



Omgevingsdienst  
West-Holland

## **Bijlage 3 – Programma van Eisen**

Bijlage bij het Beschrijvend document voor de Europese aanbesteding Energiescans van Omgevingsdienst West-Holland met kenmerk **ODWHDH240417**



## **1. Inleiding**

Dit document betreft een overzicht van de door Omgevingsdienst West-Holland gestelde eisen ten aanzien van de Europese Openbare aanbesteding Duurzaamheidsloket.

### **1.1. Spelregels**

Dit document beschrijft de eisen waaraan uw product en/of dienst moet(en) voldoen. Het zijn 'knock-outeisen': als uw organisatie niet kan voldoen aan de hierin genoemde eisen, wordt uw Inschrijving uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

### **1.2. Akkoord**

Middels het ondertekenen van het Programma van Eisen, gaat u akkoord met alle gestelde eisen zoals deze zijn opgenomen in onderstaande lijst. Onderhavige bijlage voegt u bij uw Inschrijving.



## 2. Eisen

Hieronder vindt u het overzicht van de eisen.

### 2.1. Privacy en gegevensbescherming

	Inhoud
<b>Eis 1</b>	Zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer ondertekent een verwerkersovereenkomst op basis van de gebruikelijke voorwaarden aangezien een der partijen kwalificeert als 'verwerker' ten opzichte van de andere, verantwoordelijke partij.

### 2.2. Prijzen en facturatie

	Inhoud
<b>Eis 2</b>	Facturatie vindt plaats op basis van de in de overeenkomst opgenomen tarieven.
<b>Eis 3</b>	Alle prijzen zoals gespecificeerd bij uw Inschrijving staan vast tot 1-10-2026. Vervolgens bestaat de mogelijkheid om jaarlijks, (eenmaal per jaar) per 1 april, de prijzen te wijzigen, mits Opdrachtnemer Opdrachtgever hiervan minimaal twee (2) maanden voorafgaand aan de wijzigingsdatum van zijn voornemen schriftelijk op de hoogte heeft gebracht en Opdrachtgever hiermee schriftelijk akkoord geeft. Een eventuele prijswijziging vindt plaats op basis van het CBS Dienstenprijsindexcijfer (DPI), 2015=100. Als basis voor de berekening van de prijsverhoging/-verlaging dient telkens uit te worden gegaan van het gemiddeld indexcijfer van de 4 meest recent gepubliceerde en vastgestelde kwartaalindexcijfers in de kolom 'Jaarmutaties'. Indexeringsvoorstellen over voorgaande jaren kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend en ingevoerd.
<b>Eis 4</b>	De Opdrachtnemer dient de facturen, in XML-format, te versturen aan <a href="mailto:facturen@odwh.nl">facturen@odwh.nl</a> met vermelding van de volgende gegevens: <ul style="list-style-type: none"><li>• Contractnummer, zoals genoemd in de overeenkomst;</li><li>• Korte omschrijving van de levering;</li><li>• Ordernummer (indien van toepassing);</li><li>• Bedrag exclusief BTW;</li><li>• BTW;</li><li>• Bedrag inclusief BTW.</li></ul> Facturen die deze informatie niet vermelden, worden niet in behandeling genomen en worden aan Opdrachtnemer geretourneerd.
<b>Eis 5</b>	Facturatie vindt jaarlijks plaats. Betaling geschiedt binnen 30 dagen na factuurdatum.



### 2.3. Materie Eisen

	Inhoud
<b>Eis 6</b>	Het doel van het loket is het op duidelijke wijze beschikbaar stellen van informatie en op maat adviseren over tenminste de volgende onderwerpen: duurzaam (ver)bouwen, energiebesparing, energieopwekking, warmteoplossingen, klimaatadaptatie, circulariteit, inzicht in duurzaamheidsdoelstellingen van de gemeenten, mogelijkheden voor doe-het-zelvers, wijkerichte warmteontwikkelingen per gemeente, lokale en landelijke ontwikkelingen op het gebied van duurzaamheid en financieringsmogelijkheden voor het uitvoeren van duurzame maatregelen.
<b>Eis 7</b>	Het duurzaamheidsloket biedt actuele algemene informatie, over mogelijke bouwtechnische en installatietechnische maatregelen die bewoners kunnen nemen om hun woning te verduurzamen.
<b>Eis 8</b>	Het duurzaamheidsloket biedt actuele informatie over no-regret maatregelen, streefwaarden en standaarden en helpt bewoners bij advies op maat naar een aardgasvrije en een energie neutrale woning.
<b>Eis 9</b>	Het duurzaamheidsloket biedt informatie en een subsidiecheck om bewoners te wijzen op relevante landelijke, provinciale en gemeentelijke regelingen.
<b>Eis 10</b>	Het duurzaamheidsloket biedt een onafhankelijke doorverwijzing naar (gekwalificeerde) bedrijven met reviews van woningeigenaren.
<b>Eis 11</b>	Het duurzaamheidsloket verkrijgt op geen enkele wijze voordeel bij de doorverwijzing naar gekwalificeerde leveranciers.
<b>Eis 12</b>	Het duurzaamheidsloket biedt onafhankelijke informatie over financieringsmogelijkheden en aanbieders van financieringsmogelijkheden.
<b>Eis 13</b>	Het duurzaamheidsloket biedt – in nauw overleg en afstemming met de gemeente – actuele informatie over recent gemeentelijk duurzaamheidsbeleid, de Transitievisie Warmte, klimaatadaptatieplannen en de wijkuitvoeringsplannen.
<b>Eis 14</b>	Het duurzaamheidsloket biedt informatie over lokale/regionale energiecoöperaties en/of andere initiatieven waar bewoners gebruik van kunnen maken en/of zich bij aan kunnen sluiten.
<b>Eis 15</b>	Het duurzaamheidsloket biedt (lokale) voorbeelden van bewoners die hun woning en tuin reeds hebben verduurzaamd.
<b>Eis 16</b>	Het duurzaamheidsloket biedt ondersteuning/persoonlijk advies aan bewoners via e-mail, telefoon, sociale media en op een fysieke locatie wanneer gewenst.
<b>Eis 17</b>	Het duurzaamheidsloket draagt uit aan de gemeenten gekoppeld te zijn en aan te sluiten bij lokaal duurzaamheidsbeleid en lokale campagnes.



## 2.4. Communicatie

	Inhoud
<b>Eis 18</b>	Het duurzaamheidsloket garandeert een reactietermijn van maximaal drie werkdagen.
<b>Eis 19</b>	Het duurzaamheidsloket werkt vanuit een proactieve houding aan bewustwording, informeren en ondersteunen van de genoemde doelgroepen in hun 'klantreis' naar een duurzame energiezuinige woning/tuin.
<b>Eis 20</b>	Het duurzaamheidsloket werkt waar nodig- naast de beleidsafdelingen - nauw samen met de gemeentelijke afdelingen Communicatie én de contactpersoon van de ODWH en maakt daarbij goede afspraken over rol- en taakverdeling, aanpak, inhoud, planning, etc. aangaande communicatieactiviteiten richting de verschillende doelgroepen.
<b>Eis 21</b>	Het duurzaamheidsloket wordt in haar inhoudelijke werkzaamheden niet belemmerd en of gestuurd door eventuele samenwerkingspartners.
<b>Eis 22</b>	Bij de communicatie naar alle betrokkenen partijen wordt rekening gehouden met landelijke regelgeving en voorschriften.

## 2.5. Monitoring

	Inhoud
<b>Eis 23</b>	<p>Het duurzaamheidsloket kan te alle tijden op verzoek, daarnaast ieder kwartaal schriftelijk en eenmaal per jaar middels een fysieke/digitale bijeenkomst, rapporteren over:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Klanttevredenheid (responstijd, professionaliteit van de medewerkers, het gegeven handelingsperspectief, etc.);</li><li>- Aantal (unieke) bezoekers en klantcontacten: online (o.a. bouncepercentage en gemiddelde bezoekduur), waar mogelijk op het niveau van postcode en huisnummer;</li><li>- Belangrijke statistieken van het duurzaamheidsloket, zoals website bezoekers en meest bezochte pagina's;</li><li>- Onderwerpen van vragen van bewoners en meest voorkomende maatregelen en uitgebrachte adviezen (per categorie);</li><li>- De klantreis inclusief de fase waarin bezoekers zich bevinden (oriënterende-, informerende- of uitvoerende fase).</li></ul>



## 2.6. Personeel

	Inhoud
<b>Eis 24</b>	De medewerkers van het duurzaamheidsloket die in direct contact komen met de uiteindelijke doelgroep(en), beheersen de Nederlandse taal goed, in woord en geschrift. Daarnaast is goede beheersing van de Engelse taal, in woord en geschrift, een pré. Tot de medewerkers rekent ODWH iedereen die onder een overeenkomst namens het loket werkzaam is.
<b>Eis 25</b>	Het kennisniveau van medewerkers is dusdanig geborgd dat medewerkers de meeste vragen persoonlijk kunnen beantwoorden. Dit ondersteunt het actieve karakter van een duurzaamheidsloket, naast de informatie/functionaliteiten die eventueel online/door gebruik van doorverwijzing naar andere bronnen wordt vormgegeven.
<b>Eis 26</b>	Medewerkers hebben kennis van alle vormen en typen van isolatie, ventilatie, duurzame warmtetechnieken, zonnepanelen, het aardgasvrij maken van woningen in het algemeen en de impact ervan op gezond en veilig wonen. Daarnaast moeten medewerkers kennis hebben van circulaire en biobased oplossingen.
<b>Eis 27</b>	Medewerkers hebben kennis van landelijke en relevante lokale subsidieregelingen en financieringsinstrumenten.
<b>Eis 28</b>	Medewerkers hebben kennis van ontwikkelingen en mogelijkheden in het (soort) aanbod in de markt.
<b>Eis 29</b>	Medewerkers hebben kennis van de laatste ontwikkelingen op wijkniveau én bestaande lokale initiatieven waar bewoners op kunnen aansluiten.
<b>Eis 30</b>	Medewerkers zijn in staat om passend bij de lokale context en tevens met een brede blik te adviseren.
<b>Eis 31</b>	De inhoudelijke vakbekwaamheid van de in te zetten professionals/energieadviseurs en het up-to-date houden van hun kennis moet bewezen zijn geborgd.
<b>Eis 32</b>	Binnen het adviseursteam dient te allen tijde kennis en ervaring aanwezig te zijn (obv NTA 8800-certificering) om formeel invulling te kunnen geven aan verzoeken om een EnergiePrestatieAdvies (EPA).



**Voor akkoord:**

<b>Inschrijver</b>	
<b>Naam</b>	
<b>Functie</b>	
<b>Plaats en datum</b>	
<b>Handtekening</b>	