

Programma van Eisen

Nr.	Eis
1. Eis	Inwoners moeten toegang hebben tot een digitale of telefonische vorm van klantenservice bij de opdrachtnemer waar zij terecht kunnen voor vragen over het gebruik van de regelingen.
2. Eis	De projectcoördinatie gedurende de voorbereidings-, implementatie en nazorg-/afwikkelingsfase van het traject door één centraal aanspreekpunt vanuit de Opdrachtnemer en omvat minimaal de coördinatie van de dagelijkse werkzaamheden, afstemming met stakeholders, bewaken van de planning, signaleren en inspelen op knelpunten en borgen behalen doelstelling (of bijsturen indien nodig, in afstemming met de Opdrachtgever).
3. Eis	Opdrachtnemer verwerkt alle persoonsgegevens binnen de EER.
4. Eis	Het (nader) inrichten en afstemmen van het systeem voor subsidieverstrekking. Er moet te allen tijde een methode zijn voor deelname waarbij huishoudens niet hoeven voor te schieten. De subsidieverstrekking mag dus niet beperkt worden tot een cashbackoptie. Hoe meer huishoudens ontzorgd worden, des te hoger de beoordeling op dit element. Ook moet het mogelijk zijn voor huishoudens om deel te nemen wanneer zij niet (voldoende) digitaal vaardig zijn.
5. Eis	Het voorbereiden van een collectieve inkoopactie die bij start van de uitvoering instap klaar is, zodat inwoners direct kunnen deelnemen. De ondernemers die meedoen aan de actie zijn bij voorkeur lokaal gevestigd. Er is mogelijkheid om ondernemers toe te voegen die willen meedoen aan de collectieve inkoopactie, zo lang zij voldoen aan de voorwaarden voor het leveren van degelijk werk. Voorbeelden hiervan zijn IKOB, Venin en/of Insula-certificering. De aangeboden prijzen zijn lager dan wanneer een individuele woningeigenaar een offerte zou opvragen: er moet sprake zijn van een economisch voordeel voor inwoners om deel te nemen aan de collectieve actie.
6. Eis	Opdrachtnemer kan garanderen dat inwoners vanaf 1 februari 2024 gebruik kunnen maken van de regelingen
7. Eis	Bezoekers van de online omgeving zijn geïnformeerd en geven, indien wettelijk van toepassing is, toestemming voor het gebruik van de cookies. Het gebruik van tracking cookies is onder geen enkele voorwaarde toegestaan.
8. Eis	De online omgeving is op alle devices (mobiel, tablet en computer) goed en zonder problemen te gebruiken en werkt op de meest gebruikte browsers.
9. Eis	De opdrachtnemer zorgt ervoor dat de online omgeving bij aanvang van de actie operationeel is.
10. Eis	De frontoffice bestaat minimaal uit het verstrekken van informatie aan inwoners en het beantwoorden van vragen, met een reactietermijn van 2 werkdagen. Klachten en bezwaren worden binnen 14 dagen inhoudelijk behandeld en opgelost. De frontoffice is ten minste tijdens werkdagen

	zowel digitaal als telefonisch toegankelijk van 9.00 tot 17.00 uur. Het moet mogelijk zijn om telefonisch een afspraak te plannen voor een adviesgesprek/huisbezoek
11. Eis	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de monitoring van de voortgang van kwaliteit en effectiviteit van het programma. Hiervoor stelt Opdrachtnemer een (live) dashboard beschikbaar voor het gehele programma, met daarin ten minste: • de getroffen energiebesparende maatregelen per huishouden; • de CO2-besparing die behaald is met de getroffen maatregelen; • aantal bewoners per klantreisfase per doelgroep; • aantal aangeschafte maatregelen per type maatregel per doelgroep; • totaal aan verstrekte lokale subsidies per doelgroep; • resterende subsidiebedrag in de verschillende potten; • het aantal verstrekte adviezen op maat en/of bewoner wel/geen mondelinge toelichting wenste; • kwartaal- en eindrapportage ten behoeve van de SiSa verantwoording volgens de SiSa specificaties. • bij afronding van de opdracht worden deze gegevens eigendom van de gemeente Midden-Drenthe. • het wekelijks aantal binnenkomende klachten wordt per kwartaal gerapporteerd t.o.v. het aantal aanvragen.
12. Eis	De gehanteerde consumentenprijzen van producten en bijbehorende diensten bedoeld voor de deelnemers zijn in euro's inclusief btw.
13. Eis	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor onafhankelijk advies aan bewoners, tenzij de bewoner aangeeft dit niet te willen of al een advies heeft ontvangen dat aan de eisen uit dit Programma van Eisen voldoet. 'Onafhankelijk' betekent dat in het advies(gesprek) de energetische prestatie en effecten per verduurzamingsmaatregel (kosten, comfort, etc.) voor de bewoner objectief uiteengezet worden, zodat de bewoner een afgewogen keuze kan maken voor een of meerdere maatregelen op basis van wat redelijkerwijs en technisch haalbaar is, zonder dat dit beïnvloed wordt door (commerciële) bedrijfsbelangen. • Opdrachtnemer is verplicht om adviesgesprekken aan huis te laten plaatsvinden, tenzij de bewoner dit nadrukkelijk anders wenst. Deze reden moet vastgelegd worden. • Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de correcte uitvoering van de geadviseerde isolerende maatregelen. • Opdrachtnemer verzorgt voor alle deelnemende huishoudens die voor een ontzorgingstraject kiezen een advies dat tenminste bestaat uit de maatregelen en minimale technische vereisten zoals opgenomen in de SpUK Lokale Aanpak Isolatie (https://www.rvo.nl/subsidies-financiering/spuk-lokale-aanpak-isolatie), die daarmee aansluiten bij de vereisten uit de ISDE (https://www.rvo.nl/subsidies-financiering/ISDE/woningeigenaren).

	• Daarnaast dient het advies tenminste de volgende inzichten te bieden: 1. (richt)prijzen per maatregel; 2. (richt)besparingen per maatregel of voor het geheel of een selectie van maatregelen; 3. materialen van maatregelen en, waar technisch verantwoord, een aanvullend advies over biobased materialen waarin de bewoner de vrijheid heeft om te kiezen; 4. informatie over ISDE gekoppeld aan de maatregelen in het advies en hulp bij aanvragen ervan; 5. informatie over financieringsmogelijkheden, zoals het Warmtefonds. • De adviseurs zijn EP-W gecertificeerd. • De geselecteerde isolatiebedrijven beschikken over een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering ter dekking van eventuele gemaakte fouten in de uitvoering.
14. Eis	Opdrachtnemer dient een procedure te hebben voor het afhandelen van klachten van inwoners, inclusief een maximale reactietijd en een duidelijke escalatieprocedure indien een klacht niet naar tevredenheid wordt afgehandeld.
15. Eis	Opdrachtnemer geeft transparant uitleg waar het verdienmodel in de aanpak zit. Er wordt getoetst op het transparant delen van het verdienmodel met de Opdrachtgever, niet op de wijze waarop het verdienmodel gebaseerd is. Ook geeft Opdrachtgever transparantie in hoe/welke ondernemers geselecteerd worden om deel te nemen aan de collectieve inkoopactie.
16. Eis	De digitale en telefonische klantenservice dient ook toegankelijk te zijn voor mensen met een beperking. Dit kan bijvoorbeeld door het aanbieden van ondersteuning voor slechthorenden of slechtzienden, en door de online omgeving te optimaliseren voor gebruik met schermlezers.
17. Eis	Samenwerking en afstemming met onder het gemeentelijk energieloket, Energiecoaches en bedrijven die (willen) deelnemen aan de collectieve inkoopactie. Van de Opdrachtnemer wordt hierbij een proactieve houding verwacht.
18. Eis	Communicatie zowel digitaal als fysiek wordt gedaan uit naam van de gemeente Midden-Drenthe en altijd afgestemd op wensen van gemeente. Het moet duidelijk zijn voor inwoners dat dit een samenwerking betreft tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Hetgeen binnen deze opdracht geproduceerd wordt (communicatiemateriaal) is en blijft eigendom van de gemeente Midden-Drenthe. Communicatiemateriaal wordt samen met Opdrachtgever ontwikkeld en blijft eigendom van gemeente Midden-Drenthe. Opdrachtnemer zorgt voor een online aanmeldpagina voor bewoners.
19. Eis	• Opdrachtnemer heeft beleid opgesteld ten aanzien van de naleving van de AVG (waarin in elk geval taken en verantwoordelijkheden ten aanzien privacy zijn vastgelegd (inclusief rapportagelijnen). • Opdrachtnemer heeft een proces en de benodigde kennis om voorkomende datalekken goed af te kunnen handelen. • Opdrachtnemer heeft maatregelen genomen om te borgen dat personeel op zorgvuldige wijze met de persoonsgegevens om gaat (bijvoorbeeld: training van personeel, screenen van personeel, maken van afspraken met personeel).

	• Zie ook de verwerkersovereenkomst
20. Eis	De subsidie wordt overgemaakt naar een Stichting Dergengeldrekening welke wordt beheerd door de opdrachtnemer.
21. Eis voucher	De software maakt het mogelijk om het beschikbaar gestelde bedrag uit te geven, bijvoorbeeld in de vorm van inwisselbare vouchers.
22. Eis voucher	Inschrijver dient alle bouwmarkten in de gemeente Midden-Drenthe te benaderen om deel te nemen aan de regeling. Het moet voor bewoners mogelijk zijn om de voucher online én bij een lokale, fysieke winkel te kunnen besteden.
23. Eis voucher	De bouwmarkten dienen uitbetaald te worden voor de verkochte materialen via de software.
24. Eis voucher	Inschrijver dient de gegevens bij te houden die nodig zijn voor de SiSA-verantwoording.
25. Eis voucher	De software houdt de gemaakte afspraken met bewoners bij.
26. Eis voucher	Door gegevens in te vullen in de software dient de inwoner te zien op welke actieve subsidieregelingen hij aanspraak maakt.