

Bijlage 2

Programma van eisen

Europese openbare aanbesteding
Totaal-ontzorg voor de uitvoering NIP
ten behoeve van



**Gemeente
Haarlem**

Kenmerk 2023 2033537

Eisen ten aanzien van het aanbod aan huiseigenaren en nazorg en garanties

Collectieve inkoop van isolatie en ventilatie

Eis 1 Opdrachtnemer dient een aanbod voor eigenaar-bewoners aan te kunnen bieden die de woning isoleert tot minimaal de standaard van de isolatiegraad en kan bestaan uit de volgende maatregelen:

- Spouwmuurisolatie
- Vloerisolatie/bodemisolatie
- Dak-/zolder-/ vlieringvloerisolatie
- Glasvervanging/kozijnvervanging, eventueel met ventilatieroosters
- Mechanische ventilatie

Het tevens kunnen aanbieden van gevelisolatie (binnen en buiten) is een pré. De isolatiemaatregelen moeten flexibel zijn en kunnen variëren per woning (maatwerkoplossingen voor complexe situaties kunnen noodzakelijk zijn), afhankelijk van de behoeften. Meer informatie over de standaard voor woningisolatie is te vinden op de website van RVO:

[Standaard en streefwaarden voor woningisolatie \(rvo.nl\)](https://www.rvo.nl/standaard-en-streefwaarden-voor-woningisolatie)

Eis 2 De specificaties en kwaliteit van de isolatiemaatregelen moeten overeenkomen met de geldende ISDE meldcodelijst Isolatie en Hoogrendementsglas van het RVO.

Eis 3 Toepassen van biobased isolatiematerialen stimuleren door dit als alternatieve optie, naast niet biobased materialen, aan te bieden. Er is een bonus in de ISDE subsidieregeling beschikbaar om het gebruik van biobased milieuvriendelijke isolatiematerialen aan te moedigen.

Eis 4 Opdrachtnemer biedt het aanbod benoemd in eis 1 aan door middel van een, door de Opdrachtnemer te organiseren, collectieve inkoopactie.

Front-office en back-office

Eis 5 Opdrachtnemer onderhoudt het klantcontact met de deelnemers.

Eis 6 Opdrachtnemer faciliteert een front-office voor inschrijvingen, aanmeldingen, het offerteproces en een klantenservice (inclusief klachtenloket) waar bewoners, dagelijks tijdens kantooruren, terecht kunnen.

Eis 7 Opdrachtnemer richt het werkproces operationeel in voor het project. Wat onder andere inhoudt dat deelnemers binnen 1 werkdag een (eerste) reactie (voor procesafspraken) krijgen.

Eis 8 Opdrachtnemer richt een backoffice in voor o.a. het coördineren van de uitvoering door de onderaannemers, het inplannen van huisbezoeken en woningopnames, het opstellen van offertes en facturatie.

Eis 9 Opdrachtnemer vervult de rol van intermediair tussen klant en (onder)aannemer als er complicaties zijn (ten minste tot 1 jaar na uitvoering).

- Eis 10 Deelnemers gaan bij acceptatie van een offerte een overeenkomst aan met de geselecteerde isolatiebedrijven of met Opdrachtnemer, niet met Opdrachtgever .
Uitvoering
- Eis 11 Opdrachtnemer moet de eerste maatregelen kunnen aanbieden binnen drie maanden na ingang van de overeenkomst.
- Eis 12 Opdrachtnemer moet deelnemers informeren over de termijn waarop een schouw/offerte kan plaatsvinden en op welke termijn de maatregelen uitgevoerd kunnen worden.
- Eis 13 Een schouw van het isolatiebedrijf op locatie is kosteloos voor de deelnemers die in aanmerking komen voor de gemeentelijke subsidie. De deelnemer betaalt enkel voor de gerealiseerde maatregelen.
- Eis 14 Opdrachtnemer toetst deelnemende huiseigenaren aan de eisen van de Specifieke Uitkering (SpUk) Lokale Aanpak Isolatie.
- Eis 15 Opdrachtnemer biedt de deelnemers een analyse aan van de verschillende isolatiemogelijkheden in de betreffende woning. Dit omvat een uitgebreid advies van een energieadviseur (telefonisch, aan huis en/of via een spreekuur/bijeenkomst in de buurten), uitgevoerd door een onafhankelijk adviseurs.
- Eis 16 Opdrachtnemer voorziet deelnemers van een op maat gemaakte offerte.
- Eis 17 Opdrachtnemer stuurt erop dat de aangeboden maatregelen en uitvoeringsadviezen op bouwkundige componenten overeenkomen met de standaard en streefwaarden voor woningisolatie (RVO). Het perspectief is aardgasvrij verwarmen conform de Haarlemse Transitievisie Warmte (2021). 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 ventilatieroosters 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 .
- Eis 18 Eventuele gebreken of klachten na installatie dienen binnen een redelijke termijn opgelost te worden. Daarbij wordt een deelnemer die een klacht of gebrek meldt binnen 1 werkdag gebeld of gemaild.
- Eis 19 Uitvoering van isolatiemaatregelendoor Opdrachtnemer of onderaannemers gebeurd volgens de methode natuurvriendelijk isoleren.

Aanvullende eisen voor de gevraagde opties

- Eis 20 Opdrachtnemer kan door gecertificeerde adviseurs het energielabel na uitvoering van de maatregelen bepalen (NTA8800). Hierbij combineert Opdrachtnemer kostenefficiënt het energieadvies op maat vóór het uitvoeren van isolatiemaatregelen met de bevestiging van de installatie van die maatregelen ná de uitvoering.
- Eis 21 Opdrachtnemer kan de intermediair-/brokerdiensten voor het NIP uitbreiden met buurtaanpakken in buurten waar een buurtinitiatief actief is. Voor de prijs kunt u uitgaan van vier buurtinitiatieven (vier buurtaanpakken). Daarbij kunt u er van uitgaan dat:
- Het de volgende buurtinitiatieven betreft: De Groene Kroon (Koninginnenbuurt en Bosch en Vaart), het Houtvaartkwartier, de Planetenwijk of de Patrimoniumbuurt en

het Ramplaankwartier. Meer informatie over de buurtinitiatieven in Haarlem staat in bijlage 10;

- u samenwerkt met het buurtinitiatief;
- u minimaal 2 overleggen met het buurtinitiatief heeft en u een presentatie geeft op een, door het buurtinitiatief georganiseerde, informatieavond);
- het buurtinitiatief eigen energiecoaches inzet en dat u per buurtinitiatief gemiddeld 50 energieadviezen op maat geeft;
- het buurtinitiatief huiseigenaren zal benaderen en in de buurt zal kwartiermaken;
- dat het buurtinitiatief Opdrachtnemer zal informeren over woningtypen en technische bijzonderheden/complexe situaties in de buurt;
- het buurtinitiatief mogelijk aanvullende inkoopwensen heeft, zoals PV- en PVT panelen en (hybride) warmtepompen. De invulling van deze aanvullende inkoopwensen is een pré en geen eis;
- in de buurten slechts een klein aantal huiseigenaren aan de eisen van het NIP voldoet en daarmee de meeste huiseigenaren geen NIP subsidie krijgen.

Eisen ten aanzien communicatie en samenwerking in de buurten

Website

- Eis 22 Deelnemers kunnen zich aanmelden via een aanmeldpagina op de website van de Opdrachtnemer. Deze landingspagina wordt gehost door de Opdrachtnemer en bevat verwijzingen naar de gemeente webpagina van Haarlem.
- Eis 23 Opdrachtnemer richt deze aanmeldpagina in voor de uitvoering van het NIP in Haarlem waarop huiseigenaren alle relevante informatie kunnen vinden en waarop huiseigenaren zich kunnen aanmelden voor deelname aan het NIP.
- Eis 24 De website voor inwoners voldoet aan de toegankelijkheidseisen van de overheid. (<https://www.rijksoverheid.nl/toegankelijkheid>)
- Eis 25 Er wordt bij het ontwikkelen van de website zoveel mogelijk uitgegaan van de WCAG 2.2 standaard (<https://www.digitaleoverheid.nl/nieuws/nieuwe-aanbevolen-standaard-digitale-toegankelijkheid/>).
- Eis 26 De website heeft de mogelijkheid om gemeente-specifieke informatie te plaatsen.
- Eis 27 De website bevat in ieder geval informatie over het NIP, de voorwaarde van deelname, de voordelen van deelname, informatie over isolatiemaatregelen, subsidies en financieringsmogelijkheden.
- Eis 28 Opdrachtnemer houdt het bezoek aan de projectwebsite bij en maakt dit inzichtelijk aan de Opdrachtgever.

Informeren en werving van deelnemers

- Eis 29 Bij Opdrachtnemer is een vast aanspreekpunt voor communicatie voorzien.
- Eis 30 Opdrachtgever voorziet Opdrachtnemer van formats voor de meest voorkomende communicatiemiddelen. Opdrachtnemer produceert en past aan indien nodig. Een en ander altijd in overleg met Opdrachtgever. Aanvullende middelen worden in overleg met

Opdrachtgever ontwikkeld. Huisstijl en toonzetting zijn conform vastgelegde projecthuisstijl. De landingspagina van de website sluit aan op de projecthuisstijl.

- Eis 31 Opdrachtnemer bemenst en organiseert informatiepunten, bewonersbijeenkomsten en eventuele Webinars.
- Eis 32 Opdrachtnemer zal een informatiepakket beschikbaar stellen voor bewoners waarin minimaal informatie wordt gegeven over de aangeboden maatregel(en), de voordelen ervan (comfort en besparing), overige maatregelen voor dat woningtype en financieringsmogelijkheden incl. subsidies. Het informatiepakket voldoet aan de afgesproken projectstijl en toonzetting.
- Eis 33 Opdrachtnemer ondersteunt Opdrachtgever bij de wervingsacties waar nodig. Opdrachtnemer werkt hiervoor met Opdrachtgever de praktische invulling van een aanpak uit om huiseigenaren te werven (benaderen & kwartiermaken) om deel te nemen aan het NIP en implementeert die. Dit betreft in ieder geval advisering over de afbakening voor de adresselectie per buurtaanpak, het inrichten en bemensen van diverse informatiepunten, het sturen van herinneringsbrieven aan huiseigenaren en nabellen na verstrekken van offertes.
- Eis 34 Opdrachtnemer registreert welke huiseigenaren die een eerste brief hebben gehad zich aanmelden via de projectenwebsite, zodat duidelijk wordt welke bewoners een herinneringsbrief of andere impuls moeten krijgen.
- Eis 35 Deelnemers dienen door Opdrachtnemer ontzorgd te worden 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.

Eisen ten aanzien van de financiële ontzorging

- Eis 36 Opdrachtnemer werkt met Opdrachtgever een financiële propositie uit voor huiseigenaren met de middelen van het NIP en extra gemeentelijke middelen en implementeert die.
- Eis 37 Opdrachtnemer verwerkt de subsidiegelden (NIP) door deze te verrekenen met de offerte, zodat de inwoner deze niet hoeft voor te schieten.
- Eis 38 De kosten die de deelnemers betalen voor de uitgevoerde maatregelen dienen marktconform te zijn.
- Eis 39 Opdrachtnemer biedt digitale en fysieke (keukentafelgesprek en eens per maand een spreekuur in een buurt) ondersteuning bij het doen van een financieringsaanvraag, zoals de Duurzaamheidslening van de gemeente Haarlem of de energiebespaarlening van het Nationaal warmtefonds.
- Eis 40 Opdrachtnemer biedt digitale en fysieke (keukentafelgesprek en eens per maand een spreekuur in een buurt) ondersteuning bij het aanvragen van subsidies, zoals de ISDE en gemeentelijke subsidies.
- Eis 41 Facturen aan huiseigenaren dienen ISDE-proof te zijn, inclusief noodzakelijke foto's als bewijs van de uitvoering.
- Eis 42 Deelnemers zijn vrij om zelf 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.

Aanvullende eis voor optie 'financieel adviseur'

- Eis 43 De Opdrachtnemer (of onderaannemer) beschikt over de benodigde vergunningen om financiële adviezen te mogen verlenen tijdens spreekuren of buurtbijeenkomsten. Bijvoorbeeld de AFM vergunning ten behoeve van financieringsaanvragen. U kunt voor de prijs uitgaan van 4 uur per maand (48 uur per jaar) gedurende de totale contractperiode.

Algemeen

- Eis 44 Opdrachtnemer voert de Opdracht uit conform vigerende wet- en regelgeving en de Specifieke Uitkering (SpUk) Lokale Aanpak Isolatie, zoals gepubliceerd in de Staatscourant
- Eis 45 Opdrachtnemer is in staat uitvoering te geven aan de Opdracht gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst, zoals omschreven in de Aanbestedingsleidraad en bijbehorende documenten.
- Eis 46 De kwaliteit van de dienstverlening dient gedurende de looptijd van het contract constant te blijven.
- Eis 47 Opdrachtnemer beschikt over een klachtenregeling.
- Eis 48 Opdrachtgever vraagt 1 contactpersoon voor deze opdracht. En een vervanger bij afwezigheid.
- Eis 49 Opdrachtnemer en Opdrachtgever hebben in de voorbereidingsfase twee live sessies van een halve dag, bestaande uit een kick-off en een verdiepende sessie over de aanpak van het NIP.
- Eis 50 Opdrachtnemer en Opdrachtgever hebben gedurende de uitvoeringsfase twee maal per jaar een sessie waarbij de aanpak wordt geëvalueerd op effectiviteit en tevredenheid van huiseigenaren (lerend werken).
- Eis 51 Opdrachtnemer en Opdrachtgever hebben het eerste kwartaal van de opdracht wekelijks een bondig (online) operationeel overleg. Daarna kan de frequentie omlaag naar wat Opdrachtgever, in overleg met Opdrachtnemer, nodig acht. Opdrachtnemer legt afspraken en acties vast in een verslag of Excel.
- Eis 52 Opdrachtnemer en Opdrachtgever hebben minimaal één (1) keer per kwartaal, of zoveel vaker als Opdrachtgever wenst, een strategisch/tactisch projectoverleg.
- Eis 53 Eenmaal per jaar, of zo vaak als partijen dat nodig achten, vindt een evaluatiegesprek plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer over de uitvoering van de overeenkomst. Dit gesprek vindt plaats met de contractmanager en projectleider van Opdrachtgever. Opdrachtnemer maakt van dit overleg een schriftelijkverslag. Het verslag wordt uiterlijk 2 weken na dit overleg (digitaal) aangeleverd.
- Eis 54 Tijdens de uitvoering van de Overeenkomst zal de voertaal Nederlands zijn in woord en geschrift.
- Eis 55 Opdrachtnemer biedt volledige financiële transparantie over de uitvoering van dit project (waaronder t.a.v. commissies/kick-back fees).

Afronding:

- Eis 56 Opdrachtnemer zorgt uiterlijk binnen een maand na afronding van de opdracht voor een goede overdracht van alle benodigde gegevens.

Eis 57 Opdrachtgever evalueert deze opdracht, om daarvan te leren voor hierop volgende aanpakken. Deze evaluaties vinden tijdens de opdracht, maar ook na afronding plaats.

Bescherming (persoons)gegevens

Eis 58 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.

Eis 59 Opdrachtnemer dient persoonsgegevens zorgvuldig te verwerken conform de uitgangspunten in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Eis 60 Opdrachtnemer dient adequate beveiligings- en beschermingsmaatregelen te hebben getroffen tegen virus- en malwareaanvallen op het eigen e-maildomein. Alle documenten dienen te worden gescand op bedreigingen en daarnaast op een veilige manier naar Opdrachtgever te worden verstuurd.

Beheer subsidiegelden

Eis 61 Opdrachtnemer beheert en verwerkt de subsidiegelden via een derdengelden rekening.

Eis 62 Opdrachtnemer verwerkt de subsidiegelden (NIP) door deze te verrekenen met de offerte, zodat de inwoner deze niet hoeft voor te schieten.

Eis 63 Opdrachtnemer betaalt periodiek de subsidiegelden uit aan de betreffende onderaannemer/isolatiebedrijf. Opdrachtnemer is belast met het uitvoeren van controles voor elke uitbetaling. Elke factuur en het resultaat van de controle dienen te allen tijde gedeeld te worden met Opdrachtgever.

Eisen ten aanzien van medewerkers van Opdrachtnemer

Eis 64 Medewerkers van Opdrachtnemer zijn flexibel, servicegericht en klantvriendelijk.

Eis 65 Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle directe contactpersonen voor deze Opdracht de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig zijn.

Eis 66 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.

Eis 67 Medewerkers van Opdrachtnemer die gesprekken voeren met huiseigenaren hebben kennis over subsidiemogelijkheden, de belangrijkste financieringsmogelijkheden, zoals de Duurzaamheidslening en het Warmtefonds, en zijn bekend met de Haarlemse Transitievisie Warmte.

Eis 68 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.

Eisen ten aanzien van door intermediair te selecteren, isolatiebedrijven

- Eis 69 Opdrachtnemer neemt als uitgangspunt bij de selectie van isolatiebedrijven dat een zo goed mogelijke prijs-kwaliteit verhouding wordt nagestreefd.
- Eis 70 Opdrachtgever wordt geïnformeerd over het selectieproces van isolatiebedrijven en mag waar nodig bijsturen.
- Eis 71 Opdrachtnemer wijst inwoner en isolatiebedrijf op de vigerende wet- en regelgeving (zoals de Wet natuurbescherming) met betrekking tot voorbereiding en uitvoering.
- Eis 72 Opdrachtnemer neemt als selectie eis op dat isolatiebedrijven erkend en branchegecertificeerd zijn.
- Eis 73 Opdrachtnemer neemt als uitgangspunt bij de selectie op dat lokale isolatiebedrijven, bij vergelijkbare prijs en kwaliteit, voorrang krijgen. Lokale isolatiebedrijven en glasbedrijven worden gevraagd om offertes uit te brengen voor de uitvoering van het NIP in Haarlem en optioneel Zandvoort. Lokaal wil zeggen binnen de gemeentegrenzen van Haarlem en Zandvoort en omliggende gemeentes.

Eisen ten aanzien van rapportage en administratie

- Eis 74 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.
- Eis 75 Klantenfeedback van deelnemers die wel en niet het hele proces doorlopen hebben wordt door Opdrachtgever gemonitord.
- Eis 76 Opdrachtnemer dient de klanttevredenheid bij de deelnemers te controleren en terug te koppelen aan Opdrachtgever.
- Eis 77 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.
- Eis 78 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.
- Eis 79 Bijhouden en vier keer per jaar aanleveren van het RVO Monitoringsbestand SpUk Lokale Aanpak Isolatie (Artikel 8 van de regeling: Informatievoorziening na uitkering). Dit omvat monitoring van o.a. 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. Opdrachtgever dient maandelijks geïnformeerd te worden over de voortgang.
- Eis 80 Opdrachtgever ontvangt vier (4) keer per jaar een managementrapportage van Opdrachtnemer bestaande uit het een actueel RVO monitoringsbestand en een kort overzicht van bijzonderheden.
- Eis 81 Opdrachtnemer verzorgt de totale voortgangs- en SiSa-rapportages.
- Eis 82 Bijhouden en per half jaar aanleveren van facturen en bijbehorende offertes/opdrachtbevestigingen van huiseigenaren die via de Opdrachtnemer maatregelen nemen. Deze bewijsstukken zijn noodzakelijk voor de ELENA subsidie van de EIB.

Eisen ten aanzien van prijs

- Eis 83 Alle prijzen en tarieven zijn all-in prijzen. Hiermee wordt bedoeld dat alle kosten in de prijzen en tarieven zijn verwerkt, zoals reis-, verblijf- en administratiekosten en eventuele andere vergoedingen. De vermelde prijzen en tarieven zijn in euro en exclusief BTW.
- Eis 84 Uw prijsaanbod bevat vaste prijzen inclusief alle kosten en exclusief BTW gedurende de initiële looptijd van de Overeenkomst.

Eisen ten aanzien van facturatie aan Opdrachtgever

Eis 85 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)

Eis 86 In ieder geval dient op iedere factuur de volgende informatie vermeld te worden:

- Het inkoopnummer van Opdrachtgever dat in de opdracht is vermeld;
- De naam van de contactpersoon/besteller;
- Het Kamer van Koophandel nummer van uw onderneming;
- Het bankrekeningnummer (IBAN-code).

U richt alle facturen digitaal aan crediteuren@haarlem.nl.

Indien u uw verbintenissen, voortvloeiende uit de overeenkomst, niet geheel of niet naar behoren nakomt, heeft Opdrachtgever het recht de betaling op te schorten.