

Kwaliteitsstandaard Groepsaankoop Zonnepanelen van de provincies Antwerpen, Oost-Vlaanderen, West-Vlaanderen en van de stad Oostende

In de provincies Antwerpen, Oost-Vlaanderen en West-Vlaanderen worden groepsaankopen zonnepanelen georganiseerd. In Antwerpen en Oost-Vlaanderen zijn de groepsaankopen provinciale initiatieven, ondersteund door de lokale besturen. In West-Vlaanderen worden de groepsaankopen getrokken door EOS, het autonoom gemeentebedrijf van de stad Oostende, en heeft het provinciebestuur zich hierbij aangesloten.

Met deze verklaring willen hierboven genoemde partijen graag de kwaliteitsstandaarden die ze hanteren bij het organiseren van groepsaankopen zonnepanelen expliciet maken.

Kwaliteitsstandaard groepsaankopen

1. Ontzorging : wij maken het deelnemers graag gemakkelijk.

Wij ‘ontzorgen’ de deelnemers aan onze groepsaankopen. Dat wil zeggen dat wij al het voorbereidend werk doen en de kwaliteit van producten en werkzaamheden verzekeren aan de hand van controles, maar ook dat wij deelnemers bij elke stap informeren en een compleet en transparant aanbod sturen. Wij faciliteren dat deelnemers een overeenkomst sluiten waarin uitstekende condities zijn vastgelegd. Wij bieden uiteraard tijdens het gehele proces hulp bij vragen en klachten.

Een deelnemer schrijft zich snel en gemakkelijk online in, gratis en vrijblijvend. Deelnemers ontvangen een persoonlijk voorstel van de winnende installateur en maken de keuze om dit voorstel wel of niet te accepteren. Als een deelnemer besluit het voorstel te accepteren, verzorgt de installateur de volledige plaatsing van het systeem.

2. Correcte voorstelling van het aanbod: accurate rendementsberekeningen

We geven deelnemers een correct inzicht in de terugverdientijd van hun investering. Rendementsberekeningen worden gemaakt op basis van een aannemelijke opbrengst van de zonnepanelen, de actuele wet- en regelgeving en marktstudies.

De terugverdientijd van een zonnepanelensysteem is vaak doorslaggevend bij de keuze om wel of niet te investeren in zonnepanelen. Wij zijn transparant over onze berekeningen, houden rekening met de actualiteit en de laatste wetwijzigingen, en geven deze zo accuraat mogelijk weer.

Om de terugverdientijd te berekenen nemen we in het persoonlijk voorstel vanzelfsprekend de daksituatie en verbruiksgegevens van de deelnemer mee. Daarnaast gaan we uit van een aannemelijke opbrengst van een paneel in België. Verder kijken we naar:

- het gemiddelde van de actuele elektriciteitsstarieven van de grootste elektriciteitsleveranciers (naar marktaandeel gewogen)
- netbeheerderskosten van de distributienetbeheerder in het adresgebied van de deelnemer, inclusief prosumentarief
- btw-wetgeving

- de noodzakelijke vervanging van de omvormer in het dertiende jaar van het gebruik van de installatie.

We voorzien een rekenhulpmiddel voor deelnemers. De bronnen waarop we ons baseren staan hierbij expliciet vermeld. We maken alle aannames transparant en aanpasbaar voor de deelnemers.

Bijkomend bieden we ook informatie aan over mogelijke financieringskanalen, die de deelnemer kunnen helpen om de investering te maken.

3. Het veilingmodel: de garantie op onafhankelijkheid en een scherpe prijs

De leverancier die de zonnepanelen zal installeren, wordt iedere groepsaankoop bepaald door een veiling. Door dit model kan iedere leverancier of installateur die voldoet aan onze strenge kwaliteitseisen meebieden. De partij die het scherpst biedt, wint de veiling. Hierdoor zijn we zeker van een goede prijs en een onpartijdige selectie.

De veiling is enkel toegankelijk voor vooraf gekwalificeerde leveranciers of installateurs. Het veilingmodel voorziet in identieke pakketprijzen voor alle loten indien er meerdere winnende installateurs zijn. Alle deelnemers genieten steeds van dezelfde voordelen, voorwaarden, tarieven en garanties.

Na de veiling wordt het winnend bod gevalideerd. De winnende installateur dient via een openboekcalculatie aan te tonen dat hij het bod gestand kan doen. Er wordt ook gekeken naar onderliggende contracten die zijn afgesloten met toeleveranciers en partners. Deze validatie wil voorkomen dat een installateur zichzelf vergist en gedurende het project in (financiële) problemen komt. Het geeft de consument meer zekerheid dat de installateur zijn verplichtingen zal nakomen.

4. Kwalitatief hoogwaardig materiaal: strenge eisen omvormers en panelen

In de groepsaankoop wordt niet voorgeschreven welke merken de winnende leverancier of installateur mag aanbieden, maar er worden wel hoge kwaliteitseisen gesteld aan de producenten en aangeboden producten. Zo moet de producent een wereldspeler van formaat (Tier 1) zijn en dient hij een serviceafdeling in Europa te hebben. De panelen dienen een reeks keurmerken te hebben waaronder TÜV. Wij laten de panelen zelf nogmaals testen door het Duitse onderzoeksbureau TÜV-Rheinland.

De belangrijkste eisen aan de producten en producenten zijn:

- a. De producent van de panelen moet jaarlijks meer dan 500 MW aan productie hebben. Een producent met grote oplage heeft grote productiefaciliteiten en biedt een hogere toekomstvastheid.
- b. De producent is “bankable”. Dit wil zeggen dat banken/verzekeraars projecten met zonnepanelen van deze fabrikant financieren, omdat deze een verlaagd risico inhouden.
- c. De zonnepanelen (merk/type) moeten aan diverse keurmerken voldoen maar moeten daarnaast ook een test doorlopen bij TÜV-Rheinland die in onze opdracht wordt uitgevoerd. Zo weten we zeker dat wat beloofd is, ook is geleverd.

d. De producent moet een serviceafdeling in Europa hebben.

Alle voorwaarden die we stellen aan producten en werkzaamheden zijn steeds in detail online beschikbaar (vb op de website van de groepsaankoop van de provincie Oost-Vlaanderen)

5. Kwalificatie van installateurs: goed in groepsaankopen

Een leverancier of installateur moet in staat zijn om in korte tijd veel klanten te bedienen. Daarom moeten geïnteresseerde leveranciers of installateurs een grondige kwalificatieprocedure doorlopen vooraleer ze mogen deelnemen aan de veiling. Bij deze kwalificatieprocedure wordt onder andere gekeken naar bedrijfsprocessen, de financiële situatie, capaciteit en ervaring. Wij stellen hoge eisen aan de algemene verkoopvoorwaarden die een leverancier of installateur hanteert in de groepsaankoop.

De volgende elementen staan centraal in de kwalificatieprocedure:

a. De bedrijfsprocessen, de organisatie, de financiële situatie en de ervaringen van de leverancier of installateur moeten erop wijzen dat de installateur een groepsaankoop in goede banen kan leiden.

b. Een gedetailleerd plan van aanpak waaruit blijkt dat de leverancier of installateur voldoende capaciteit heeft om binnen de gestelde tijd de groepsaankoop goed af te ronden.

c. De leverancier of installateur accepteert onze uitgebreide eisen voor producten en werkzaamheden.

d. De bedrijven doorlopen een Due Diligence waarbij enerzijds wordt onderzocht in welke mate de onderneming als toekomstvast kan worden gedefinieerd, en anderzijds wordt aan de hand van een Know Your Customer procedure onderzocht of de aandeelhouders van de onderneming een reputationeel risico vormen. Indien dit negatief blijkt, wordt de installateur gediskwalificeerd.

e. De algemene verkoopvoorwaarden die de leveranciers of installateurs hanteren binnen deze groepsaankoop dienen conform te zijn aan onze voorwaarden, omwille van klantvriendelijkheid.

f. De richtlijn is dat een leverancier of installateur minimaal 500 en maximaal 1.000 installaties moet kunnen realiseren in een periode van 6 maanden. Hierdoor zijn de groepsaankopen toegankelijk voor middelgrote installateurs. Kleine installateurs kunnen meedoen als ze samenwerken met anderen, bijvoorbeeld in een tijdelijk consortium.

6. De dakwerken: kwaliteitsborging bij installatie

Alle installateurs die de systemen installeren, hanteren een kwaliteitshandboek voor het installatieproces dat we laten opstellen door een deskundig instituut. Wij vragen tevens RESCERT certificering van de installateur.

De installateurs binnen onze groepsaankopen moeten vakbekwaam zijn. Het certificaat RESCERT geeft hiervoor een basis. De installateurs dienen voorafgaand aan de werkzaamheden een training te krijgen van een gespecialiseerde firma over bouwtechnische

aspecten van het plaatsen en over veilig werken. Gedurende het project worden installateurs gecontroleerd en ontvangen ze ook direct training on the job als er bevindingen zijn. Op deze wijze verbetert de kwaliteit voortdurend.

7. Wie eisen stelt moet ze ook controleren: kwaliteitscontrole

Wij laten door onafhankelijke experts extra kwaliteitscontroles uitvoeren van de producten en de installaties. Bovendien houden we de tevredenheid van onze deelnemers nauwgezet in de gaten, om zo nodig bij te sturen.

De volgende controles worden uitgevoerd:

- a. Een **steekproefsgewijze inspectie** van installaties door een onafhankelijke organisatie. Indien er gebreken worden geconstateerd moet de installateur alle reeds geïnstalleerde installaties hierop controleren en herstellen.
- b. Controle op vermogen en kwaliteit van de panelen door TÜV-Rheinland in Duitsland.
- c. Een uitgebreid **klanttevredenheidsonderzoek**.

8. Samen naar een goed resultaat: leveranciersmanagement

We begeleiden de installateurs intensief naar het uitstekende resultaat dat we van hen eisen door frequente communicatiecontrole van rapportages, steekproeven en feedback aan de hand van klanttevredenheidsonderzoeken.

Door de omvang hebben de groepsaankopen vaak meerdere winnaars van de veiling. Deze opdeling zorgt ervoor dat we de installateurs goed kunnen begeleiden, opleiden, controleren en bijsturen. Samen met de installateur streven we ernaar om de installaties binnen een periode van 6 maanden af te ronden. Dit is ook vastgelegd in de algemene voorwaarden van de overeenkomst die de deelnemer heeft met de installateur.

9. Zekerheden voor de toekomst: garantievoorwaarden

Doordat we een grote groep deelnemers verzamelen, kunnen we verregaande garantievoorwaarden afspreken met de installateurs. Hieronder vallen de productgaranties, installatiegarantie, vermogensgarantie en opbrengstgarantie. De installateur heeft ook verplicht een garantstaande derde partij achter zich.

De combinatie van de hieronder beschreven garanties gaat verder dan het reguliere aanbod in de markt.

- a. **Productgarantie** op panelen en omvormer en installatiegarantie van 10 jaar.
- b. Marktconforme **vermogensgarantie**: 90% in de eerste 10 jaar, 80% in de daarop volgende 15 jaar.
- c. **Opbrengstgarantie**. De installateur berekent op basis van de persoonlijke situatie van de deelnemer een verwachte opbrengst in het eerste jaar van gebruik. Deelnemers krijgen de

garantie dat deze opbrengst ook wordt behaald. Als dit niet zo is krijgen deelnemers het niet-behaalde percentage van hun investering terugbetaald.

d. **Garant staande derde partij** die onverminderd de verplichtingen overneemt, indien noodzakelijk.

