

Programma van Eisen aanbesteding Lokale Aanpak Isolatie - gemeente Hillegom, Katwijk, Lisse, Noordwijk, Teylingen

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 TenderNed.

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 aan te kunnen bieden dat bestaat uit de volgende energiebesparende maatregelen; • Spouwmuurisolatie • Gevelisolatie (binnen en buiten) • Vloerisolatie/bodemisolatie • Dak-/zolder-/ vlieringvloerisolatie • Glasvervanging/kozijnvervanging De isolatiemaatregelen moeten flexibel zijn en kunnen variëren per gemeente, afhankelijk van de behoeften. Op termijn moeten er maatregelen kunnen worden afgehaald of toegevoegd. De specificaties en kwaliteit van de isolatiemaatregelen moeten overeenkomen met de geldende ISDE meldcodelijst Isolatie en Hoogrendementsglas van het RVO.
2.2	De opdrachtnemer biedt het aanbod benoemd in 2.1 aan door middel van een collectieve inkoopactie.
2.3	Een schouw van het isolatiebedrijf op locatie is kosteloos voor de deelnemers binnen dit project. De deelnemer betaalt enkel voor de gerealiseerde maatregelen.
2.4	De opdrachtnemer moet de eerste maatregelen kunnen aanbieden binnen drie maanden na ingang van de overeenkomst.
2.5	Opdrachtnemer zal een front-office faciliteren voor inschrijvingen, aanmeldingen en een klantenservice richting de bewoners; dagelijks bereikbaar tijdens kantooruren.
2.7	Opdrachtnemer zal het werkproces operationeel optimaliseren binnen het project Lokale Aanpak Isolatie. Wat onder andere inhoudt dat deelnemers op werkdagen altijd binnen 72 uur een reactie krijgen.
2.8	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.
2.9	Opdrachtnemer zal de rol van intermediair vervullen tussen klant en (onder)aannemer als er complicaties zijn (ten minste tot 1 jaar na uitvoering).
2.10	Opdrachtnemer stuurt erop dat de aangeboden maatregelen en uitvoeringsadviezen op bouwkundige componenten overeenkomen 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). Bij glasvervanging moet het mogelijk zijn om

	ventilatioeroosters 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.
2.11	Opdrachtnemer wijst inwoner en isolatiebedrijf op de vigerende wet- en regelgeving (zoals de Wet natuurbescherming) met betrekking tot voorbereiding en uitvoering.
2.12	Opdrachtnemer neemt als selectie eis op dat isolatiebedrijven erkend en branche-gecertificeerd zijn.
2.13	Opdrachtgever wordt geïnformeerd over het selectieproces van isolatiebedrijven en mag waar nodig bijsturen.
2.14	Opdrachtnemer neemt als uitgangspunt bij de selectie op dat isolatiebedrijven lokaal zijn. Lokaal wil zeggen binnen de gemeentegrenzen van de aanbestedende gemeenten. Indien dit niet mogelijk blijkt te zijn kan in overleg met aanbestedende gemeenten de straal worden aangepast.
2.15	Opdrachtnemer neemt als uitgangspunt bij de selectie van isolatiebedrijven dat een zo goed mogelijke prijs-kwaliteit verhouding wordt nagestreefd.
3	Personeel opdrachtnemer
3.1	Personeel van de opdrachtnemer dat belast is met klantcontact zijn herkenbaar door het dragen van bedrijfskleding en legitimatie. Klantcontact moet mogelijk zijn in Nederlands en Engels.
3.2	Opdrachtgever vraagt 1 contactpersoon voor deze opdracht. En een vervanger bij afwezigheid.
3.3	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	Volledige ontzorging
4.1	Opdrachtnemer biedt de deelnemers een analyse aan van de verschillende isolatie mogelijkheden in de betreffende woning. Dit omvat een uitgebreid advies van een energieadviseur aan huis, uitgevoerd door een onafhankelijk adviseur.
4.2	Opdrachtnemer voorziet deelnemers voor ieder te isoleren bouwdeel van een op maat gemaakte offerte.
4.3	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.
4.4	Opdrachtnemer biedt digitale en fysieke (keukentafelgesprek) ondersteuning bij het doen van een financieringsaanvraag, zoals de duurzaamheidslening van het SVn of de energiebespaarlening van het Nationaal warmtefonds.
4.5	Opdrachtnemer biedt digitale en fysieke (keukentafelgesprek) ondersteuning bij het aanvragen van subsidies, zoals de ISDE en gemeentelijke subsidies.
4.6	Deelnemers 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. Voor deze dienst mag geen bijdrage aan de deelnemer worden gevraagd.

4.7	Opdrachtnemer dient bij aanvang van de opdracht te beschikken over de benodigde vergunningen om financiële adviezen te mogen verlenen. Bijvoorbeeld de AFM-vergunning ten behoeve van financieringsaanvragen.
4.8	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.
4.9	Opdrachtnemer dient de klanttevredenheid bij de deelnemers te controleren en terug te koppelen aan de opdrachtgever.
4.10	Opdrachtnemer verwijst de inwoner door naar andere relevante initiatieven en regelingen in de gemeenten.
5	Beheer en verwerking subsidiegelden SpUk Lokale Aanpak Isolatie
5.1	Opdrachtnemer beheert en verwerkt de subsidiegelden via een derdengelden rekening.
5.2	De opdrachtnemer verwerkt de subsidiegelden door deze te verrekenen met de offerte, zodat de inwoner deze niet hoeft voor te schieten.
5.3	De opdrachtnemer betaalt periodiek de subsidiegelden uit aan de betreffende onderaannemer/isolatiebedrijf. Dit kan pas nadat de betreffende gemeente dit heeft gecontroleerd en akkoord heeft gegeven.
5.4	De individuele aanbestedende gemeenten bepalen de voorwaarden waaronder de subsidiegelden mogen worden verstrekt aan de hand van een eigen subsidieregeling. Hierin worden zowel de hoogte als de voorwaarden bepaald.
6	Deelnemer contact en werving
6.1	De opdrachtnemer is degene die het klantcontact met de deelnemers onderhoudt.
6.2	Opdrachtnemer moet deelnemers informeren over de termijn waarop een schouw/offerte kan plaatsvinden en op welke termijn de maatregelen uitgevoerd kunnen worden.
6.3	Opdrachtnemer ondersteunt opdrachtgever bij de wervingsacties en ondersteunt hierbij waar nodig.
6.4	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.
6.5	Eventuele gebreken of klachten na installatie dienen z.s.m. opgelost te worden, uiterlijk binnen redelijke termijn verholpen.
6.6	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 de gemeente webpagina's van Hillegom, Katwijk, Lisse, Noordwijk en Teylingen
7	Monitoring en rapportage
7.1	Het monitoren van in ieder geval het aantal geactiveerde huishoudens, het aantal huisbezoeken/offertes, het aantal gerealiseerde maatregelen (per type), in rekening gebrachte kosten en klachten in een monitoringsoverzicht. Daarnaast moet de monitoring voldoen aan de eisen vanuit het RVO monitoringsbestand, zoals; monitoring op adresniveau, energielabel van de geïsoleerde woning, (indien niet aanwezig,

	aangeven welke twee bouwdelen slecht geïsoleerd zijn) en hoeveel m2 per type maatregel is geïsoleerd. Klantenfeedback van deelnemers die wel en niet het hele proces doorlopen hebben wordt door de opdrachtgever gemonitord.
7.2	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.
7.3	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.
7.4	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.
7.5	Opdrachtnemer verzorgt de totale voortgangs- en SiSa-rapportages.
8	Opdrachtverlening via overeenkomst
8.1	De kosten die de deelnemers betalen voor de uitgevoerde maatregelen dienen marktconform te zijn.
8.2	De opdrachtnemer factureert per maand op basis van daadwerkelijk gemaakte kosten, waarin onder andere opgenomen is: adviesgesprekken, hulp bij aanvragen subsidie van de woningen waarbij een maatregel daadwerkelijk is uitgevoerd, etc. (dit is niet limitatief).
8.3	Aan het begin van de opdracht worden de KPI's gezamenlijk afgestemd, zoals het behalen van de 1845 woningen (naar in dit document eerder beschreven verdeling van de aanbesteden gemeenten).
9	Bescherming persoonsgegevens
9.1	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.
9.2	Opdrachtnemer dient persoonsgegevens zorgvuldig te verwerken conform de uitgangspunten in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
10	Afronding
10.1	Opdrachtnemer zorgt uiterlijk binnen een maand na afronding van de opdracht voor een goede overdracht van alle benodigde gegevens.
10.2	De opdrachtgever evalueert deze opdracht, om daarvan te leren voor hierop volgende aanpakken. Deze evaluaties vinden tijdens de opdracht, maar ook na afronding plaats.