

Bijlage 1 - Programma van Eisen aanbesteding 'Tilburg verduurzaamT'

In dit Programma van Eisen staan de minimale voorwaarden en uitgangspunten geformuleerd waaraan de dienstverlening van Opdrachtnemer moet voldoen. Door in te schrijven conformeert Inschrijver zich onverkort aan alle eisen uit het Programma van Eisen. Het Programma van Eisen kan naar aanleiding van de Nota van Inlichtingen nog aangepast worden. Een ondertekend Programma van Eisen dient toegevoegd te worden aan uw inschrijving in Tendered.

1	Algemeen
1.1	Opdrachtnemer conformeert zich aan alle uitgangspunten in dit PvE door ondertekening van dit document en verklaart daarmee alle stukken behorende bij deze uitvraag gelezen te hebben.
1.2	De kwaliteit van de dienstverlening dient gedurende de looptijd van het contract constant te blijven.
2	Uitvoering dienstverlening
2.1	De Opdrachtnemer dient een aanbod voor inwoners te bieden dat bestaat uit de volgende energiebesparende maatregelen; • Spouwmuurisolatie • Gevel isolatie (binnen en buiten) • Vloerisolatie/bodemisolatie • Dak-/zolder isolatie • Glasvervanging / kozijnvervanging • Zonnepanelen Op termijn moeten nieuwe maatregelen toegevoegd kunnen worden, waaronder hybride warmtepompen.
2.2	Een eventueel noodzakelijke schouw op locatie mag niet leiden tot extra kosten voor de deelnemer. De deelnemer betaalt enkel voor gerealiseerde maatregelen.
2.3	De Opdrachtnemer moet de eerste maatregelen kunnen aanbieden binnen drie maanden na ingang van de overeenkomst.
2.4	Opdrachtnemer houdt toezicht op de kwaliteit van gebruikte materialen en uitvoering door aannemers of installateurs. Opdrachtnemer neemt opdrachtgever mee in de wijze waarop hierop toezicht wordt gehouden. En neemt gepaste maatregelen wanneer dit nodig is.
2.5	Opdrachtnemer stemt toe te passen materialen af met opdrachtgever.
2.6	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat er geen bouwfysische problemen ontstaan (o.a. vocht en schimmel) door het gegeven uitvoeringsadvies en na realisatie van de uitgevoerde maatregelen. En neemt gepaste maatregelen wanneer dit nodig is.
2.7	Opdrachtnemer zal een front-office faciliteren voor inschrijvingen, aanmeldingen en een klantenservice richting de bewoners; dagelijks bereikbaar tijdens kantooruren.
2.8	Opdrachtnemer zal het werkproces operationeel optimaliseren binnen het project Tilburg VerduurzaamT. Wat onder andere inhoudt dat deelnemers op werkdagen altijd binnen 24 uur een reactie krijgen.
2.9	Opdrachtnemer zal een backoffice inrichten voor o.a. het coördineren van de uitvoering door de onderaannemers, het inplannen van huisbezoeken en woningopnames, het opstellen van offertes en facturatie.
2.10	Opdrachtnemer zal de rol van intermediair vervullen tussen klant en (onder)aannemer als er complicaties zijn (ten minste tot 1 jaar na uitvoering).
2.11	Opdrachtnemer stuurt er op dat de aangeboden maatregelen en uitvoeringsadviezen op bouwkundige componenten overeen komen met minimaal niveau 3 van de landelijke isolatiestandaard. Voor de isolatiemaatregelen moet worden uitgegaan van de meest recente maatregelenlijst van de ISDE Subsidie ISDE: Isolatiemaatregelen woningeigenaren (rvo.nl) . Er dient rekening gehouden te worden met circulariteit, en bij glasvervanging moet het mogelijk zijn om ventilatioorosters aan te brengen. Wanneer een update van de voorwaarden aan de

	aangeboden maatregelen nodig is, gebeurt dit in overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. Indien niet aan de voorwaarden kan worden voldaan of wanneer dit wordt afgeraden, dient de opdrachtnemer dit gemotiveerd voor te leggen aan Opdrachtgever.
2.12	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat er bij alle te nemen maatregelen geen materialen met een hoge milieu impact gebruikt worden. Isolatiematerialen die worden aangebracht met HFK's zijn sowieso uitgesloten. Opdrachtnemer levert per maatregel een lijst met toegepaste materialen, en update deze wanneer nodig.
2.13	Wanneer bij opname blijkt dat een uitgebreider Energieadvies gewenst en op zijn plaats is, dan zal Opdrachtnemer deze deelnemer verwijzen naar het project Energieadvies op maat. Dit is een apart project binnen de gemeente Tilburg dat los staat van het project Tilburg VerduurzaamT. Daarnaast faciliteert Opdrachtnemer de lokale energieadviseurs binnen het project Energieadvies op Maat in het eenvoudig doorverwijzen naar het project Tilburg VerduurzaamT (bijvoorbeeld via een eenvoudige koppeling naar het CRM systeem van serviceprovider en het leveren van formats hiervoor). Tot 1 april 2023 werken de energieadviseurs met het Hoom-dossier. Hierna is dit nog niet bekend, omdat er een nieuwe aanbesteding gevoerd wordt.
2.14	Opdrachtnemer (of onderaannemer belast met de uitvoering van een specifieke maatregel) is in het bezit van alle vergunningen, die nodig zijn voor het uitvoeren van de in het beschrijvend document genoemde activiteiten.
2.15	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat gedurende voorbereiding en uitvoering wordt voldaan aan de geldende natuurwetgeving. Tilburg kent een gebiedsontheffing op basis van een soortenmanagementplan (Oude Stad).
2.16	Opdrachtgever wordt geïnformeerd over het selectieproces en mag waar nodig bijsturen.
2.17	Opdrachtnemer moet beleid van de gemeente zoals de transitievisie warmte meenemen in haar uitvoeringsadviezen en andere contact momenten met de bewoners zoals bij de klantenservice. De informatie wordt aangeleverd door de gemeente Tilburg.
3	Personeel Opdrachtnemer
3.1	Personeel van de Opdrachtnemer dat belast is met klantcontact moet een representatief en klantgericht uiterlijk hebben en klantcontact moet mogelijk zijn in Nederlands en Engels.
3.2	De medewerkers van de Opdrachtnemer die deelnemers uitvoeringsadviezen geven m.b.t. de aangeboden maatregelen, dienen ook informatie te geven over de voor- en nadelen van de aangeboden maatregelen en de bijbehorende subsidiemogelijkheden. Daarnaast dienen zij bekend te zijn met andere projecten binnen de gemeente Tilburg en met financierings- en subsidiemogelijkheden op hoofdlijnen.
3.3	Opdrachtnemer dient bereikbaar te zijn (zowel per telefoon als per email) op werkdagen tussen 9.00 en 17.00 uur voor Opdrachtgever.
3.4	Opdrachtgever vraagt 1 contactpersoon voor deze opdracht. En een vervanger bij afwezigheid.
3.5	Indien Opdrachtgever van oordeel is dat een betrokken medewerker niet voldoet voor de opdracht dan vervangt Opdrachtnemer hem/haar, in goed overleg met Opdrachtgever, uiterlijk binnen 5 werkdagen door een andere geschikte medewerker, zonder dat hiervoor extra kosten in rekening worden gebracht.
4	Klantcontact en werving
4.1	De Opdrachtnemer is degene die het klantcontact met de deelnemers onderhoudt. Dit project is bestemd voor particuliere woningeigenaren, maar ook MKB en verenigingen (niet VvE's, wel individuele woningeigenaren onderdeel van een VvE) mogen deelnemen wanneer het pand vergelijkbaar is met een woning. Zij mogen meedoen met de aangeboden maatregelen, maar niet met de extra ontzorging op het gebied van financiering of subsidie. We willen minimaal 50.000 inwoners jaarlijks benaderen om daarmee minimaal 1000 maatregelen te kunnen uitvoeren.
4.2	Opdrachtnemer moet deelnemers informeren over de termijn waarop een schouw/offerte kan plaatsvinden en op welke termijn de maatregelen uitgevoerd kunnen worden. En zich hier aan houden.
4.3	Opdrachtnemer ondersteunt Opdrachtgever bij de wervingsacties en ondersteunt hierbij waar nodig.

4.4	Opdrachtnemer zal een informatiepakket beschikbaar stellen voor bewoners waarin minimaal informatie wordt gegeven over de aangeboden maatregel(en), de voordelen ervan, overige maatregelen voor dat woningtype en financieringsmogelijkheden incl. subsidies.
4.5	We vragen ontzorging voor deelnemers gedurende het totale proces. De manier van ontzorging moet passen bij de wens van de deelnemer. Ook een 'keukentafelgesprek' moet mogelijk zijn. Vragen van deelnemers moeten persoonlijk, telefonisch of digitaal beantwoordt kunnen worden.
4.6	Eventuele gebreken of klachten na installatie dienen z.s.m. opgelost te worden, uiterlijk binnen redelijke termijn verholpen. Uiterlijk binnen 2 werkdagen wordt aan deelnemers mede gedeeld op welke manier de klacht zal worden behandeld.
4.7	Opdrachtnemer moet transparant zijn naar de deelnemer over het opslag percentage dat zij zelf vragen voor de uitvoering van deze opdracht.
4.8	In het kostenoverzicht vragen we de inzet voor de communicatie bijdrage op basis van werkelijk gemaakte uren of werkelijk uitgevoerde acties op te nemen. Wanneer deze hier niet vermeld wordt, dan gaan we er vanuit dat deze opgenomen zijn in het berekende opslag percentage.
5	Monitoring en rapportage
5.1	Het monitoren van in ieder geval het aantal geactiveerde bewoners, het aantal huisbezoeken/offertes, het aantal gerealiseerde maatregelen (per type), in rekening gebrachte kosten en klachten in een monitoringsoverzicht. Klantenfeedback wordt door de Opdrachtgever gemonitord.
5.2	Het digitaal continu (real-time) aanleveren van monitoringsdata is een pré, maar geen verplichting. Updaten van de monitoring vindt wel minimaal één keer per maand plaats.
5.3	Opdrachtnemer verzorgt het totale proces van offerte tot realisatie voor de deelnemer naar tevredenheid van de deelnemer. Eventuele gebreken of klachten worden verholpen en zijn onderdeel van het monitoringsoverzicht.
5.4	De contactpersoon van de Opdrachtnemer voert maandelijks overleg met de contactpersoon van de Opdrachtgever. Deze bespreking heeft als doel de overeenkomst op strategisch, tactisch en operationeel niveau af te stemmen.
5.5	Opdrachtgever heeft het recht een audit te laten uitvoeren op de gemaakte afspraken ten aanzien van het maximale percentage dat opdrachtnemer verdient 'per factuur'. Opdrachtnemer verleent medewerking aan deze audit.
6	Eisen website
6.1	Deelnemers kunnen zich aanmelden via een aanmeldpagina op de website van de opdrachtnemer. Deze landingspagina wordt gehost door de Opdrachtnemer en bevat wederzijdse verwijzingen naar duurzamertilburg.nl. Inhoudelijke informatie over het project zal op de website Duurzamertilburg.nl staan.
6.2	De communicatieoplossing (landingspagina) moet passen binnen de uitgangspunten van het document "Beleid websites gemeente Tilburg" (Bijlage 7 - Beleid websites gemeente Tilburg 1.2).
7	Subsidie/financiering
7.1	Opdrachtnemer moet inhoudelijk voldoende kennis hebben over subsidies en financieringsmogelijkheden voor woningeigenaren om hier deelnemers over te kunnen informeren en adviseren. Dit betreft zowel regelingen van de rijksoverheid als gemeentelijke regelingen.
7.2	Opdrachtnemer biedt ondersteuning bij financieringsaanvraag, digitaal en fysiek (keukentafelgesprek).
7.3	Opdrachtnemer biedt ondersteuning bij subsidie aanvraag, digitaal en fysiek (keukentafelgesprek).

7.4	Deelnemers aan Tilburg VerduurzaamT zijn zelf vrij om te kiezen of ze behoefte hebben aan hulp bij financiering en/of subsidie. Het kunnen bieden van hulp bij subsidieaanvraag is een eis, hiervoor mag eventueel een eigen bijdrage van de deelnemer gevraagd worden.
7.5	Opdrachtnemer dient bij aanvang van de opdracht te beschikken over de benodigde vergunningen om bovenstaande diensten te mogen verlenen. Bijvoorbeeld de AFM vergunning ten behoeve van financieringsaanvragen.
8	Energiearmoede
8.1	Opdrachtnemer dient op een goede manier aan te sluiten bij de aanpak energiearmoede van gemeente Tilburg. De gemeente Tilburg is bezig met het opzetten van een specifieke subsidie voor de doelgroep deelnemers aan Tilburg VerduurzaamT in de Energiearmoede. We verwachten dat deze subsidie zorgt voor extra instroom van deelnemers in deze categorie.
8.2	Opdrachtnemer dient mee te werken aan de specifieke aanpak voor het bereiken en overtuigen van de doelgroep in Energie-armoede.
9	Opdrachtverlening via overeenkomst
9.1	De jaarbegroting (prijscomponent P2 op het prijzenblad) wordt jaarlijks opnieuw vastgesteld op basis van een onderbouwing. Deze begroting is gemaximeerd op €100.000 (excl. btw) per jaar. Begroting dient uiterlijk 6 weken voor aanvang van het nieuwe jaar ontvangen te worden door Opdrachtgever.
9.2	Na goedkeuring van het jaarplan spreken Opdrachtnemer en Opdrachtgever op basis van dit jaarplan KPI's af voor de werkzaamheden.
9.3	De prijscomponent van uw Inschrijving is inclusief alle kosten.
9.4	Indexering is niet van toepassing op de kosten van het prijzenblad.
9.5	De kosten die de deelnemers betalen voor de uitgevoerde maatregelen dienen marktconform te zijn.
9.6	De Opdrachtnemer factureert per maand op basis van daadwerkelijk gemaakte kosten op basis van een nader door Opdrachtgever te verstrekken inkoopopdracht.
9.7	De Opdracht wordt geformaliseerd via een concessieovereenkomst.
10	Bescherming persoonsgegevens
10.1	Alle gegevens blijven te allen tijde eigendom van Opdrachtgever en mogen door Opdrachtnemer niet voor andere doeleinden worden gebruikt. Bij beëindiging van de overeenkomst worden alle gegevens overgedragen aan de opdrachtgever in een standaard uitwisselformaat zonder meerkosten.
10.2	Opdrachtnemer dient persoonsgegevens zorgvuldig te verwerken conform de uitgangspunten in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
11	Afronding
11.1	Opdrachtnemer zorgt uiterlijk binnen een maand na afronding van de opdracht voor een goede overdracht van alle benodigde gegevens.
11.2	De gemeente evalueert deze opdracht, om daar van te leren voor hierop volgende aanpakken. Deze evaluaties vinden tijdens de opdracht, maar ook na afronding plaats.

Voor akkoord:

Officiële organisatienaam:

Plaats:

Datum:

Naam tekeningsbevoegde functionaris:

Functie tekeningsbevoegde functionaris:

Handtekening: