

Aanbevelingsdocument aanbestedingen Energiefixers

Versie juni 2023

In maart 2023 is bekendgemaakt dat gemeenten 200 miljoen euro extra krijgen voor het tegengaan van energiearmoede. Gemeenten kunnen deze middelen naar eigen inzicht besteden, onder dezelfde voorwaarden als de eerdere specifieke uitkeringen (SPUKs), en zullen naar verwachting weer gebruik gaan maken van huisbezoeken door energiefixers. Deze huisbezoeken voert de gemeente over het algemeen niet zelf uit. Daarvoor zoekt de gemeente via inkoop en aanbesteding een samenwerkingspartner. Om ervoor te zorgen dat het voor gemeenten gemakkelijker wordt een aanbesteding in de markt te zetten, en om ervoor te zorgen dat die aanbestedingen goed aansluiten op het aanbod vanuit de markt, bundelt een aantal marktpartijen in dit aanbevelingsdocument hun inzichten en ervaringen over de energiefixersaanpak. Deze marktpartijen hebben de mogelijkheden en capaciteit om komende herfst/winter verder op te schalen, en steeds meer gemeenten en bewoners te helpen met energiebesparing. Doelen van dit document:

1. **Het efficiënter en makkelijker maken van het opstellen van een aanbesteding door gemeenten.** Het opstellen van een aanbesteding 'from scratch' is een tijdrovende taak, terwijl gemeentelijke capaciteit beperkt is en het helpen van bewoners met energiearmoede urgent is. Door gebruik te maken van aanbestedingen van andere gemeenten en aanbevelingen in dit document wordt het voor gemeenten gemakkelijker en efficiënter om een aanbesteding voor energiefixers uit te schrijven.
2. **Voorkomen dat gemeenten geen passende aanbieder krijgen doordat de uitvraag niet aansluit bij de praktijk.** Door aanbevelingen van partijen met praktijkervaring mee te nemen in de uitvraag voorkomen we dat er bepaalde eisen worden gesteld die praktisch niet uitvoerbaar zijn of enorm kostenverhogend werken, of dat er andere kaders gesteld worden waar marktpartijen niet aan kunnen voldoen.
3. **Kwaliteit van aanpakken verhogen door meenemen geleerde lessen.** Sinds de start van de energiearmoede-aanpakken is er veel geleerd over wat werkt en wat niet werkt. Door aanbevelingen mee te nemen in nieuw op te starten projecten verhogen we de kwaliteit van toekomstige projecten.

Dit document is onderverdeeld in een zestal thema's. Per thema volgt een korte toelichting met daaronder een aantal aanbevelingen.

1. Inhoud werkzaamheden en dienstverlening

Dit onderdeel gaat over *wat* gemeenten uitvragen in een aanbesteding. Dus welk type werkzaamheden en dienstverlening, inclusief bijbehorende eisen en wensen. We bevelen aan:

- ✓ **Focus op het *wat* en minder op het *hoe*.** De afgelopen jaren zijn energiefixers flink in opkomst. Zo zijn de afgelopen winter zo'n 75.000 huishoudens in energiearmoede (grote schatting) actief benaderd en geholpen om het energieverbruik onder controle te krijgen en het wooncomfort te verbeteren. Dankzij de urgentie van de problematiek rondom energiearmoede is de kennis en ervaring ten aanzien van effectieve acties voor de doelgroep in korte tijd enorm toegenomen. Deze expertise nemen marktpartijen mee naar het volgende stookseizoen en maakt het voor gemeenten aannemelijk dat men een passend aanbod ontvangt dat aansluit bij de wensen en behoeften. In de uitvraag is het daarom vooral belangrijk om te omschrijven *wat* een gemeente wil voor haar inwoners. De invulling van *hoe* een gemeente dit wil bereiken kan bij de inschrijvers neergelegd worden.
- ✓ **Focus op kwaliteit.** Focus op kwaliteit en niet (alleen) op kwantiteit. Stel duidelijke eisen ten aanzien van de kwaliteitsborging van het fixteam en de adviezen over energiebesparende maatregelen. Toets in de gunningscriteria bijvoorbeeld op de methodiek voor het verzamelen van klantfeedback, werkwijze voor klachtenafhandeling, gemiddelde duur van een huisbezoek, communicatievaardigheden en de opleiding van medewerkers. We moeten de waardevolle

- momenten 'achter de voordeur' benutten om bewoners maximaal te helpen. Daar is tijd en aandacht voor nodig. Overweeg ook om meerdere contactmomenten uit te vragen.
- ✓ **Neem naast maatregelen ook coaching mee.** Het installeren van kleine energiebesparende maatregelen is belangrijk en zorgt voor een significante verlaging van het energieverbruik. Tegelijkertijd zijn er naast fysieke maatregelen nog legio mogelijkheden voor bewoners om te besparen. Zo kan het huisbezoek worden aangegrepen om bewoners te coachen op energiezuinig gedrag. Hier is nog veel winst te behalen; zo is de ervaring dat het kennisniveau ten aanzien van energiezuinig gedrag enorm varieert. Door het stimuleren van structurele gedragsverandering wordt de impact per huishouden vergroot en het rendement van de beschikbare middelen optimaal benut. Daarnaast vergroot dit op de langere termijn het draagvlak voor volgende stappen in de energietransitie.
 - ✓ **Wees expliciet over wie in de doelgroep valt.** Geef in de leidraad duidelijk welke criteria de gemeente hanteert voor de doelgroepbepaling (inkomensgrenzen, eigendomssituatie, geografische selectie, etc). De doelgroepselectie heeft immers grote invloed op de beoogde communicatiestrategie. Definieer de doelgroep niet te nauw, aangezien dit de wervingsmogelijkheden behoorlijk kan beperken. Accepteer enige 'bijvangst' van mensen die (net) niet binnen de strakke doelgroep vallen.
 - ✓ **Geef uitvoerders regie over de methode van werving.** Laat de methode van werving aan de Inschrijvers. De wervingsstrategie is sterk afhankelijk van o.a. de gekozen doelgroep, geografische ligging van de doelgroep, organisatiegraad van lokale netwerken. Deze factoren bepalen of een huis-aan-huis-aanpak, bewonersbrief, het opbouwen van lokale netwerken, collectieve (wijk)acties of een combinatie hiervan het meest passend zijn. Geef duidelijke kaders (bv. doelgroepafbakening, geografische afbakening en kanalen) en laat de Inschrijver(s) een passende aanpak formuleren. De precieze communicatieboodschap en momenten van communiceren kunnen natuurlijk wel met de gemeente worden afgestemd.
 - ✓ **Werk met de uniforme productenlijst.** Door het toepassen van een uniforme productenlijst (Bijlage 1) van toepassing te verklaren treedt standaardisering op. Dit helpt Inschrijvers bij het ontwikkelen van een schaalbare en efficiënte aanpak. Daarnaast voorkomt het discussie over individuele maatregelen en het effect op de energierekening en het klimaat. Het is wel wenselijk dat Inschrijvers zich kunnen onderscheiden door extra maatregelen aan te dragen boven op de basislijst.
 - ✓ **Geef aan welke informatie bij de start beschikbaar is.** Wees als aanbestedende dienst helder over welke (basis)voorzieningen bij aanvang van het project beschikbaar zijn voor de opdrachtgever, zoals inzicht in de doelgroep, een adressenlijst, contactlijst sociale partners, etc. Let hierbij ook op AVG-beperkingen en gemeentelijk beleid. Dit helpt Inschrijvers om een realistische(r) tijdsplanning te maken.
 - ✓ **Geef aan wie verantwoordelijk is voor het bereiken van de doelgroep.** Zorg dat deze partij (gemeente en/of opdrachtnemer en/of andere partijen) een mandaat heeft én verplicht is om de juiste communicatie-activiteiten uit te voeren.

2. Eisen en wensen ten aanzien van de organisatie

Gemeenten stellen in aanbestedingen kwaliteitseisen aan inschrijvende organisaties. Hieronder volgt een aantal aanbevelingen ten aanzien van de organisatie:

- ✓ **Vraag om ervaring met SROI.** Projecten met energiefixers bieden een grote kans om mensen met een (kleine) afstand tot de arbeidsmarkt op te leiden en in te zetten voor de energietransitie. Deze doelgroep heeft extra ondersteuning nodig en dit vraagt veel van de Inschrijver. Door te vragen naar ervaring met de doelgroep krijgt de gemeente een beeld van de kwaliteit die de Inschrijver op het gebied van SROI kan leveren. Zie voor best practices rondom het werven en inzetten van SROI'ers Bijlage 2.
- ✓ **Vraag om relevante referentieprojecten.** Door 1 of meerdere relevante referentieprojecten uit te vragen krijgt de gemeente een beeld van de kwaliteit van de Inschrijver. Zeker bij grotere

projecten (500+ bezoeken) is het van belang dat de Inschrijver kan aantonen dat eerder op vergelijkbare schaal een project is uitgevoerd.

- ✓ **Informeert naar uitvoeringscapaciteit.** Voorafgaand aan het stookseizoen ontstaan substantiële pieken in de uitvoering. Door naar de uitvoeringscapaciteit te vragen wordt voorkomen dat de ambitie van de gemeente in de praktijk niet waargemaakt kan worden.

3. Tijdslijnen

Een succesvol project valt of staat met een goede planning, zowel in de voorbereiding als in de uitvoeringsfase. We bevelen het volgende aan:

- ✓ **Werk met vooraankondigingen.** Dit geeft marktpartijen de tijd om vroegtijdig ruimte te reserveren voor het schrijven van een aanbieding op een toekomstige opdracht. Daarnaast kan de opdracht met potlood genoteerd worden in de uitvoeringsplanning. Daarmee wordt niet alleen de kans op kwalitatief hoogwaardige offertes verhoogd, maar ook de mate waarin inschrijvers kunnen voldoen aan de gewenste uitvoeringsperiode.
- ✓ **Geef Inschrijvers voldoende tijd om een kwalitatief goede offerte uit te brengen.** Hanteer een minimale inschrijftermijn van 5 weken voor Europese aanbestedingen en minimaal 3 weken voor een meervoudig onderhandse uitvraag.
- ✓ **Benoem de mogelijkheden tot verlenging.** Bied marktpartijen perspectief door hen de kans te geven om plannen te maken voor de middellange termijn, bijvoorbeeld in de vorm van een raamovereenkomst. Bij wederzijdse tevredenheid moet het als gemeente makkelijker worden om het project te continueren zonder een nieuwe aanbesteding uit te schrijven. Een optie tot verlenging, eventueel aangevuld met specifieke randvoorwaarden en/of prestatieafspraken, maakt dat zowel gemeente als marktpartij sneller kan overgaan tot de volgende stap in de energietransitie en zorgt voor continuïteit bij goed functioneren, iets wat voor zowel de gemeente als de uitvoerende partij grote voordelen biedt.
- ✓ **Bied perspectief voor werknemers met een social return achtergrond.** Verwacht u van inschrijvers een (grote) inspanning op het gebied van SROI? Zorg dan voor een langere uitvoeringsperiode (indicatie: minimaal 9-12 maanden) en geef uitzicht op verlenging. Gaat uw voorkeur uit naar een snelle start en een korte doorlooptijd? Stel dan niet (te) hoge eisen ten aanzien van de SROI verplichting.
- ✓ **Werk met een tweede ronde NVI.** Door met een 2e ronde NVI te werken is er meer mogelijkheid tot het verhelderen van de uitvraag, wat de kwaliteit ten goede komt. Door de 2e ronde NVI relatief dicht bij de deadline te plannen dwingt de Aanbestedende Dienst Inschrijvers vooral gebruik te maken van de 1e ronde. Zijn de antwoorden op de vragen in de 1e ronde niet voldoende verhelderend, dan is er nog een mogelijkheid tot het stellen van een vervolgvraag.

4. Budgetten / prijsformulieren

Er wordt doorgaans gegund aan de Inschrijver met de beste Prijs-Kwaliteitsverhouding (PKV). Dat betekent dat de opgevraagde inschrijfprijs en de gegeven kaders voor wat betreft budgetten zeer belangrijk zijn. Wij bevelen aan:

- ✓ **Beoordeel niet (alleen) op prijs, maar nadrukkelijk ook op kwaliteit.** Door de focus te leggen op kwaliteit worden Inschrijvers uitgedaagd om de kwaliteit van dienstverlening doorlopend te verhogen en te blijven innoveren. Dit komt bewoners uiteindelijk ten goede. In focus op prijs schuilt het risico van een 'race to the bottom', wat zich moeilijk laat rijmen met de kwetsbare doelgroep van bewoners met (risico op) energiearmoede en de intensieve aanpak die uiteindelijk nodig is om deze bewoners mee te krijgen in de energietransitie.
- ✓ **Wees duidelijk over de verdeling van het budget.** Geef in de leidraad duidelijk aan welke budgetten u beschikbaar stelt voor de verschillende componenten van de dienstverlening. Maak idealiter een verdeling tussen variabele kosten (advies, installatie en materialen) en vaste kosten (projectmanagement, communicatie, coördinatie) en wees duidelijk over het facturatieproces.

- ✓ **Vermeld de BTW.** Geef in de leidraad aan of het beschikbare budget inclusief of exclusief BTW is. Geef ook aan welk deel van de BTW verrekenbaar is (zoals personeelskosten) en welk deel niet (bijvoorbeeld voor materialen/producten).
- ✓ **Geef aan welke kosten voor de Inschrijver zijn en welke niet.** In veel van de projecten met energiefixers wordt gebruikgemaakt van een gemeentelijke wervingsbrief. Het is niet altijd duidelijk wie verantwoordelijk is voor de portokosten. Geef bij deze en vergelijkbare 'out of pocket'-kosten aan of deze door de gemeente of de Inschrijver moeten worden voldaan.

5. Vorm aanbesteding

- ✓ **Specificeer de vormeisen.** Wees duidelijk over vormeisen zoals het maximum aantal pagina's, de (visuele) bijlage, lettertype etc. Geef daarnaast per gunningscriterium aan welke vragen u beantwoord wilt hebben.
- ✓ **Wees terughoudend met het aantal subgunningscriteria.** Gunningscriteria bestaan meestal uit een puntsgewijze opsomming van subgunningscriteria of 'onderdelen'. Voor Inschrijvers is het uitdagend om in het antwoord alles af te vangen als het een lijst van soms wel meer dan 8 punten betreft, en daarnaast is het niet altijd duidelijk hoe de subgunningscriteria zich tot elkaar verhouden als het gaat om het gewicht in de beoordeling. Wij bevelen aan het aantal subgunningscriteria te beperken tot maximaal 4. Dit brengt zowel voor de gemeente als voor de Inschrijvers focus aan.

6. Algemene aanbevelingen

- ✓ **Overweeg regionale bundeling.** Het is mogelijk om een regionaal project op te zetten, waarbij 1 gemeente optreedt als penvoerder namens een aantal gemeenten in een regio. Dit heeft een aantal voordelen: 1) de winnende Inschrijver heeft zekerheid op een grotere hoeveelheid werk en dat maakt investeren in materialen, mensen, vestigingen e.a. benodigdheden gemakkelijker, 2) gemeenten maken gebruik van elkaars kennis en inkoopexpertise en 3) het inkoopproces is zowel voor de gemeenten als voor de Inschrijvende partijen efficiënter.
- ✓ **Zorg dat relevante partijen (sociaal domein, woningbouwverenigingen/corporaties, lokale partners) betrokken zijn.** De betrokkenheid van relevante partijen helpt enorm bij de werving van de doelgroep. Daarnaast is het voor bewoners prettig als onze energiefixers kunnen doorverwijzen naar lokale hulpinstanties in het sociale domein indien er een aanpalende hulpvraag wordt gesignaleerd.

Vragen?

Dit document is tot stand gekomen met input van verschillende marktpartijen, onder begeleiding van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Contactpersonen zijn:

- Energiebox: Bas Bunnik, bas.bunnik@energiebox.org
- Klimaatroute: Annelot Beenhakker, a.beenhakker@klimaatroute.nl
- Regionaal Energieloket: Rik van Berkel, rik.vanberkel@regionaalenergieloket.nl
- Winst uit je Woning: Gijs de Reeper, gijs@winstuitjewoning.nl

Bijlage 1: Basislijst met producten

Onderstaande producten zijn effectief in het verlagen van de energierekening van bewoners. Deze lijst kan fungeren als basislijst. Daarnaast kunnen Inschrijvers zich onderscheiden door additionele maatregelen aan te dragen.

Waterbesparende douchekop
Waterbesparende perlators (straalregelaar)
Douchetimer
Tochtstrips
Deurborstel of deurstrip
Brievenbusborstel
Deurdrangers
Radiatorfolie
Ledlampen
Tijdschakelaar of aan/uit schakelaar voor electronica
Koolmonoxidemelder
Isolatie van warmwaterleidingen

Bijlage 2: Best practices SROI

- Ga persoonlijk in gesprek met WSP en UWV om je project toe te lichten en uit te leggen wat voor mensen je zoekt. Vaak bestaat de misvatting dat er voor de functie van energiefixer/energiecoach alleen mensen met een technische achtergrond in aanmerking komen, maar dat klopt niet. Ook bestaat soms het beeld dat je een soort van huis-aan-huis-verkoper wordt, dan is het fijn als iemand bij het WSP en bij het UWV weet hoe de functie echt in elkaar zit
- Houd rekening dat de benodigde tijd voor recruiting, opleiding, opschaling, en inzet van mensen met een SROI-achtergrond meer tijd kost van alle partijen in kwestie.
- Nodig iemand die al als energiefixer/energiecoach werkt, uit bij het sollicitatiegesprek
- Voer dit gesprek face to face, en doe dit het liefst op een rustige, geruststellende locatie. We hebben bv. wel eens gesprekken gevoerd bij het UWV of op locatie bij een sociale werkplaats
- Werk met een buddy-systeem als je een nieuwe collega inwerkt
- Reken op een langere opleiding, en daarna op minimaal 1 maand inwerkperiode waarbij de nieuwe collega wel min of meer zelfstandig werkt maar nog niet de productiviteit heeft die je uiteindelijk nastreeft
- Bespreek voorafgaand aan het meelopen eventuele bekende issues openlijk met de persoon in kwestie. Deze issues kunnen in de praktijk niet altijd vermeden worden, maar door ze open te bespreken kun je een plotselinge en heftige escalatie soms voorkomen.
- Bied een veilige, beschermde omgeving voor deze doelgroep. Dat houdt o.a. in dat je ze geen enorme werkdruk moet opleggen, dat je meer tijd moet stoppen in begeleiding, en dat je scherp moet zijn op eventuele achterliggende problemen of risico's
- Ga op tijd met gemeenten in gesprek over eventuele verlenging van opdrachten. Het is voor niemand fijn om lang in onzekerheid te zitten over zijn/haar contractverlenging, maar voor deze doelgroep is dat extra moeilijk
- Houd er rekening mee dat de doelgroep (veel) moeite kan hebben met het werken buiten de hem/haar bekende gemeente