

gemeente **Overbetuwe**



Programma van eisen

behorende bij de **Europese Openbare Aanbesteding**
'Energiefixers en straat-voor-straat verduurzaming'
Gemeente Overbetuwe

Datum: 17 november 2023
Kenmerk: 2023-061421

1. INLEIDING

Dit document beschrijft de eisen, wensen en randvoorwaarden waaraan opdrachtnemer voor, tijdens en na uitvoering van de opdracht moet voldoen. De wensen worden inhoudelijk beoordeeld door een beoordelingsteam.

De gemeente Overbetuwe wenst een (raam)overeenkomst te sluiten met één opdrachtnemer die voorziet in de behoefte van het aanbrengen van (kleine) energiebesparende maatregelen bij circa 1.500 huishoudens met een laag besteedbaar inkomen die te maken hebben met hoge energielasten als gevolg van de gestegen energieprijzen in combinatie met een laag energielabel. En die voorziet in de behoefte van het aanbrengen van grote isolatiemaatregelen (zoals spouwmuur-, dak-, bodemisolatie) bij circa 300 koopwoningen met een WOZ-waarde lager dan € 375.000 in een slecht geïsoleerde woning. Beide maatregelen worden door een lokaal team gerealiseerd.

1.1 DOEL OPDRACHT

Het programma duurzaamheid werkt samen met het sociaal domein om energiearmoede te voorkomen en slecht geïsoleerde woningen van eigenaren te verduurzamen. De gemeente heeft hierin een belangrijke opdracht gekregen van het Rijk. Het doel van de gemeente is een verlaging van het energiegebruik of de energierekening bij de inwoners van gemeente Overbetuwe. Om dit te bereiken, zet de gemeente in op een combinatie van (kleine) energiebesparende maatregelen en grotere isolatiemaatregelen, zoals vloer- en dakisolatie.

1.2 SCOPE OPDRACHT

De gemeente heeft de intentie om met één opdrachtnemer een overeenkomst af te sluiten met een looptijd van 1 jaar met de mogelijkheid deze overeenkomst te verlengen met driemaal één jaar. Verlenging kan bijvoorbeeld nodig blijken omdat de doelgroep meer tijd nodig heeft om tot isolatie over te gaan of indien vanuit het Rijk aanvullende middelen beschikbaar komen voor Energiearmoede. In het prijzenblad bijlage 2 is een overzicht opgenomen van de afgenomen aantallen van de afgelopen jaren. Deze aantallen zijn bedoeld als indicatief. Hier kunnen geen rechten aan worden ontleend.

2. PROGRAMMA VAN EISEN

Algemene eisen	
1	Het personeel van Opdrachtnemer dat op locatie wordt ingezet, dient de Nederlandse taal in woord en geschrift goed te beheersen.
2	Contact met inwoners moet mogelijk zijn in het Nederlands, waar inwoners dit niet machtig zijn in ieder geval ook in het Engels.
3	De Opdrachtnemer moet de eerste maatregelen kunnen aanbieden binnen één maand na ingang van de overeenkomst.
4	Opdrachtnemer garandeert zijn dienstverlening ononderbroken uit te voeren.
5	Opdrachtnemer garandeert dat de kwaliteit van de dienstverlening gedurende de looptijd van het contract constant blijft.
6	Personeel van Opdrachtnemer dat belast is met contact met de inwoner moet een representatief en klantgericht uiterlijk hebben.
7	Opdrachtnemer wijst gedurende de looptijd van de overeenkomst één contactpersoon aan die als contactpunt zal fungeren. En een vervanger bij afwezigheid.
8	Opdrachtnemer zal een front-office faciliteren voor inschrijvingen, aanmeldingen en een klantenservice richting de inwoners inrichten; dagelijks bereikbaar tijdens kantooruren.
9	Inwoners van Overbetuwe krijgen altijd binnen vier werkdagen een reactie van Opdrachtnemer, tenzij anders afgesproken.
10	Inwoners kunnen zich aanmelden via een aanmeldpagina op de website van de Opdrachtnemer. Deze landingspagina wordt gehost door de Opdrachtnemer en bevat wederzijdse verwijzingen naar overbetuwe.nl/energieloket.
11	Opdrachtnemer zorgt voor een aanmeldpagina die in lijn is met de huisstijl van de gemeente Overbetuwe.
12	Opdrachtgever ondersteunt Opdrachtnemer bij de wervingsacties waar nodig en passend en in overleg op basis van de rollen tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
13	Opdrachtnemer dient mee te werken aan het bereiken en overtuigen van de doelgroep in of met risico op energiearmoede.
14	Opdrachtgever vraagt ontzorging voor inwoners gedurende het totale proces. De manier van ontzorging moet passen bij de wens van de inwoners.
15	Vragen van inwoners moeten persoonlijk, telefonisch of digitaal beantwoord kunnen worden.
16	Opdrachtnemer moet transparant zijn naar Opdrachtgever en de inwoners over verdiensten die volgen uit het project, zoals bijvoorbeeld verdiensten uit een relatie met uitvoerder van maatregelen.
17	Opdrachtnemer signaleert bij de fix- en verduurzamingstrajecten uitdagingen en kansen waar gemeentelijke inbreng door inwoner gewenst en kansrijk is.

Specifieke eisen Energiefixers	
18	Opdrachtnemer dient binnen één maand na de inwerkingtreding van de overeenkomst te kunnen starten met het aanbrengen van (kleine) energiebesparende maatregelen.
19	Opdrachtnemer is in staat te werken met de doelgroep – huishoudens met een laag inkomen en met een laag energielabel, die vaak kwetsbaar zijn en moeilijk te bereiken.
20	Opdrachtnemer is in staat om (kleine) energiebesparende maatregelen uit te voeren, zoals het aanbrengen van: <ul style="list-style-type: none"> • Ledlampen • Waterbesparende douchekop met douchezandlopen • Radiatorfolie

	<ul style="list-style-type: none"> • Tochtstrip • Deurdrangers • Tochtborstels • Brievenbusborstel/ brievenbusklep • Isolatie voor cv-buizen • Optioneel zijn radiatorventilatoren. Deze zijn zinvol in combinatie met het inregelen van de cv-temperatuur en het ontluchten van radiatoren; • Optioneel is een energiemeter die het stroomverbruik van een koelkast of ander apparaat meet indien dit zinvol blijkt uit het coaching gesprek. <p>In overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn aanvullingen mogelijk.</p>
21	Opdrachtnemer garandeert van de genomen maatregelen een technische levensduur van minimaal één jaar, zowel voor de montage als voor de gebruikte materialen, waarbij ook de leveringen van originele onderdelen of gelijkwaardige alternatieven worden geborgd.
22	Opdrachtnemer vraagt nadrukkelijk géén eigen bijdrage van inwoners van Overbetuwe. Opdrachtgever draagt alle kosten voor de aan te brengen (kleine) energiebesparende maatregelen.
23	Opdrachtnemer maakt voorafgaand aan het doorvoeren van de (kleine) energiebesparende maatregelen een analyse van het huidige energieverbruik en na het aanbrengen van de (kleine) energiebesparende maatregelen een analyse van het gebruik in de nieuwe situatie.
24	Opdrachtnemer adviseert op basis van de analyse over de uit te voeren (kleine) energiebesparende maatregelen en voert deze enkel met akkoord van de inwoner uit.
25	Opdrachtnemer voert geen (kleine) energiebesparende maatregelen uit waar reeds eerder energiefixers zijn geweest of waar door een andere partij/organisatie reeds eerder energiebesparende maatregelen zijn aangebracht, tenzij er een belangrijke reden is om opnieuw een bezoek uit te voeren.
26	Opdrachtnemer bepaalt voorafgaand aan een huisbezoek met Opdrachtgever en aangesloten (lokale) partijen/organisaties of een huisbezoek op betreffend adres nodig/gewenst is.
27	Opdrachtnemer organiseert samenwerking op lokaal niveau met andere (lokale) partijen. Opdrachtgever kan hierin desgewenst faciliteren.
Specifieke eisen straat-voor-straat isolatie	
28	De doelgroep betreft woningen in particulier bezit met een WOZ-waarde lager dan € 375.000 waar nog minimaal twee isolatie maatregelen nodig zijn in lijn met de SpUk LAI.
29	Opdrachtnemer kan beperkt afwijken ten aanzien van de doelgroep. Opdrachtnemer laat de keuze om in bepaalde omstandigheden af te wijken steeds aan Opdrachtgever.
30	Opdrachtnemer borgt dat de kwaliteit en hoeveelheid van de isolatie maatregelen in lijn is met de SpUk LAI voorwaarden (bijvoorbeeld Rd-waardes van de isolatie) en hetgeen beschreven in de offerteuitvraag ten aanzien van certificatie.
31	Opdrachtnemer werkt conform de ISDE-voorwaarden en wijst inwoners hier actief op
32	Opdrachtnemer zorgt voor een verbinding met een algehele ontzorgingsprogramma verduurzaming (separate aanbesteding) voor de meest kwetsbare inwoners die energietoeslag (gaan) ontvangen of in een traject rondom minnelijke schuldhulpverlening (Msnp) of wettelijke schuldsanering (Wsnp) zitten.
33	Opdrachtnemer stemt toe te passen materialen af met Opdrachtgever. Doel hiervan is om met elkaar voorkeursproducten af te stemmen en te gebruiken met een zo laag mogelijke milieu impact.

34	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.
35	Opdrachtnemer zal de rol van intermediair vervullen tussen inwoner en evt. (onder)aannemer als er complicaties zijn (ten minste tot 1 jaar na uitvoering).
36	Opdrachtnemer sluit in haar uitvoeringsadviezen aan op het beleid van de gemeente (zoals de Transitievisie Warmte). De informatie wordt aangeleverd door Opdrachtgever.
37	Adviezen m.b.t. de aangeboden maatregelen, dienen informatie te geven over de voor- en nadelen van de aangeboden maatregelen en de bijbehorende subsidie en financieringsmogelijkheden.

Monitoring en rapportage	
38	Klantenfeedback wordt door Opdrachtgever gemonitord.
39	Opdrachtnemer verzorgt het totale proces voor de inwoner naar tevredenheid van de inwoner. Eventuele gebreken of klachten worden verholpen en zijn onderdeel van het monitoringoverzicht.
40	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.
41	Opdrachtnemer evalueert elke drie maanden de stand van zaken met betrekking tot de vraag en afhandeling van energiefix activiteiten en straat-voor-straat isolatiebezoeken met Opdrachtgever, zodat Opdrachtgever indien nodig kan bijsturen.
42	Opdrachtnemer zorgt elk half jaar voor een go/no-go overleg met Opdrachtgever, waarin Opdrachtgever kan besluiten om eerder te stoppen met de opdracht, meer budget vrij te maken of om de activiteiten bij te sturen, door bijvoorbeeld: <ul style="list-style-type: none"> - Te besluiten meer of juist minder huisbezoeken uit te voeren dan de geplande 1.500 voor energiefix activiteiten; of - Te besluiten de straat-voor-straat isolatie aanpak stop te zetten of juist uit te breiden; of - Een witgoedregeling te activeren.
43	Opdrachtnemer verstrekt maandelijks een overzicht met in ieder geval de volgende gegevens: <ol style="list-style-type: none"> a. Het aantal huishoudens in corporatie huurwoningen waaraan (kleine) energiebesparende voorzieningen zijn verstrekt of die zijn geïsoleerd conform de SpUk Energiearmoede en/of SpUk LAI; b. Het aantal huishoudens in particuliere huurwoningen waaraan (kleine) energiebesparende voorzieningen zijn verstrekt of die zijn geïsoleerd conform de SpUk Energiearmoede en/of SpUk LAI; c. Het aantal huishoudens in koopwoningen waaraan (kleine) energiebesparende voorzieningen zijn verstrekt of die zijn geïsoleerd conform SpUk Energiearmoede en/of SpUk LAI; d. Besteding van de onder a t/m c genoemde kosten; e. Het aantal huishoudens dat ondersteuning – bijvoorbeeld via advies aan huis – heeft gekregen in de vorm van advies over vermindering van het energieverbruik dat direct heeft geleid tot vermindering van het energieverbruik van de inwoner; f. Besteding van de onder e genoemde kosten; g. Het aantal (kleine) gas besparende maatregelen dat is aangebracht; h. Het aantal (kleine) elektriciteit besparende maatregelen dat is aangebracht;

	<p>i. Het aantal overige energierekening verlagende maatregelen;</p>
44	<p>Opdrachtnemer levert maandelijks een rapportage aan met individuele gegevens per woning en geaggregeerde gegevens ten behoeve van het continu monitoren, evalueren en indien nodig bijsturen van de uitvoering, waarin in ieder geval de volgende onderdelen naar voren komen:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Adres van het huishouden; b. Datum aanmelding en datum huisbezoek; c. Type inwoners (sociale (corporatie) huur, particuliere huur, eigenaar); d. Per woning: <ul style="list-style-type: none"> • Welke (kleine) gas besparende maatregelen zijn aangebracht en de kosten hiervan; • Welke (kleine) elektriciteit besparende maatregelen zijn aangebracht en de kosten hiervan; • Welke isolatie maatregelen zijn aangebracht en de kosten hiervan. e. Overige bijzonderheden of vragen van inwoners. f. Mogelijke toekomstige gebouw gebonden maatregelen.
45	<p>Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om een audit uit te laten voeren op de gemaakte afspraken ten aanzien van deze opdracht.</p>
46	<p>Opdrachtnemer verantwoordt twee keer per jaar de resultaten aansluitend bij de Single Information Single Audit (SiSa) eisen behorende bij de Specifieke Uitkering (SpUk) Energiearmoede én SpUk Lokale Aanpak Isolatie (LAI). De verantwoording voor SpUk LAI is in lijn met het door RVO aangereikt 'Monitoringsbestand-SpUk-Lokale-Aanpak-Isolatie'.</p>

Bescherming persoonsgegevens	
47	<p>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, rekening houdend met de wettelijke eisen, overgedragen aan de Opdrachtgever in een standaard uitwisselformaat zonder meerkosten. Het is belangrijk dat inwoners uit Overbetuwe hier vooraf in het proces toestemming voor geven.</p>
48	<p>Opdrachtnemer is verplicht te voldoen aan de plichten die de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (UAVG) aan Opdrachtnemer oplegt bij de uitvoering van de overeenkomst (dit betreft onder andere de verwerking van persoonsgegevens opgenomen in contracten en adres- en contactgegevens van inwoners).</p>