



Bijlage 3 Programma van Eisen (PvE) Energiebesparing kleine ondernemers

Indien er aanvullende informatie wordt gevraagd kan de Opdrachtnemer een verwijzing maken naar de plaats in de Inschrijving waar de informatie is opgenomen.

Zoals aangegeven in paragraaf 5.2 Offerte aanvraag dient u akkoord te gaan met alle minimale eisen, genoemd in bijlage 3 'Programma van Eisen: Energieadvies kleine ondernemers'. Het niet of gedeeltelijk akkoord gaan met een of meerdere eisen, leidt tot terzijdeleggen en uitsluiting van de verdere procedure. De Opdrachtnemer dient deze eisen bij de uitvoering van de opdracht integraal in acht te nemen. Het niet voldoen aan de eisen kan ertoe leiden dat de overeenkomst wordt ontbonden.

Eis nr.	Algemene eisen
1.	Gedurende de gehele contractperiode zal de communicatie in de Nederlandse taal, in woord en geschrift, gevoerd worden. In de mondelinge communicatie mag hier uitsluitend van worden afgeweken als alle betrokken partijen een andere taal machtig zijn.
2	De Opdrachtnemer dient zijn dienstverlening zorgvuldig, vakbekwaam en ononderbroken uit te voeren. De doelgroep mag geen hinder ondervangen dan noodzakelijk voor het ontvangen van energieadvies en het aanbrengen van energiebesparende maatregelen.
3	De Opdrachtnemer dient voor de duur van de overeenkomst één contactpersoon aan te wijzen die als contactpunt fungeert naar de Opdrachtgever.
4	De Opdrachtnemer is in staat om binnen negen (9) maanden bij alle 450 kleine ondernemers energieadviesgesprekken te hebben uitgevoerd. Hierna is nog een jaar kosteloos energieadvies en nazorg van toepassing, op verzoek van de ondernemer. Deze opdracht (inclusief nazorg) dient uiterlijk 17 april 2026 te zijn uitgevoerd. Tijdens de nazorg neemt de Opdrachtnemer minimaal twee (2) keer proactief contact op met de ondernemer voor energieadvies.
5	De opdracht wordt als gerealiseerd beschouwd als minimaal 95% van de kleine ondernemers in Almere (430) met succes hebben deelgenomen aan dit project en kleine energiebesparingsmaatregelen zijn uitgevoerd. Dit is na afronding van alle onderdelen; het energieadvies, bespreking energieadvies rapport en de geïnstalleerd maatregelen.
6	De Opdrachtnemer is een onafhankelijke adviseur. Dit betekent dat de Opdrachtnemer bij het geven van adviezen geen eigen financiële of andere commerciële belangen heeft. Opdrachtnemer zal geen derden aandragen/adviseren voor het leveren van aanvullende energiebesparende maatregelen, duurzame opwek of andere dienstverleners.
Uitvoering van de opdracht: (I) Energieadvies	
7	De Opdrachtnemer biedt energieadvies op maat, op de locatie van de ondernemer.
8	De Opdrachtnemer ontvangt van de gemeente Almere een indicatieve lijst van geselecteerde adressen. Deze lijst is niet volledig en dient alleen als een startpunt. De gemeente faciliteert met de verzending van brieven naar de ondernemers. De brief is het eerste contact met de ondernemer, waarin onder andere toestemming wordt gevraagd voor de verwerking van de persoonsgegevens. Ondernemers waarbij de 'Non Mailing Indicator' van toepassing is, worden voor het eerste contact op locatie benaderd (bezoek aan de deur). Tijdens de uitvoering worden alle kleine ondernemers, die niet op de lijst staan, ook meegenomen. De Opdrachtnemer benadert alle kleine ondernemers in de gekozen straten en stadsdelen door deur-aan-deur bezoeken te brengen. Indien een ondernemer niet aanwezig is zal de Opdrachtnemer minimaal drie keer op verschillende dagen en dagdelen langsgaan.
9	Het energieadviesgesprek vindt plaats op een moment dat uitkomt voor de ondernemer. Als de ondernemer wil dat het energieadviesgesprek op een ander moment plaatsvindt, dan wanneer de energieadviseur initieel (deur-tot-deur) langskomt, dan dient de opdrachtnemer



	hieraan mee te werken. De Opdrachtnemer dient flexibel te zijn in het maken van afspraken die aansluit op de beschikbaarheid van de ondernemer.
10	De Opdrachtnemer stelt een rapportage op, per ondernemer, met daarin in ieder geval: • het huidige energieverbruik en de CO2-uitstoot; • de geadviseerde maatregelen, inclusief producten; • de benodigde investeringen, per maatregel; • de terugverdientijd en energiebesparing per maatregel (in kWh, m3 en €); • de daadwerkelijk uitgevoerde maatregelen, gerealiseerde energiebesparing (in kWh, m3 en €) en de bijdrage aan CO2-reductie; • wanneer sprake is van een huursituatie wordt inzichtelijk gemaakt welke maatregelen de ondernemer (huurder) zelfstandig kan nemen en welke maatregelen in overleg/samenwerking met de eigenaar (verhuurder van het pand) kan worden genomen; • een voorstel voor de prioritering/fasering van de geadviseerde maatregelen; • welke subsidies en regelingen er beschikbaar zijn. Bij de terugverdientijd worden beschikbare subsidies meegenomen en transparant gemaakt. Daarnaast dient de rapportage duidelijk en leesbaar te zijn (taalniveau B1) en ontvangt de ondernemer het binnen 5 werkdagen na het energieadvies. De Opdrachtnemer bespreekt de rapportage (die digitaal beschikbaar is) met de ondernemer en adviseert over de uit te voeren maatregelen.
11	De Opdrachtnemer heeft een methode voor het berekenen van het bespaarpotentieel. De gehanteerde kengetallen komen uit recent onafhankelijke publicaties, zijn breed geaccepteerd en toegepast door de sector. De berekeningen zijn inzichtelijk voor de gemeente.
12	De Opdrachtnemer stelt in afstemming met de gemeente Almere een format 'Evaluatieformulier' op. Dit formulier dient door de ondernemer te worden ingevuld. Het evaluatieformulier wordt ingevuld na afronding van alle onderdelen (het energieadvies, bespreking van het energieadvies rapport en de geïnstalleerd maatregelen). Dat kan achteraf digitaal of op locatie. Dit is een verplichte activiteit van de Opdrachtnemer.
Uitvoering van de opdracht: (II) Installeren van maatregelen	
13	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inkopen, opslaan en installeren van de energiebesparende producten.
14	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat tijdens het 1e bezoek (energieadvies op locatie) een afspraak wordt gemaakt voor de installatie van de producten. De installatie vindt plaats op een moment dat voor t de ondernemer uitkomt. De installatie van de producten vindt binnen drie (3) weken na het 1e energieadvies gesprek plaats, mits de ondernemer anders vraagt. Tevens zorgt de Opdrachtnemer ervoor dat de ondernemer een bevestiging van de afspraak krijgt, in ieder geval per e-mail.
15	De Opdrachtnemer dient in ieder geval de volgende producten te kunnen installeren: <u>Verwarming en koeling</u> • Tochtstrip buitendeur (zijkanten) • Tochtstrip ramen • Deurdranger buitendeur (opbouw geen veer) • Deurborstel of strip (onderkant) • Brievenbusborstel • Raam/Kozijnfolie • Radiatorfolie • Radiatorventilator (mono, duo, trio) • Strokengordijnen



	• Thermostaatknoppen (met of zonder thermostatisch radiatorventiel) • Digitale thermostaatknoppen (met of zonder raam- en deur sensor) • Slimme thermostaat • Pompschakelaar vloerverwarming • Leidingisolatie • Radiator ontluchter • Waterbespaarders kranen • Koelkastthermometer <u>Verlichting</u> • Ledverlichting/ panelen in minimaal 2 en bij voorkeur 4 of meer kleuren • Aanwezigheidsdetectie verlichting <u>Energie monitoring en beheersing</u> • Monitoringssysteem • Energiedisplay • Energiemeter (stopcontact voor apparatuur) • Energiemeter (Voor slimme en conventionele meterkast voor zowel elektra als gas) • Tijdschakelaar voor apparaten • Stekkerdoos met kil schakelaar • Smartplug/slimme stekker
16	De energiebesparende producten die worden geïnstalleerd voldoen aan de volgende criteria: • De producten zijn op de Nederlandse markt toegelaten en hebben een passende levensverwachting. • De producten zijn A-merk producten. • Er geldt minimaal 1 jaar garantie op de producten. Indien producten binnen 1 jaar niet meer afdoende werken, zal de Opdrachtnemer deze kosteloos vervangen. • Alle productprijzen zijn naar gangbare objectieve bedrijfseconomische maatstaven, realistisch, aannemelijk en marktconform. • De producten zijn voorzien van een Nederlandse productaanduiding en gebruiksaanwijzing. • Alle producten die met elektriciteit in aanraking komen zijn voorzien van een CE-markering. • Inzet van radiatorfolie: is geschikt om achter de verwarming te plakken met tape of magneetjes. • Inzet van tochtstrips: zelfklevend, isolerend en Uv-bestendig. Dicht kieren van minimaal 3 mm. • Inzet van ledlampen: meerdere kleuren/lumen, minimaal 4 verschillende soorten. • Energielabel: minstens A (energielabel voor 1 september 2021) of minstens C (energielabel na 1 september 2021). Opdrachtnemer dient een A-merk te leveren. • Ledlampen voldoen aan Europese wetgeving. Volgens Europese wetgeving moet een ledlamp minimaal 6.000 uur werkzaam kunnen zijn. • Bij het aanbieden van alle tochtwerende maatregelen wordt rekening gehouden met de invloed van de veranderde ventilatie op het binnenklimaat. Opdrachtnemer kijkt of er voldoende frisse lucht het pand in kan stromen.
17	Naast het installeren van energiebesparende maatregelen kan de Opdrachtnemer in ieder geval onderstaande energiebesparende diensten uitvoeren: • waterzijdig inregelen • optimalisatie van de verwarmingslijn • regeling van de gebruikstijden van pand/apparatuur. Het is aan Opdrachtnemer om de meest optimale mix voor de ondernemer samen te stellen op basis van het ter beschikking gesteld budget.



18	Het verpakkingsmateriaal van de energiebesparende producten wordt door Opdrachtnemer meegenomen en zelf afgevoerd volgens de regels die in Almere gelden voor het scheiden van afval en aanbieden van grofvuil.
19	De Opdrachtnemer stelt in de voorbereidende periode een werkwijze voor aan de Opdrachtgever om de levering van niet werkende of beschadigde producten binnen 14 dagen te herstellen en stemt deze af met de Opdrachtgever.
Uitvoering van de opdracht: (III) Monitoring, begeleiding en nazorg	
20	Om te borgen dat minimaal 95% (430) van de geselecteerde ondernemers aan alle onderdelen van het project deelnemen wordt de voortgang van het project gemonitord. Opdrachtnemer dient bijvoorbeeld maandelijks minimaal 50 energieadviezen af te ronden en moet dit aantal rapporteren aan de gemeente. De Opdrachtnemer mag een andere planning in de inschrijving voorstellen. Indien Opdrachtnemer de bovengenoemde eis van 95% niet binnen de initiële uitvoeringsfase (initiële looptijd van 9 maanden) behaald zal er middels een evaluatiegesprek aan het eind van de initiële looptijd overeenkomst worden gekeken naar maatregelen die genomen kunnen worden ten einde de minimale vereiste te behalen. Indien de gestelde vereiste na het evaluatiegesprek alsnog niet wordt behaald, kan door de gemeente Almere in het uiterste geval een boete van €500 per week worden opgelegd tot dat aan 95% vereiste is voldaan.
21	De Opdrachtnemer begeleidt de ondernemer gedurende één jaar bij het nemen van verdergaande maatregelen voor energiebesparing en/of duurzame opwek. In dit jaar mag de ondernemer advies vragen over de Eerkende maatregelen (EML) voor energiebesparingsplicht met een terugverdientijd van 5 jaar of minder.
22	De Opdrachtnemer heeft voor de ondernemer een vast contactpersoon.
23	Indien de ondernemer via e-mail contact opneemt, dient de Opdrachtnemer binnen 2 werkdagen te reageren per e-mail. Uiteraard kan het vervolgcontact ook telefonisch zijn.
24	De voortgang van de adviesgesprekken en de uitgevoerde maatregelen worden door de Opdrachtnemer in real-time zichtbaar gemaakt voor de Opdrachtgever. Hierdoor kan de gemeente de uitvoering van deze opdracht actief volgen.
25	De Opdrachtnemer levert een eindrapportage op na 9 maanden én aan het eind van de opdracht op 17 april 2026 (als de nazorg is afgerond). Hierin volgt een terugkoppeling en evaluatie over de uitvoering en totaal behaalde resultaten. Naast kwantitatieve resultaten, wordt ook kwalitatieve terugkoppeling gedaan. Het doel van kwalitatieve informatie is om inzichtelijk te krijgen wat de obstakels van de ondernemers zijn om vergaande verduurzamingsmaatregelen uit te voeren. In het geval dat een ondernemer kiest om helemaal niet mee te doen aan dit project, dan is de achterliggende reden van belang voor de Opdrachtgever. Ook is de Opdrachtgever geïnteresseerd in relevante informatie over de uitvoering in zijn totaliteit, van intakegesprek tot het installeren van maatregelen en nazorg bij een ondernemer (o.a. complexe en lastige situaties, maar ook pluspunten).
26	De Opdrachtnemer verzorgt de coördinatie van het project door zelf een coördinator aan te stellen. Met deze persoon vindt maandelijks afstemming plaats met de gemeente Almere over de voortgang en monitoring maar ook knelpunten en risico's van het project. Hierbij wordt inzichtelijk gemaakt welke maatregelen zijn uitgevoerd en wat de besparing van deze maatregelen is op zowel kWh elektriciteit en m3 gas verbruik. Daarnaast ook de potentiële en daadwerkelijke reductie in energielasten (in euro) en de vermindering in CO2 uitstoot.
27	De verzamelde data en kwalitatieve informatie die door de Opdrachtnemer wordt verzameld in dit project, is in eigendom van de Opdrachtgever en dient te allen tijde overgedragen te kunnen worden aan de gemeente Almere. De gegevens worden in ieder geval na afloop van de overeenkomst overgedragen aan de gemeente. Dit wordt vastgelegd in een verwerkersovereenkomst.
Communicatie	



28	De Opdrachtnemer dient zo snel mogelijk, maar niet later dan 1 week na start van het project op 26 juli 2024, een webpagina te publiceren waar de ondernemers terecht kunnen voor informatie, vragen en het inplannen van een energieadviesgesprek.
29	Er dient vanaf maandag tot en met vrijdag tussen 09:00-17:30 telefonische ondersteuning beschikbaar te zijn voor het inplannen van afspraken en het beantwoorden van vragen.
30	Na het versturen van de aanmelding wordt een bevestigingsmail of SMS verstuurd met de datum en het tijdstip dat is afgesproken voor een bezoek én uitleg over het geplande energieadviesgesprek.
31	Er wordt na voorlopige gunning een communicatieplan opgesteld door de Opdrachtnemer en afgestemd met de communicatiemedewerkers van de gemeente Almere. Hierin dient minimaal opgenomen te worden wat de communicatiestrategie is om de doelgroep zo goed mogelijk te bereiken en te bedienen evenals het tijdsplan.
32	De Opdrachtnemer zorgt voor de inrichting van een interne klachtenregistratie- en afhandelingsprocedure en draagt zorg dat klachten ook daadwerkelijk worden afgehandeld. Opdrachtnemer rapporteert de klachten aan de Opdrachtgever.
Eisen aan inzet van medewerkers: Energieadviseur	
33	De energieadviseurs hebben gedegen kennis van energiebesparing en duurzame opwek (techniek en gedrag) en de Erkende Maatregelen Lijst (EML), in ieder geval voor kleine ondernemers in de bedrijven categorie: detailhandel (food/non-food) en horeca.
34	De energieadviseurs hebben respect voor de doelgroep en begrip voor de drijfveren, behoeftes en de uitdagingen.
35	De energieadviseur dient zichzelf tijdens het bezoek te legitimeren als energieadviseur. Dit kan bijvoorbeeld door herkenbare kleding te dragen.
36	De energieadviseurs beschikken over de kennis en vaardigheden om gesprekken en werkzaamheden op een efficiënte, succesvolle, wervende en natuurlijke manier te kunnen laten verlopen/uitvoeren.
Eisen aan inzet van medewerkers: Klusser	
37	In geval klussers werkzaamheden uitvoert in of rondom elektrotechnische installaties, dan beschikt de klusser over vereiste certificaten, in ieder geval over een NEN 3140 certificaat VOP of VP. Indien voor de werkzaamheden aanvullende certificaten/kwalificaties nodig zijn, dan beschikt de klusser daar eveneens over.
38	De klussers hebben ruime ervaring met het installeren van de aangeboden producten. Klussers hebben respect voor de doelgroep en begrip voor de drijfveren, behoeftes en de uitdagingen.
39	De klusser dient zichzelf tijdens het bezoek te legitimeren als klusser/installateur. Dit kan bijvoorbeeld door herkenbare kleding te dragen.
40	De klussers beschikken over de kennis en vaardigheden om gesprekken en werkzaamheden op een efficiënte, succesvolle, manier te kunnen laten verlopen/uitvoeren.
Eisen prijs en facturatie	
41	De Opdrachtnemer dient in het meegestuurd prijsinvulformulier aan te geven hoe de middelen worden besteed met een open begroting als onderbouwing. Splits de kosten daarbij in twee categorieën: energieadvies en installatieproducten.
42	De Opdrachtnemer dient maximaal €1.000,00 exclusief btw per ondernemer te besteden aan het totale takenpakket: energieadvies, installatie van maatregelen en nazorg. De bedoeling is om minimaal 50% van het plafondbedrag te besteden aan energiebesparende maatregelen. De overige 50% is bestemd voor energieadvies, nazorg en andere kosten. Dit kan per ondernemer verschillen. Let wel op dat in het totaal het gemiddelde bedrag (advies + maatregelen + nazorg) per ondernemer niet boven €1.000,00 exclusief BTW mag uitkomen.



43

Om het maximale bedrag van €1.000,00 per ondernemer te kunnen declareren, dient de Opdrachtnemer dit te kunnen verantwoorden door middel van een rapportage van het aantal verstrekte energieadviezen en de daarbij uitgevoerde energiebesparende maatregelen.