogelijkheden (incl. SVVE en gemeentelijke subsidie), met onderscheid niet-biobased en biobased opties • Impact op VvE-bijdrage en MJOP inc.. eventueel vermeden onderhoud door verduurzaming • Indicatieve terugverdientijd en effect op maandlasten • Indien mogelijk: effect op woningwaarde De opdrachtnemer zorgt voor een overdraagbaar resultaat richting de uitvoeringsfase, inclusief: • Concrete vervolgstappen; • Randvoorwaarden voor uitvoering; • Bruikbare input voor selectie van marktpartijen; • Belemmeringen (bijv. splitsingsakte, monumentstatus) en oplossingsrichtingen; • PowerPointpresentatie van de scenariostudie incl. mondelinge presentatie aan gehele VvE; • Schriftelijk en mondeling Nederlands taalniveau B1 en schriftelijke Engelse samenvatting; • Mondelinge Engelse toelichting indien nodig, in overleg met VvE.

ID	Thema	Eis
		Opdrachtnemer spreekt vóór aanvang van de scenariostudie af met VvE-bestuur/VvE-verduurzamingscommissie: • Hoe alle eigenaren in de VvE worden geïnformeerd en betrokken worden bij het proces • Op welke datum de opdrachtnemer de concept-scenariostudie met het VvE-bestuur/VvE-verduurzamingscommissie bespreekt om feedback op te halen (met als doel dat er een eindproduct ontstaat waarover consensus is en draagvlak over keuze voor een scenario). • Op welke datum de presentatie van de scenariostudie voor de gehele VvE plaatsvindt (tijdens ALV of aparte informatieavond) • In welke taal de opdrachtnemer de presentatie aan de VvE geeft (Nederlands of Engels) Opdrachtnemer plant per gemeente bij de eerste 3 VvE's per gemeente voorafgaand aan de informatieavond een afspraak met de gemeente om de concept Powerpoint-presentatie te bespreken.
	VvE-coaching	Coaching en besluitvaardigheid De opdrachtnemer coacht VvE-besturen en leden gericht op: • Begrijpelijke duiding van technische keuzes; • Omgaan met verschillende belangen binnen de VvE; • Vergroten van draagvlak en besluitvaardigheid. • Begeleiding bestuur. • Adviseren over financiering De opdrachtnemer adviseert de gemeente over het wel of niet verder laten gaan in het proces van de VvE, of dat er eerst aanvullende stappen nodig zijn om de VvE verder te laten gaan in het proces De taken van de VvE coach zijn niet: het daadwerkelijk aanvragen van subsidies en leningen, opvragen offertes, bouwbegeleiding, vergunning aanvragen en vergelijkbare werkzaamheden
	Regie en één-loketfunctie	Eén-loketfunctie voor VvE's De opdrachtnemer fungeert als exclusief en integraal aanspreekpunt voor VvE's. Alle contacten met VvE's verlopen via de opdrachtnemer.
		Regie op inzet van derden De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aansturen en coördineren van eventuele onderaannemers en derden en borgt samenhang, kwaliteit en eenduidige communicatie.
		Beheersing marktbenadering Derden benaderen VvE's uitsluitend via en na akkoord van de opdrachtnemer en opdrachtgever. Commerciële acquisitie buiten de opdracht om richting deelnemende VvE's is niet toegestaan.
		De opdrachtnemer adviseert de gemeente over het wel of niet verder laten gaan in het proces van de VvE, of dat er eerst aanvullende stappen nodig zijn om de VvE verder te laten gaan in het proces.

ID	Thema	Eis
	Programmatistische sturing en samenwerking gemeenten	Programmatistische aanpak per gemeente De opdrachtnemer werkt per gemeente met een programmatistische aanpak, uitgewerkt in een jaarlijks uitvoeringsplan waarin doelgroep, aanpak en inzet worden geconcretiseerd.
		Afstemming en governance De opdrachtnemer neemt deel aan: • Maandelijks voortgangsoverleg met betrokken gemeenten; • Periodieke evaluaties (minimaal halfjaarlijks per gemeente). Doel: sturing, bijstelling en kennisdeling.
		Beleidsconforme advisering De opdrachtnemer borgt dat advisering richting VvE's aansluit op gemeentelijk warmte- en energiebeleid en vertaalt dit eenduidig naar de praktijk.
		Actualiteit energieontwikkelingen De opdrachtnemer volgt relevante ontwikkelingen (o.a. netcongestie, energie-infrastructuur) en verwerkt deze aantoonbaar in advisering en scenario's.
	Flexibiliteit en schaalbaarheid	Flexibele inzet en differentiatie De opdrachtnemer zet capaciteit flexibel in en differentieert aanpak en inzet waar nodig op basis van type VvE, fase in het traject en gemeentelijke prioriteiten.
		Opschalingsvermogen De opdrachtnemer toont aan hoe capaciteit opgeschaald kan worden als de opdrachtgever extra werk wenselijk acht.
		Continuïteit van dienstverlening De opdrachtnemer borgt continuïteit bij personeelwisselingen (kennisborging, overdracht, vaste contactpersonen).
	Monitoring, data en rapportage	Inrichting en gebruik CRM-systeem De opdrachtnemer registreert alle VvE-contacten, trajecten en voortgang in een gestructureerd (CRM-)systeem, inclusief: • Type VvE en kenmerken; • Aard van contact en activiteiten; • Voortgang richting besluitvorming.
		Gestandaardiseerde voortgangsrapportage De opdrachtnemer levert periodiek (minimaal maandelijks) gestandaardiseerde rapportages met inzicht in: • Aantal geactiveerde VvE's; • Lopende trajecten; • Genomen besluiten. Format en definities worden vooraf afgestemd met opdrachtgever.
		Data-uitwisseling en transparantie De opdrachtnemer maakt afspraken over datalevering, eigenaarschap en uitwisselingsformaten, zodat gemeenten integraal kunnen sturen en vergelijken.
	Leren, evalueren en doorontwikkeling	Tevredenheids- en effectmeting De opdrachtnemer voert periodiek onderzoeken uit onder deelnemers naar

ID	Thema	Eis
		tevredenheid, ervaringen en effectiviteit van de aanpak en gebruikt de resultaten aantoonbaar voor bijsturing.
		Monitoring na besluitvorming De opdrachtnemer volgt (minimaal halfjaarlijks) de voortgang van VvE's na besluitvorming, inclusief voorbereiding en uitvoering van maatregelen, en rapporteert hierover aan de opdrachtgever.
		Lerende aanpak De opdrachtnemer verwerkt leerpunten uit monitoring en evaluaties structureel in de werkwijze.
	Kwaliteit en standaardisatie van dienstverlening	Uniforme werkwijze en producten De opdrachtnemer werkt met gestandaardiseerde formats (advies, ALV-stukken, rapportages), zodat kwaliteit en vergelijkbaarheid geborgd zijn.
		Kwaliteitsborging en toetsing De opdrachtnemer past een interne kwaliteitscontrole toe op adviezen en trajecten (bijv. second opinion of reviewmoment), aantoonbaar vastgelegd.
	Marktbenadering en uitvoerbaarheid	Marktconsultatie en leveringszekerheid De opdrachtnemer toont aan hoe hij de uitvoeringsmarkt (aannemers/installateurs) tijdig betreft en rekening houdt met capaciteit en prijsontwikkelingen.
		Realistische en uitvoerbare scenario's De opdrachtnemer ontwikkelt uitsluitend scenario's die technisch, juridisch en marktmatig uitvoerbaar zijn binnen de huidige omstandigheden (incl. netcongestie).
	Privacy	AVG-conforme gegevensverwerking De opdrachtnemer verwerkt alle gegevens conform AVG en maakt expliciete afspraken over eigenaarschap en overdraagbaarheid van data. Hiervoor wordt een verwerkersovereenkomst of gegevensuitwisselingsovereenkomst opgesteld.
	Prijsvorming	Prijsmodel De inschrijver dient een transparant en gespecificeerd prijsmodel te hanteren, minimaal bestaande uit: 1. Orientatiegesprek en verslaglegging – prijs per product 2. Loketfunctie op uur basis 3. Begeleiding door VvE coach - prijs per uur 4. Scenariostudie per VvE – prijs per product evt extra scenario's dan gevraagd worden op uurbasis verrekend 5. VvE informatiebijeenkomsten organiseren en houden 6. Activatiecampagne: op basis nadere opgave van uren 7. Programma vergoeding voor CRM en rapportage – vaste prijs per kwartaal 8. Uurprijsopgave van (sr) adviseur, projectleider De inschrijver onderbouwt hoe het prijsmodel bijdraagt aan het realiseren van besluitvorming en uitvoering.

ID	Thema	Eis
	Plusdiensten	Optop-coach De opdrachtnemer verkent met de VvE de mogelijkheden van optoppen. Dit kan dienen als middel voor (gedeeltelijke bekostiging van de verduurzamings- en onderhoudsmaatregelen. Doel is het vervullen van een poortwachtersfunctie waarin informatie verstrekt wordt en een eerste advies wordt geleverd aan de VvE of optoppen kansrijk is (bouwkundig, financieel, omgeving, anderszins) om nader te onderzoeken. Naast verkennen van de mogelijkheden met de VvE neemt de opdrachtnemer deel aan informatieavonden voor VvE's en draagt hij/zij bij aan algehele informatieverstrekking rondom optoppen. Eindhoven is één van de landelijk experiment gemeenten vanuit het ministerie van BZK. In dat kader vindt actieve afstemming plaats tussen de opdrachtnemer en team Wonen van de gemeente Eindhoven en het ministerie/RVO omtrent het thema Optoppen.