

Bijlage 4. Programma van eisen

1. Advisering, Begeleiding en Offerteproces Isolatie-maatregelen

1.1	Opdrachtnemer controleert of de aanmelding van eigenaar-bewoners voldoen aan eisen en vanuit de SpUk Lokale Aanpak Isolatie (LAI) als onderdeel van het Nationaal Isolatieprogramma (NIP), en de door de gemeenten vastgestelde doelgroepen.
1.2	Opdrachtnemer geeft de eigenaar-bewoners binnen de kaders en voorwaarden van het Nationaal Isolatieprogramma (NIP) duidelijk en overzichtelijk advies over de meest geschikte isolatiemaatregelen (energiebesparing v.s. kosten) en financieringsmogelijkheden voor zijn of haar woning. Dit advies moet op een duidelijke en overzichtelijke manier worden verstrekt. Het energie-adviesrapport wordt opgesteld op basis van een huisbezoek door een energieadviseur. Opdrachtnemer controleert indien aanwezig het energielabel en de energetische staat van de woning en of deze voldoen aan de eisen van de SpUk Lokale Aanpak Isolatie (LAI), onderdeel van het Nationaal Isolatieprogramma (NIP).
1.3	Opdrachtnemer dient in een energie-adviesrapport voor eigenaar-bewoners in ieder geval de volgende onderwerpen op te nemen: - Energiebesparende maatregelen, waaronder: - o Spouwmuurisolatie - o Gevelisolatie (binnen en buiten) - o Vloerisolatie - o Dakisolatie (binnen en buiten) - o Glasisolatie - Prijsindicatie per maatregel - Besparingsindicatie per maatregel - Indicatie terugverdientijd per maatregel - Financieringsadvies (hoogte subsidiebedrag en andere financieringsvormen) - Bewustwording over verduurzaming en circulair isolatiemateriaal bevorderen De specificaties en kwaliteit van de isolatiemaatregelen moeten overeenkomen met de voorwaarden gesteld vanuit NIP, ISDE en mogelijk andere financieringsvormen. Daarnaast moet in het energie-adviesrapport de kaders zijn opgenomen waaraan het isolatiebedrijf moet voldoen: - Gedetailleerde factuur - RC-waarden - Foto's (bewijslast) - Verdere voorwaarden conform het NIP en indien van toepassing voorwaarden van andere financieringsvormen.
1.4	Het advies en uitvoering van de isolatiemaatregelen moet voldoen aan de, ten tijde geldende, normen binnen de Wet Natuurbescherming of de voorwaarden gesteld in de gedragscode (Rijk), het pre-SMP en het SMP of ander relevant beleid.

1.5	Opdrachtnemer verwerkt de aanmelding van een eigenaar-bewoner voor een energie-adviesrapport binnen vijf werkdagen. Vervolgens dient de opdrachtnemer in samenspraak met eigenaar-bewoner tot een afspraak voor een huisbezoek te komen. Deze afspraak moet binnen één maand na terugkoppeling van opdrachtnemer tot stand zijn gekomen. Indien twee maanden na de daadwerkelijke afspraak er door de eigenaar-bewoner nog geen offerte is aangeleverd bij de Opdrachtnemer dient opdrachtnemer periodiek contact op te nemen met de eigenaar-bewoner. Dit met als doel om de eigenaar-bewoner nogmaals te motiveren om in actie te komen of om vast te stellen wat de beweegredenen zijn om niet verder deel te nemen aan de actie.
1.6	De energieadviseurs dienen de Nederlandse taal op minstens B1-niveau te beheersen en te beschikken over actuele expertise op het gebied van energiebesparende maatregelen.
1.7	Opdrachtnemer is verplicht om bij de doelgroep energiearmoede het adviesgesprek ten behoeve van het opstellen van het energie-adviesrapport aan huis te laten plaatsvinden. Het staat de opdrachtnemer vrij de andere doelgroepen digitaal, telefonisch of aan huis te adviseren, altijd in overleg met de gemeente.
1.8	Aanvragen van de ISDE-subsidie voor de bewoner, en zorgen dat er afspraken gemaakt worden met de installateur voor vaststelling van het nodige (beeld)materiaal (bewijslast).

2. Isolatiesubsidie

2.1	De opdrachtnemer vraagt de subsidie voor de eigenaar-bewoner aan bij de gemeente op basis van de criteria die de gemeente stelt in de nog op te stellen subsidieverordening.
2.2	De opdrachtnemer verricht de betaling van de subsidie rechtstreeks aan de installateur van de gekozen isolatiemaatregel op basis van een factuur. Hierbij werkt de opdrachtnemer met een derdengeldenrekening. In de facturatie wordt indien van toepassing rekening gehouden met splitsing van de verschillende isolatiemaatregelen.
2.3	Facturatie van het isolatiebedrijf aan de opdrachtnemer vindt achteraf plaats op basis van realisatie en bewijslast (beeldmateriaal dat de isolatiemaatregel is toegepast en toetsing op verdere voorwaarden conform de NIP-subsidie). Het factuurbedrag moet overeenkomen met goedgekeurde offertebedrag.

3. Uitvoering Isolatie

3.1	Opdrachtnemer mag een lijst van gecertificeerde isolatiebedrijven opstellen per isolatiemaatregel en verstrekken aan de eigenaar-bewoner. Deze isolatiebedrijven moeten in het bezit zijn van de gestelde certificaten benoemd in 3.3. Opdrachtnemer ontvangt geen commissie van deelnemende isolatiebedrijven.
-----	---

3.2	Opdrachtnemer dient de eigenaar-bewoners keuzevrijheid te garanderen gedurende het offertetraject voor de isolatiemaatregel(en). Dit betekent ook dat eigenaar-bewoners zelf gecertificeerde isolatiebedrijven mogen voordragen. Deze bedrijven moeten wél voldoen aan de eisen gesteld in 3.3. De daadwerkelijke toelating van het isolatiebedrijf kan pas plaatsvinden na akkoord van de opdrachtnemer.
3.3	Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat offertes van enkel gecertificeerde isolatiebedrijven, welke beschikken over de relevante en actuele certificaten, keurmerken en normeringen, die de kwaliteit van hun werkzaamheden waarborgt, worden toegelaten in de actie. Ook moeten de isolatiebedrijven aantonen dat zij indien nodig voldoen aan de eisen voor natuurinclusief isoleren. De Opdrachtnemer dient de tarieven in de offertes te toetsen op marktconformiteit en indien d Als minimumeis dienen de ingeschakelde isolatiebedrijven in het bezit te zijn van een geldig VCA-certificaat en een SKG-IKOB-certificatie voor isolatiewerkzaamheden.
3.4	De eigenaar-bewoner blijft te allen tijde zelf opdrachtgever voor uitvoering van de isolatiemaatregel.

4. Communicatie

4.1	Opdrachtnemer organiseert promotie- en communicatie uitingen altijd in overleg en samenwerking met de opdrachtgever. Daarin wordt ook afgestemd wie de afzender is van de communicatie-uitingen.
4.2	Opdrachtnemer beantwoordt binnengekomen vragen van eigenaar-bewoners z.s.m. telefonisch en/of per e-mail binnen maximaal 10 werkdagen.
4.3	Opdrachtnemer is voor eigenaar-bewoners op maandag t/m vrijdag telefonisch en per e-mail bereikbaar van 09.00 uur tot 17.00 uur met uitzondering van nationale feestdagen. Overige communicatiekanalen dienen altijd in overleg met opdrachtgever te worden afgestemd.
4.4	Opdrachtnemer verwijst bij (hulp)vragen die buiten de opdracht van opdrachtnemer vallen naar de juiste instanties. Te weten het duurzaamheidsloket of de gemeente.
4.5	Opdrachtnemer zorgt voor directe afstemming met betrokken gemeenten over urgente operationele zaken. Dit zijn, bijvoorbeeld: • Directe klachten van bewoners of andere betrokkenen of lokale initiatieven; • Niet-werkende software; • Fouten in teksten of beeld; • Andere acute zaken die direct invloed hebben op het programma of de vertegenwoordiging van de gemeente.
4.6	Opdrachtnemer moet op verzoek van gemeenten buurtbijeenkomsten organiseren en voorzitten (presenteren). De gemeente zal zorgdragen voor de locatie.
4.7	Indien de opdrachtnemer werkt met een website dient na gunning samen met de gemeenten te worden gekeken naar de eisen op het gebied van toegankelijkheid, privacy, security, etc.

5. Monitoring en rapportage

5.1	Opdrachtnemer dient voor deze opdracht een monitoringsmethodiek te implementeren die ook beschikbaar wordt voor de gemeente/ eens per kwartaal gerapporteerd wordt aan de gemeente. Dit overzicht dient inzicht te geven in de actuele voortgang van de isolatieaanpak binnen de gemeente, en bevat ten minste: • Aantallen per klantreisfase (per doelgroep) • Uitgevoerde isolatiemaatregelen, gespecificeerd naar type maatregel en type isolatiemateriaal. • Totaal aantal verstrekte lokale subsidies uitgekeerd • Besluit eigenaar-bewoners om niet deel te nemen (met opgave van reden) • Klachten • Geschatte CO2 emissie besparing • Tevredenheidsonderzoek
5.2	Na afloop van een klantreis dient opdrachtnemer een tevredenheidsonderzoek uit te voeren.
5.3	Opdrachtnemer deelt één keer kwartaal een voortgangsrapportage met de opdrachtgever die aansluit bij de verantwoording aan het Rijk voor de NIP. Dit geldt voor tussentijdse rapportages en SiSa rapportages. Opdrachtnemer deelt de gegevens die hiervoor nodig zijn op adresniveau met de gemeente.

6. Privacy en Regelgeving

6.1	De aangeboden Oplossing voldoet nu en in de toekomst aan alle eisen die worden gesteld door wettelijke kaders en externe richtlijnen voor relevante wet- en regelgeving, zoals onder andere: • de Baseline Informatiebeveiliging Overheid • AVG. Dit is geen uitputtend overzicht.
-----	--