

Bijlage E. Programma van Eisen

Advisering en begeleiding isolatiemaatregelen eigenaar-bewoners

criterium Type	Nr.	Criterium
1. Energieadviesrapport en begeleiding proces	1.1	Bij het energieadvies wordt ingezet op het creëren van bewustwording en het stimuleren om gebruik te maken van het aanbod rondom isolatiemaatregelen. Door middel van een adviesgesprek wordt samen met de energiecoach beslist welke isolatiemaatregel de meest logische stap is voor het verduurzamen van de betreffende woning.
	1.2	Het energieadvies dient aan huis gegeven te worden en dient minimaal 30 minuten in beslag te nemen. Alleen op verzoek van de eigenaar-bewoner kan het energieadvies worden overgeslagen en worden doorgegaan naar de volgende stap in de klantreis.
	1.3	Opdrachtnemer zorgt voor een laagdrempelige en begrijpelijke begeleiding tijdens het gehele proces tot het realiseren van een isolatiemaatregel. Dit betekent begeleiding tijdens de offertefase en begeleiding bij het verkennen en aanvragen van verschillende financieringsmogelijkheden. De eigenaar-bewoner blijft zelf opdrachtgever voor uitvoering van de maatregel.
	1.4	Opdrachtnemer zorgt voor een transparante en laagdrempelige werkwijze rondom de tegemoetkoming in de financiering van de isolatiemaatregel die wordt bekostigd vanuit de gemeente. Dit betekent dat wordt gewerkt met een derdengeldenrekening en dat er voor de toekenning aan eigenaar-bewoners wordt gewerkt met - door de gemeente- gestelde criteria. De opdrachtnemer streeft ernaar om de betaling niet aan de eigenaar-bewoner te doen, maar aan de leverancier van de gekozen isolatiemaatregel. Om zoveel mogelijk misbruik te voorkomen.
	1.5	Opdrachtnemer verzorgt toegankelijke communicatie op B1 of A2 taalniveau.
	1.6	In het uitvoeren van de dienstverlening wordt rekening gehouden met de ecologische regelgeving rondom isoleren.
2. Kwaliteit energieadviseurs	2.1	De energieadviseurs zijn in staat zich goed uit te drukken in de Nederlandse taal.
	2.2	Opdrachtnemer beschikt over actuele kennis van energiebesparende maatregelen en de toepasbaarheid daarvan in woningen resp. voor eigenaar-bewoners. Specifiek is Opdrachtnemer in staat om op basis van deze kennis een zo optimaal mogelijk en kwalitatief hoogwaardig energieadviesrapport op te stellen.
	2.3	Opdrachtnemer zorgt voor een laagdrempelige en begrijpelijke uitleg over de besparingen die met isolatiemaatregelen gerealiseerd kunnen worden en begrijpelijke uitleg over de financieringsmogelijkheden en bijbehorende consequenties. De opdrachtnemer neemt in dit financieringsadvies naast de landelijke regelingen ook de regionale en lokale regelingen mee.
3. Klantcontact en bereikbaarheid	3.1	Opdrachtnemer werkt samen of is bereid samen te werken met lokale energie- initiatieven en -collectieven en woningcorporaties van de gemeente.
	3.2	Opdrachtnemer verwijst bij (hulp)vragen die buiten de opdracht van opdrachtnemer vallen naar de juiste instanties. Te weten het Duurzaam Bouwloket of de gemeente.

	3.3	Opdrachtnemer organiseert promotie en communicatie uitingen in overleg en samenwerking met de gemeente. Daarin wordt ook afgestemd wie de afzender is van de communicatie-uitingen. Het doel is informatieberichten en activiteiten op elkaar te laten aansluiten.
	3.4	Ieder huishouden ontvangt voorafgaand aan het deurbezoek een aankondiging. Bewoners kunnen zich afmelden voor het deurbezoek in ieder geval via het versturen van een mailbericht.
	3.5	Opdrachtnemer beantwoordt binnengekomen vragen en afmeldingen per mail binnen maximaal 3 werkdagen.
	3.6	Opdrachtnemer is op maandag t/m vrijdag bereikbaar van 09.00 tot 17.00 met uitzondering van nationale feestdagen. Vragen worden snel en doeltreffend beantwoord en afspraken voor het energieadvies of het begeleidingstraject worden in overleg met de bewoners gemaakt.
4. Privacy	4.1	Opdrachtnemer voldoet aan de AVG-richtlijnen en normen inzake privacy en de BIO richtlijnen en normen inzake informatiebeveiliging*.
	4.2	De opdrachtnemer gaat akkoord dat de (persoons)gegevens niet aan derde partijen verkocht mogen worden;
	4.3	Er is intern beleid bij de opdrachtnemer voor het beveiligen van informatie bij voorkeur door certificering (ISO 27001) of Verklaring van Toepasselijkheid.
5. Rapportage en evaluatie	5.1	Maandelijkse rapporteert opdrachtnemer aan de gemeente over de voortgang met daarin minimaal: I. Het aantal woningen waar een energieadviesrapport is opgeleverd II. Het aantal woningen waar gerichte ondersteuning / en begeleiding is geboden. III. Het aantal woningen waarin energiebesparende isolatiemaatregelen en/of energiezuinige ventilatiemaatregelen zijn genomen. Aan het einde van de opdracht deelt de opdrachtnemer een bundeling van alle maandelijkse rapportages zodat een totaal overzicht ontstaat.
	5.2	Maandelijks rapporteert opdrachtnemer aan de gemeente over de ervaringen, de participatiegraad, de klanttevredenheid en eventuele klachten. Aan het einde van de opdracht deelt de opdrachtnemer een bundeling van alle opgedane kennis en ervaring over de looptijd van de opdracht.
6. Kosten en facturatie	6.1	De bedragen in de opdrachtbeschrijving zijn allemaal inclusief BTW. Er wordt maandelijks gefactureerd op basis van huishoudens die daadwerkelijk een maatregel hebben gerealiseerd. Op de facturen wordt in ieder geval vermeld hoeveel huishoudens zijn geholpen. De verdere specificatie volgt in de maandelijkse rapportages.
	6.2	Op de factuur moet de volgende informatie worden vermeld: AGT 10 Programma Duurzaamheid met contactpersoon dhr. Van Schoten. De factuur moet worden verstuurd naar crediteuren@beverwijk.nl .**

	6.3	Indien een huishouden voor de gestelde deadline van de deelopdracht een offerte heeft ondertekend, maar de maatregel is nog niet gerealiseerd, krijgt de opdrachtnemer 20% van de afgesproken prijs per huishouden vergoed.
	6.4	Voor de tegemoetkoming in de financiering van de isolatiemaatregel voor huishoudens die voldoen aan de gestelde eisen wordt gewerkt met een derdengeldenrekening. Dit betekent dat de gemeente al eerder middelen heeft gestort naar deze rekening. Er volgt dus logischerwijze geen factuur. De gemeente wil wel graag inzicht in de uitgekeerde middelen en de stand van de rekening. Deze informatie wordt maandelijks in een schriftelijke rapportage verschaft aan de gemeente.
	6.5	Het is voor opdrachtnemer niet toegestaan om op andere wijze inkomsten te genereren uit deze opdracht. Er mogen geen marge of provisie afspraken gemaakt worden met leveranciers.

* Indien dit niet aanwezig is geldt voor de gemeente Beverwijk dat er een vragenlijst ingevuld dient te worden m.b.t. Informatiebeveiliging.

** Eis 6.2 geldt enkel voor gemeente Beverwijk.