

T O O L

# Offerteformat

Twee verschillende formats om bewoners te ondersteunen bij het begrijpen en vergelijken van offertes

Relevant voor de onderstaande fases:

FASE 1

**Inzicht**

FASE 3

**Plan**

FASE 4

**Vraagspecificatie**

FASE 6

**Offerte**

# Algemeen: Hoe gebruik je deze toolbox?

De DoeTank is een kennis- en leerplatform dat laat zien hoe particuliere woningeigenaren stapsgewijs ondersteund kunnen worden bij het verduurzamen van hun woning.

We hebben innovatieve methoden ontwikkeld en in de praktijk gebracht om bewoners te begeleiden bij het gestructureerd doorlopen van het verduurzamingsproces. Wat we in de ene gemeente hebben ontwikkeld en gebracht, hebben we vervolgens ook succesvol toegepast in één of meerdere andere gemeenten. Graag willen we de opgedane kennis en ervaring toegankelijk maken voor een breder publiek middels deze toolbox. Zodat wat we hebben ontwikkeld ook elders kan worden toegepast.

Deze website bevat tools – zoals procesbeschrijvingen, templates en kennisdocumenten – die je kunt inzetten in je lokale ondersteuningsstructuur. Ze zijn allen bedoeld om bewoners te ontzorgen bij het verduurzamen van hun woning. Hierbij wordt het verduurzamingsproces van de bewoner als uitgangspunt gebruikt. Het verduurzamingsproces bevat alle processtappen van de beginsituatie tot een verduurzaamde, toekomstbestendige woning. Aan de hand van het verduurzamingsproces kan je identificeren waar bewoners zich in het proces bevinden, en daarmee welke ondersteuning zij nodig hebben, en welke tools deze ondersteuning kunnen bieden.

Dat zal niet voor elke wijk en voor elke bewoner hetzelfde zijn. Daarom raden we aan de toolbox te gebruiken in combinatie met het ontwikkelen van je lokale ondersteuningsstructuur ([klik hier](#)). Het ontwikkelen van je ondersteuningsstructuur helpt je om **tot de juiste keuzes binnen jouw context** te komen. De toolbox op deze pagina helpt je om **deze keuzes tot uitvoering te brengen**.

Tot slot, het ontzorging landschap is, zowel wat betreft sociale structuren als de ontwikkelingen van (oplossingen van) technische moeilijke maatregelen, nog volop in ontwikkeling. Alle tools op deze website zijn ontwikkeld in het kader van het kennis- en leerprogramma DoeTank Publieke Ontzorging (2021-2024).

Het is de afgelopen jaren onze ambitie geweest om op deze website een zo compleet mogelijk aanbod te geven van behulpzame tools. Maar een toolbox als deze is natuurlijk nooit allesomvattend. Daarom roepen we gebruikers van harte op om (je eigen) tools door te ontwikkelen in de praktijk, en je ervaringen met ons te delen. We horen graag van je via [info@doetankontzorging.nl](mailto:info@doetankontzorging.nl).

# Inhoudsopgave

<b>1 Inzetten offerteformat</b>	<b>5</b>
1.1 Wat is een offerteformat?	5
1.1.1 Indicatieve offerte	5
1.1.2 Maatwerk offerte	5
1.1.3 Doel en resultaat	5
1.2 Wanneer kan ik een offerteformat inzetten?	6
1.3 Waar moet ik rekening mee houden bij het inzetten van een offerteformat?	6
1.4 Benodigde kennis en expertise	7
<b>2 Gebruiken offerteformat</b>	<b>8</b>
2.2 Indicatieve offerte	9
2.3 Maatwerk offerte	9
<b>3 Bijlagen</b>	<b>10</b>
Bijlage 1: Format indicatieve offerte	10
Bijlage 2: Format maatwerk offerte (specificatie op indicatieve offerte)	10
Bijlage 3: Format maatwerk offerte (zonder indicatieve offerte)	10
Bijlage 4: Voorbeelden beschrijvingen in offerteformats	10

# Leeswijzer – hoe gebruik ik dit document?

In deze tool staat alles wat je moet weten over het inzetten en gebruiken van offerteformats. Afhankelijk van wie je bent, zijn verschillende delen uit dit document voor jou relevant. Daarom hebben we een knip gemaakt tussen het inzetten en gebruiken van offerteformats. En geven we je hieronder een korte leeswijzer over hoe je dit document kunt gebruiken.

- **Ik wil weten wat offerteformats zijn en hoe ik deze kan inzetten in mijn wijk/gemeente:** Lees [hoofdstuk 1 'Inzetten offerteformats'](#). Dit hoofdstuk is relevant voor **gemeenteambtenaren** in een regierol of anderen die overwegen een offerteformat in hun wijk/gemeente in te zetten.
- **Ik wil weten hoe ik een offerteformat moet gebruiken:** Lees [hoofdstuk 2 'Hoe kan ik de offerteformats gebruiken als marktpartij?'](#). Dit hoofdstuk is relevant voor **marktpartijen** die een offerteformat gaan gebruiken.

# 1 Inzetten offerteformat

## 1.1 Wat is een offerteformat?

Het offerteformat bestaat uit 2 varianten, die je op verschillende manieren en momenten van het verduurzamingsproces kan inzetten.

- a) **Indicatieve offerte:** in de inzicht-, plan- en vraagspecificatiefase.
- b) **Maatwerk offerte:** in de offertefase.

Beide varianten worden hieronder uitgelegd.

### 1.1.1 Indicatieve offerte

In een indicatieve offerte doet een marktpartij een **indicatief voorstel voor een woningtype**. Het voorstel is nog niet bindend en kan niet worden geaccepteerd. Het wordt slechts gedaan op basis van het woningtype en niet op basis van een specifieke woning. Het indicatieve voorstel wordt gezien als tussenstap naar een maatwerkofferte. Het doel hiervan is om woningeigenaren van een bepaald woningtype een indicatie te geven van het latere aanbod: wat kan de woningeigenaar ongeveer verwachten van deze marktpartij?

Vroegtijdig inzicht in het aanbod van oplossingen, helpt woningeigenaren (en hun eventuele adviseurs) bij het maken van een plan en het stellen van de juiste vraag aan de juiste marktpartijen. En goede realistische plannen met de juiste vragen, zorgen op hun beurt dat marktpartijen efficiënter en effectiever kunnen werken.

### 1.1.2 Maatwerk offerte

In een maatwerk offerte doet een marktpartij een voorstel voor de **uitvoering van een maatregel op adresniveau**. Het is een detaillering van het indicatieve voorstel. De offerte is op maat gemaakt, in antwoord op een concrete vraag van een woningeigenaar, voor een concrete woning.

### 1.1.3 Doel en resultaat

Beide formats zijn dusdanig vormgegeven dat:

- Het (integrale) plan voor de woning centraal staat: een gezonde, comfortabele en energiezuinige woning die klaar is voor het energiesysteem van de toekomst. Ook als alle stappen daartoe, niet tegelijk worden gezet;
- De marktpartij wordt aangemoedigd zijn voorstel te motiveren op een voor bewoners begrijpelijke manier;
- De marktpartij wordt aangemoedigd expliciet te zijn over wat wel en niet in zijn aanbod is inbegrepen;
- De marktpartij aangeeft welke effecten de verduurzamingsmaatregelen hebben in het dagelijks leven van de bewoner, zowel qua beleving als qua onderhoud.

Hiermee dragen de offerteformats bij aan de volgende **doelen**:

- **Bewoners kunnen offertes beter begrijpen:** De opzet draagt bij aan een beter begrip van wat in de offerte wordt aangeboden en leidt tot een soepelere overgang naar de 'ervaringsfase' (geen of minder teleurstellingen achteraf).

- **Bewoners kunnen offertes beter vergelijken:** Het biedt een duidelijke structuur voor woningeigenaren om de marktpartij op te bevragen en voor de aanbieder om zijn toegevoegde waarde tot uiting te laten komen. Wanneer verschillende marktpartijen eenzelfde type informatie geven, is de woningeigenaar beter in staat die te vergelijken en zijn eigen afwegingen te maken.
- **Marktpartijen worden gestimuleerd hun aanbod in het grotere plaatje van integraal verduurzamen te presenteren:** Het format geeft expliciet ruimte aan integrale voorstellen met meerdere samenhangende maatregelen tegelijk, maar kan tevens worden gebruikt bij het aanbieden van kleinere deelstappen of losse maatregelen. De aanbiedende marktpartij wordt echter wel altijd uitgedaagd deze in het perspectief van integrale verduurzaming te presenteren. Zicht op het totale plaatje richting einddoel, is immers in het gemeenschappelijk belang en relevant voor de woningeigenaar en de keuzes waar hij/zij voor staat.

## 1.2 Wanneer kan ik een offerteformat inzetten?

Je kan als regievoerder een offerteformat inzetten wanneer:

- ... ondersteuning in de offertefase ontbreekt, en bewoners aangeven hier behoefte aan te hebben. Bijvoorbeeld wanneer bewoners aangeven moeite te hebben met het beoordelen en vergelijken van offertes;
- ... je in een projectmatige of programmatische aanpak heldere en vergelijkbare offertes nastreeft in het perspectief van integrale (in een of meer stappen) verduurzaming. Voor deelname aan deze aanpak kan bijvoorbeeld toepassing van het format als vereiste worden gesteld. Het is daarbij raadzaam de aandachtspunten uit [‘1.3 Hoe kan ik een offerteformat inzetten?’](#) ter harte te nemen.

## 1.3 Waar moet ik rekening mee houden bij het inzetten van een offerteformat?

Houd bij het inzetten van een offerteformat rekening met de volgende aandachtspunten:

- Sommige marktpartijen hebben aanmoediging of hulp nodig bij het invullen van dit format, zeker marktpartijen die nog weinig ervaring hebben met particuliere woningeigenaren. Aanmoedigen kan bijvoorbeeld door het belang van de formats te benadrukken, en de bijdrage die marktpartijen hiermee kunnen leveren aan de ondersteuningsstructuur. Hulp bieden kan bijvoorbeeld door te ondersteunen in kennis en capaciteit (bijvoorbeeld door onafhankelijke bouwfysicus).
- Voor een aantal onderdelen van het format, is nader onderzoek en/of ontwerp-, reken- en modelleerwerk nodig:
  - Niet elke marktpartij heeft hiervoor voldoende kennis of capaciteit in eigen huis beschikbaar.
  - Voor marktpartijen is het een strategische overweging of benodigde inspanningen c.q. kosten hiervoor in verhouding staan tot de verwachte slagingskansen van opdrachten en hun omvang.
- In de afweging of de benodigde inspanningen in verhouding staan tot de slagingskansen, zijn marktpartijen erbij gebaat...
  - ... van tevoren een indicatie te hebben van de omvang van investeringsbedragen die voor de betreffende particuliere woningeigenaren werkbaar kunnen zijn. Dergelijke bedragen zijn richtinggevend voor de keuze

voor en omvang van eventuele deelstappen waarin de integrale verduurzaming aangeboden zou moeten worden.

- ... vroegtijdig zekerheid te hebben over de mogelijkheden ten aanzien van vergunningen.

#### **1.4 Benodigde kennis en expertise**

Het offerteformat wordt ingevuld door marktpartijen met een aanbod richting de bewoner.

Echter, om ten aanzien van zowel bewoners als marktpartijen een informerende en reflecterende rol aan te kunnen nemen die daadwerkelijk waarde toevoegt, is het raadzaam te beschikken over onafhankelijke technische en bouwkundige expertise en kostendeskundigheid.

## 2 Gebruiken offerteformat

### *Recap hoofdstuk 1: Inzetten offerteformat*

Er zijn twee varianten van offerteformats: Een indicatieve offerte en een maatwerkofferte.

In een **indicatieve offerte** (in te zetten in de inzicht-, plan- en vraagspecificatie fase) doet een marktpartij een **indicatief voorstel voor een woningtype**. Het voorstel is nog niet bindend, en wordt slechts gedaan op basis van het woningtype. Het doel hiervan is om woningeigenaren een indicatie te geven van het latere aanbod. Vroegtijdig inzicht hierin helpt woningeigenaren bij het maken van een plan en het stellen van de juiste vraag aan marktpartijen. En goede realistische plannen met de juiste vragen, zorgen op hun beurt dat marktpartijen efficiënter en effectiever kunnen werken.

Een **maatwerk offerte** (in te zetten in de offertefase) is een detaillering van de indicatieve offerte, waarin een marktpartij een voorstel doet voor de **uitvoering van een maatregel op adresniveau**.

De formats van beide offertes zijn dusdanig opgesteld dat:

- Het (integrale) plan voor de woning centraal staat: een gezonde, comfortabele en energiezuinige
- woning die klaar is voor het energiesysteem van de toekomst. Óók als alle stappen daartoe niet tegelijk worden gezet;
- De marktpartij wordt aangemoedigd het voorstel te motiveren op een voor bewoners begrijpelijke manier.
- De marktpartij wordt aangemoedigd expliciet te zijn over wat wel en niet in het aanbod is inbegrepen;
- De marktpartij aangeeft welke effecten de verduurzamingsmaatregelen hebben in het dagelijks leven van de bewoner, zowel qua beleving als qua onderhoud.

Hiermee dragen de formats eraan bij dat bewoners offertes beter kunnen begrijpen én vergelijken, en dat marktpartijen worden gestimuleerd hun aanbod in het grotere plaatje van integraal verduurzamen te presenteren.

Lees voor de volledige omschrijving [hoofdstuk 1](#).

In dit hoofdstuk lees je hoe je als marktpartij de offerteformats kunt gebruiken.

Waarschijnlijk kost het je als marktpartij (in eerste instantie) meer tijd om de offerteformats te gebruiken, en mogelijk werk je hiermee op een andere manier dan je gewend bent. Maar, onthoud goed dat hier de voordelen van het gebruiken van de formats tegenover staan, namelijk:

- Het verkoopproces wordt vergemakkelijkt. Het helpt bewoners om offertes te kunnen beoordelen en vergelijken. Nu zien we dat bewoners dit vaak niet goed kunnen, met als gevolg dat offertes vaak lang blijven liggen en bewoners er niet op ingaan.



- Het uitgeven van een indicatieve offerte geeft de bewoner input voor het maken van een goed en realistisch plan. Dit heeft voor jou als marktpartij het voordeel dat bewoners beter weten wat ze willen, en met de juiste vragen bij jou een offerte opvragen.

In de volgende paragrafen vind je de formats die je kunt gebruiken voor het opstellen van je indicatieve of maatwerk offerte. In 'Voorbeelden beschrijvingen in offerteformats' (bijlage 4) vind je mogelijke beschrijvingen die je kunt gebruiken in je indicatieve of maatwerk offerte.

## **2.2 Indicatieve offerte**

- Zie 'Bijlage 1: Format indicatieve offerte'

## **2.3 Maatwerk offerte**

- Zie 'Bijlage 2: Format maatwerk offerte (specificatie op indicatieve offerte)'
- Zie 'Bijlage 3: Format maatwerk offerte (zonder indicatieve offerte)'

# **3 Bijlagen**

**Bijlage 1: Format indicatieve offerte**

**Bijlage 2: Format maatwerk offerte (specificatie op indicatieve offerte)**

**Bijlage 3: Format maatwerk offerte (zonder indicatieve offerte)**

**Bijlage 4: Voorbeelden beschrijvingen in offerteformats**