

Bijlage A Programma van Eisen

Opdrachtnemer dient onvoorwaardelijk en ondubbelzinnig akkoord te gaan met alle eisen. Doet zij dit niet dan zal de Inschrijving niet verder beoordeeld worden.

Dit document is opgebouwd aan de hand van de volgende onderdelen:

- A. Algemene eisen
- B. Eisen van de opdracht
- C. Energie bespaaradvies
- D. Producten
- E. Klantenservice
- F. Communicatie
- G. Commerciële eisen
- H. Contractmanagement
- I. SROI

Voor de definities wordt verwezen naar de offerteaanvraag.

Eis	Algemene eisen
A1	De Opdrachtnemer dient, ten behoeve van alle zaken met betrekking tot de uitvoering van de Overeenkomst, één vaste contactpersoon (accountmanager) beschikbaar te stellen. Dit geldt voor de gehele duur van de Overeenkomst. Deze accountmanager dient de Nederlandse taal in woord en geschrift uitstekend te beheersen.
A2	De Opdrachtnemer mag zonder uitdrukkelijk voorafgaande schriftelijke toestemming van de gemeente in publicaties, reclame-uitingen of anderszins geen gebruik maken van de naam of logo van de gemeente.
A3	De Opdrachtnemer dient over een interne klachtenregistratie- en afhandelingsprocedure te beschikken en er dienen klachtenformulieren ter beschikking van de gemeente te zijn op de ingangsdatum van de Overeenkomst. De procedure dient onderscheid te maken naar aard van de klachten, te weten enerzijds de klachten welke het gevolg zijn van gebreken in de dienstverlening, bejegening of geleverd materiaal en anderzijds klachten over onjuiste facturen, onvolledige zendingen en overige zaken. De klachten dienen in het maandelijks overleg besproken te worden met de gemeente en maken onderdeel uit van de maandelijks rapportages.
A4	U maakt gebruik van een CRM-systeem dat voldoet aan de AVG.
A5	Opdrachtnemers hebben een inspanningsverplichting om de werkwijze zoveel als mogelijk op elkaar af te stemmen.
Eis	Eisen van de opdracht
B1	De opdrachtnemer maakt aan de hand van de aangeleverde gegevens van de gemeente binnen een week na aanlevering een afspraak voor een eerste huisbezoek met de betreffende huiseigenaar/huurder.
B2	De opdrachtnemer voert binnen vier weken na de aanmelding vanuit de gemeente een eerste huisbezoek uit en plaatst zoveel als mogelijk samen met de inwoner de kleine besparende maatregelen.
B3	De opdrachtnemer geeft tijdig aan als hij zij te weinig capaciteit heeft om binnen vier weken het eerste huisbezoek uit te voeren.

B4	De opdrachtnemer stelt in overleg met de eventuele andere opdrachtnemer een uitgebreide checklist samen en voert daarna alle bezoeken uit n.a.v. de gemaakte checklist. In overleg tussen de gemeente en opdrachtnemers kunnen er checks bijgevoegd worden en weggehaald worden.
B5	De opdrachtnemer koopt zelf de producten zoals radiatorfolie, radiatorventilator, douchekop, deurdrangers etc.
B6	Bij voorkeur werken de uitvoerende partijen samen bij de inkoop van de producten om daarmee een goede prijs te krijgen.
B7	De medewerkers van opdrachtnemer die langs de deur gaan zijn expert en kunnen met verschillende typen mensen omgaan.
B8	De opdrachtnemer koppelt wat ze gedaan hebben en wat het advies was terug aan de deelnemer.
B9	Gemeente wil een maandrapportage ontvangen met daarin het adres of de woning huur of koop was, wat er ter plaatse is uitgevoerd en achtergelaten, alsmede wat het advies was.
B10	De opdrachtnemer verleent medewerking aan de kwaliteitsbewaking van de de gemeente.
B11	Gemeente wil met regelmaat overleg voeren over stand van zaken, planning, voortgang en kwaliteitsbewaking.
B12	Voor deze opdracht stelt de opdrachtnemer voor de gemeente Nissewaard één vaste contactpersoon beschikbaar. De vaste contactpersoon is telefonisch en per e-mail bereikbaar op maandag t/m vrijdag van 08.30 uur tot 17.00 uur. Voor bij afwezigheid wordt vaste vervanging beschikbaar gesteld.
B13	De gemeente is verantwoordelijk voor de werving van de deelnemers.
B14	De opdrachtnemer heeft een signaleerfunctie. Op verzoek van het huishouden worden de gegevens doorgegeven zodat de PTM-er vanuit de gemeente een afspraak kan maken om langs te komen.
Eis	Advies en aanbrengen producten
C1	Per toegewezen huishouden wordt er: • Een huisbezoek gedaan om het energie bespaaradvies te kunnen schrijven (doelgroep 1 en 2). • Achterlaten en eventueel aanbrengen van benodigde energiebesparende producten (doelgroep 1 en 2). • Een toelichtingsgesprek waarin het energie bespaaradvies wordt besproken tenzij de bewoner dit niet wil (doelgroep 2).
C2	De kosten voor het energie bespaaradvies mogen niet meer bedragen dan € 90,- per advies excl. btw per huisbezoek.
C3	Het energie bespaaradvies vindt fysiek plaats.
C4	Het energie bespaaradvies wordt aan de bewoner opgeleverd in een PDF-rapport. In dit rapport wordt minimaal aandacht besteed aan: • Op welke wijze bewoners hun gedrag kunnen aanpassen om energiezuiniger te leven. • Welke producten zij verder nog zouden kunnen aanschaffen
C5	De kosten voor de geleverde producten mogen niet meer bedragen dan € 120,- excl. btw per woning. Hiervoor levert de opdrachtnemer een duidelijke lijst aan van wat per pc-huisnummer is geleverd en voor welk bedrag.
Eis	Producten
D1	De opdrachtnemer dient de in bijlage G opgenomen assortiment aan te kunnen bieden.
D2	Woningcorporaties mogen in voorkomende gevallen een bepaalde maatregel of product weigeren.
D3	De producten dienen op de Nederlandse markt te zijn toegelaten
D4	De producten hebben een passende levensverwachting

D5	De producten zijn voorzien van een Nederlandse productaanduiding en gebruiksaanwijzing.
D6	Alle producten die met elektriciteit in aanraking komen zijn voorzien van een CE-markering.
D7	Ledverlichting heeft een levensduur van minimaal 15.000 branduren en minimaal 12.500 schakelcycli.
D8	Bij elk product is duidelijke productinformatie en specificaties voorhanden in de webshop.
D9	De producten zijn zolang de aanbesteding loopt beschikbaar.
D10	De prijzen van de producten dienen marktconform en transparant te zijn.
Eis	Klantenservice
E1	Foutief geleverde of beschadigde producten moeten binnen 14 dagen worden hersteld.
E2	De klantenservice van de webshop is op de hoogte van deze actie en staat bewoners adequaat te woord.
E3	Bij de bewoner is bekend hoe zij de klantenservice kunnen bereiken.
E4	De medewerkers van de klantenservice zijn voldoende kundig om vragen rondom producten en de toepassing ervan te beantwoorden en klachten snel en adequaat op te lossen.
E5	Indien er vragen worden gesteld die buiten de scope van deze opdracht vallen verwijst de klantenservice deze bewoners door naar de gemeente of Duurzaam Bouwloket (afhankelijk van de inhoud van de vraag).
E6	De Klantenservice is op werkdagen bereikbaar van 08.00 tot 17.00 uur.
E7	Schriftelijke / mondelinge vragen en klachten worden binnen 24 uur in behandeling genomen. De klant ontvangt hiervan een schriftelijke bevestiging.
E8	Klachten worden binnen 14 dagen inhoudelijk behandeld en opgelost. Het wekelijks aantal binnenkomende klachten wordt gerapporteerd t.o.v. het aantal zendingen. Dit kan eveneens opgenomen worden in het live-dashboard
E9	De klantenservice levert tweewekelijks een rapport van alle contactmomenten en de inhoud hiervan.
Eis	Communicatie
F1	De communicatie-activiteiten zullen intern in een directe opdracht worden uitgezet door de gemeente zelf. Deze communicatie-activiteiten staan uiteraard in dienst van de uitvoering van deze aanbestedingsopdracht.
F2	Eventuele communicatie-activiteiten vanuit de Opdrachtnemer dienen altijd in afstemming met de gemeente plaats te vinden.
F3	Aanbestedende dienst heeft zeggenschap over communicatiemiddelen en de content die worden toegevoegd aan verzending.

Eis	Commerciële eisen
G1	De gehanteerde tarieven zijn in euro's excl. btw.
G2	Alleen de kosten die worden genoemd in de offerte komen gedurende de duur van de overeenkomst in aanmerking voor vergoeding. Eventuele andere kosten kunnen alleen in rekening worden gebracht na schriftelijke toestemming van de gemeente Nissewaard.
G3	Het totaalbedrag van uw offerte is vast en inclusief alle kosten, zoals en voor zover van toepassing, maar niet uitputtend: uitvoering, nazorg, overhead, transport en andere kosten.
G4	Ter verduidelijk van het facturatieproces en vanwege de komst van e-facturering is in bijlage H de Handreiking Facturatie toegevoegd.
G5	Per huishouden wordt een overzicht van de achtergelaten producten gegeven. De gemeente betaald alleen voor de producten die worden uitgegeven.
Eis	Contractmanagement
H1	De Opdrachtnemers zorgen voor een tweewekelijks voortgangsoverleg met de projectleider en PTM-er over de werkzaamheden en afstemming over de planning van de afspraken
H2	De Opdrachtnemers doen binnen 1 week na het contractoverleg verslaglegging van het contractoverleg bestaande uit: een samenvatting van het overleg, een actielijst en een afsprakenlijst.
Eis	SROI
I1	Voor deze opdracht dient ten minste € 30.000,- exclusief btw ingezet te worden, hierna te noemen de "social return verplichting". Dit vaste bedrag is gebaseerd op 5% van het ramingsbedrag van de totale opdrachtwaarde van de te verkrijgen (deel-)opdrachten en is op basis van nacalculatie. Aan het ramingsbedrag kunnen geen rechten worden ontleend.