



Programma van Eisen – Klussendienst Aanpak Energiearmoede

In dit programma van eisen wordt de inhoud van de opdracht omschreven en vastgesteld. Bij inschrijving op de aanbesteding verzekert de inschrijver de opdrachtgever te kunnen voldoen aan alle gestelde eisen tijdens het uitvoeren van de opdracht. Daarnaast verzekert de inschrijver de opdrachtgever ten alle tijden te kunnen voldoen aan de wettelijke eisen die bij de uitvoering van werkzaamheden van toepassing zijn.

Eis	Omschrijving
Samenwerking en projectmanagement	
1.	Opdrachtnemer levert de projectleider en zorgt voor de voortgang zoals voorgesteld in de planning.
2.	Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het aansturen van de klussers en inkoop van materialen.
3.	Opdrachtnemer informeert over de voortgang en zorgt voor de communicatie en afstemming met de opdrachtgever.
Personeel	
4.	De opdrachtnemer zorgt voor voldoende beschikbaarheid van energiekussers en inspanning om de planning te kunnen halen.
5.	De opdrachtnemer zorgt voor de beschikbaarheid van ten minste 1 energiekusser die de Engelse taal machtig is.
6.	Klussers werken op minimaal MBO-4 niveau. Daarnaast kunnen medewerkers van de opdrachtnemer huishoudens met algemene en specifieke vragen ondersteunen op alle inhoudelijke onderwerpen, passend bij de afgesproken rol en professionele karakter. Ook beschikken de energiekussers over gespreksvaardigheden ten behoeve van contact met klanten.
Bereiken doelgroep	
7.	Voor de einddatum van de opdracht zijn minimaal 750 huishoudens uit de doelgroep geholpen. Dit wil zeggen dat een huisbezoek heeft plaatsgevonden (zie punt 8).
Huisbezoeken	
8.	Een huisbezoek bestaat minimaal uit 1 adviesgesprek en de installatie van energiebesparende maatregelen, zoals onder punt 10 gespecificeerd. De opdrachtnemer plant deze bezoeken in samen met de inwoners.
9.	Inwoners ontvangen een informatiepakket van de klusser na het huisbezoek (zie punt 12).



Maatregelen	
10.	Energiebesparende maatregelen die minimaal ingezet/aangebracht moeten kunnen worden: - Ledlampen (minimaal energielabel A, nieuwe normering) - Radiatorfolie - Tochtstrippen en tochtbanden (plaatsen in afstemming met woningcorporatie waar relevant) - Tochtborstel buitendeuren - Brievenbusborstel met klep - Stekkerdoos met aan/uitknop - Tijdschakelaar - Waterspaarder - Waterbesparende douchekop (enkel als deze aan vervanging toe is) - Douchetimer - Energieverbruiksmanager (eenvoudig, geen app of website) - Radiatorventilator - Leidingisolatie voor de cv-leidingen. Het is aan opdrachtnemer om per huishouden te onderzoeken welke maatregelen uit de bovenstaande lijst leiden tot een optimale energiebesparing en zo een optimaal bespaarpakket, afgestemd op dat huishouden, samen te stellen. Het bespaarpakket kan eventueel worden aangevuld met de volgende maatregelen als bovenstaande maatregelen niet tot de optimale energiebesparing leiden: - Kozijnfolie (in afstemming met woningcorporatie waar relevant) - Deurdrangers (in afstemming met woningcorporatie waar relevant) - Energiezuinig instellen thermostaatkranen of centrale thermostaat (i.c.m. advies over ruimteverwarming). - Andere relevante energiebesparende maatregelen (in overleg met opdrachtgever). Opdrachtnemer overlegt ook een overzicht van bijbehorende inkooprijzen (zie Prijzenblad).
11.	Opdrachtnemer factureert enkel de uitgevoerde maatregelen aan de opdrachtgever, niet een standaard prijs voor geïnstalleerde materialen per huishouden. Overige projectkosten per huisbezoek worden naar rato van het aantal afgelegde huisbezoeken afgerekend.
12.	Het informatiepakket moet ten minste de volgende onderwerpen behandelen: - Overzicht van de geïnstalleerde maatregelen (Taak opdrachtnemer). - Overzicht van energiebespaar-/gedragstips (Taak opdrachtnemer) - Informatieve materialen met o.a. overzicht hulpinstanties. De gemeente levert deze aan opdrachtnemer. Opdrachtnemer print en distribueert deze materialen (met diversificatie in huur en eigenaar-bewoner).



Bereikbaarheid en beschikbaarheid	
13.	Bereikbaarheid van de opdrachtnemer is volgens de Handreiking Energieloketten sectie B.
14.	Alle informatie die de opdrachtnemer verstrekt bij huisbezoeken is beschikbaar in ten minste de Nederlandse en op verzoek in de Engelse taal.
15.	Indien de opdrachtnemer gebruik maakt van een website voor het aanmeldproces is deze beschikbaar in het Nederlands. Daarnaast is er een optie voor inwoners om zich telefonisch aan te melden, met de optie om te woord te worden gestaan in het Engels.
Monitoring en evaluatie	
16.	De opdrachtnemer monitort en rapporteert gedurende de opdracht conform de Handreiking Kwaliteit Energieloketten sectie M. Daarnaast monitort, rapporteert en evalueert de opdrachtnemer aanvullende zaken zoals gespecificeerd in de aanvullende eisen voor monitoring uit het PvE.
17.	De opdrachtnemer vraagt tijdens huisbezoeken uit bij de inwoners of er nog andere hulpbehoeftes zijn op het vlak van energietransitie en hoe het huidige aanbod gewaardeerd wordt (bijv. in de vorm van een enquête). Verdere vragen in afstemming met de opdrachtgever.
18.	Minimaal 1 keer per maand organiseert de opdrachtnemer een updategesprek en aan het einde van het project een evaluatiegesprek met opdrachtgever waarin de opdrachtnemer rapporteert over de voortgang van het project. Dit omvat ten minste: - Het totaal aantal afgelegde huisbezoeken, in getal en locatie (op kaart waarop de buurtnamen weergegeven zijn). - Het totaal aantal genomen maatregelen; gespecificeerd per maatregel. - De hoeveelheid theoretisch bespaarde energie (elektriciteit/aardgas), CO₂ en geld voor in totaal en gemiddeld per huishouden (bijv. gebaseerd op prijzen prijsplafond).
19.	Bij oplevering van het project maakt de opdrachtnemer alle data beschikbaar voor de gemeente in een uitwisselbaar bestandsformat, dat voldoet aan de privacywet.
20.	Bij klachten van inwoners over de inzet van een of meerdere klusser(s) behoudt de opdrachtgever zich het recht voor om de inzet van deze klusser(s) in dit project stop te zetten. Alvorens over te gaan tot dergelijke maatregelen gaan opdrachtnemer en opdrachtgever eerst met elkaar hierover in gesprek.