

Programma van Eisen

Verduurzaming woningen Zaanstad

Nummer aanbesteding: 403-2024

Opdrachtgever: L. Jongmans
Gemeente Zaanstad
Cluster Verstedelijking en cluster Duurzaamheid
Programma Verbetering kwaliteit bestaande woningvoorraad
Postbus 2000
1500 GA Zaandam

Bezoekadres:
Stadhuisplein 100
1506 MZ ZAANDAM

Datum: 3 september 2024
Status: Definitief

© *Gehele of gedeeltelijke overneming of reproductie van de inhoud van dit document, op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteursrechthebbende is verboden, behoudens de beperkingen bij de wet gesteld. Het verbod betreft ook gehele of gedeeltelijke bewerking.*

Inhoudsopgave

1	INLEIDING	3
2	EISEN	5
2.1	Algemeen	5
2.2	Omschrijving van de opdracht	5
3	PERCEEL 1: ORGANISEREN EN UITVOEREN NIP/LAI, ONDERDEEL DOE-HET-ZELF	8
3.1	KPI's	8
–	Aantal woningen dat is verduurzaamd via de regeling Lokale Aanpak Isolatie Zaanstad 2024 – 2026:	8
3.2	Opdrachtgrootte en eisen.....	9
4	PERCEEL 2: FINANCIËEL ADVIES EN HULP BIJ AANVRAGEN (NIP/LAI EN VOLKSHUISVESTINGSFONDS)	14
4.1	KPI's.....	14
4.2	Opdrachtgrootte en eisen.....	14
5	PERCEEL 3: UITVOERING REGELING VERDUURZAMEN WONINGEN ZAANDAM-OOST 2024 – 2028 EN WONINGOPNAMES IN HET KADER VAN DE NIP/LAI.....	19
5.1	Onderdeel A: Uitvoering van de regeling Verduurzamen Woningen Zaanadam-Oost 2024-2028	19
5.1.1	KPI's VHF Verduurzamen Woningen Zaanadam-Oost 2024 - 2028.....	20
5.1.2	Opdrachtgrootte en eisen.....	20
5.2.1	KPI's NIP/LAI	25
5.2.2	Opdrachtgrootte en eisen	25
6	BIJZONDERE UITVOERINGSVOORWAARDEN	30
6.1	Social Return on Investment	30
6.2	Duurzaamheid	30

Bijlage 1: Regeling NIP/LAI: Lokale Aanpak Isolatie Zaanstad 2024 – 2026

Bijlage 2: Regeling VHF: Verduurzamen Woningen Zaanadam-Oost 2024 – 2028

Bijlage 3: RvO monitoringsbestand SpUk Lokale Aanpak Isolatie

Bijlage 4: Voorbeeld label- en/of maatwerkadvies voor de woning

Bijlage 5: Verwerkersovereenkomst

Bijlage 6: Format raamcontract

Bijlage 7: Verklaring slecht geïsoleerde woning NIP/LAI

Bijlage 8: Communicatiestrategie Aanbesteding Verduurzaming Woningen Zaanstad

1 Inleiding

In dit Programma van Eisen (PvE) wordt de inhoud van de opdracht omschreven en vastgelegd. Met inschrijving op de aanbesteding geven inschrijvers aan onverkort aan alle eisen te voldoen bij de uitvoering van de opdracht.

Gebruikte termen

Indien leveranciers-, merk- en/of typenamen worden vermeld, dient u dit te lezen als: “of daarmee overeenstemmend/gelijkwaardig”. De term “inschrijver” wordt in dit Programma van Eisen gebruikt als duiding voor een aanbestedende partij gedurende de aanbesteding. De term “opdrachtnemer” wordt gebruikt als duiding van de aanbestede partij na de aanbesteding.

Een aardgasvrije woningvoorraad in 2050

In het Klimaatakkoord is afgesproken dat alle woningen en gebouwen in 2050 van het aardgas zijn en duurzaam verwarmd worden. Tevens is afgesproken, dat anderhalf miljoen bestaande woningen in 2030 al duurzaam zijn. Een aanzienlijk deel van deze opgave betreft grondgebonden koopwoningen van eigenaar-bewoners.

Het Rijk neemt aan dat 750.000 huishoudens niet zonder hulp van de overheid kunnen en stelt nu en gedurende de komende jaren diverse middelen beschikbaar aan gemeenten (SpUk Lokale Aanpak Isolatie, SpUk Aanpak Energiearmoede, Volkshuisvestingsfonds (VHF), CDOK, etc.) om deze opgave te realiseren. Deze middelen kunnen worden ingezet voor bijvoorbeeld subsidie aan bewoners, begeleiding, marketing of verhoging van capaciteit binnen de lokale overheid. Elk van deze middelen kent specifieke kaders en doelstellingen. Gemeenten hebben de regierol gekregen in deze lokale warmtetransitie.

Aanbesteding: onderdelen NIP/LAI en Volkshuisvestingsfonds Zaandam-Oost

Als Bijlage 1 en Bijlage 2 van dit document zijn de regelingen (NIP/LAI) Lokale Aanpak Isolatie Zaanstad 2024 – 2026 en (VHF) Verduurzamen woningen Zaandam-Oost 2024 – 2028 opgenomen. De regelingen zijn in juli 2024 vastgesteld door het college van B&W van de gemeente Zaanstad en voorgelegd voor wensen en bedenkingen aan de gemeenteraad. Deze aanbesteding betreft (onderdelen uit) de regeling Lokale Aanpak Isolatie Zaanstad 2024 – 2026 en de regeling Verduurzamen woningen Zaandam-Oost 2024 - 2028. De regelingen treden na publicatie van de regelingen in werking. Publicatie vindt plaats na afronding van de aanbesteding.

Vanuit het Nationaal Isolatieprogramma (NIP) heeft de gemeente Zaanstad middelen verkregen om 1.769 woningen van eigenaar-bewoners in de gemeente Zaanstad met een WOZ-waarde lager dan € 429.300 te ondersteunen bij het treffen van isolatiemaatregelen. Aanvullend kunnen 650 woningen van eigenaar-bewoners met een woningwaarde tot de NHG-grens vanuit de middelen uit het Volkshuisvestingsfonds in postcodegebieden 1501, 1502, 1503, 1504, 1505, 1506, 1507, 1508 en 1541 worden verduurzaamd met 3 labelstappen of met minimaal 2 labelstappen naar label B. Deze postcodes komen voor extra financiële middelen uit het Volkshuisvestingsfonds in aanmerking omdat het een zogenaamde NPLV-wijk betreft volgens het Nationaal Programma Leefbaarheid en Veiligheid. Dit betreft wijken waar de leefbaarheid en veiligheid onder druk staan. Inwoners hebben hier te maken met een stapeling van problemen rondom onderwijs, armoede, gezondheid, wonen en veiligheid.

Via de NIP/LAI zijn voor eigenaar-bewoners in energiearmoede de woningopname, woningadvies en het financiële advies kosteloos, zolang de voorraad strekt, en verkrijgbaar na toestemming van de gemeente Zaanstad. Voor overige eigenaar-bewoners is dit niet kosteloos en kan indien aan de orde de aanbestedende partij de kosten in rekening brengen bij deze eigenaar-bewoners. De gemeente zit hier niet tussen. Wel dient deze partij de gemeente Zaanstad te informeren indien dit aan de orde is en uit te werken in het plan van aanpak. Hierbij dient de resultaatverplichting en doelstelling van de aanpak in acht worden genomen.

De regeling Lokale Aanpak Isolatie Zaanstad richt zich op eigenaar-bewoners en eigenaar-bewoners in energiearmoede. De regeling Verduurzamen woningen Zaandam-Oost maakt geen onderscheid naar inkomen en

richt zich op eigenaar-bewoners. Voor beide regelingen geldt voor eigenaar-bewoners in VvE-complexen, dat alleen individuele maatregelen worden bekostigd en niet de collectieve.

Ruimte voor de inzet van een lerende aanpak, ofwel experimenteerruimte op communicatief gebied.

De afgelopen jaren zijn er door veel eigenaar-bewoners van de gemeente Zaanstad isolerende maatregelen genomen aan de woning. Toch is de overgebleven groep eigenaar-bewoners met een slechte woning nog groot. Deze groep te bereiken en ze vervolgens te bewegen concrete stappen te zetten in het nemen van isolerende maatregelen aan de woning, is een uitdagende opgave.

De aanbestedende partij wordt uitgedaagd om samen met de gemeente een innovatieve aanpak te bedenken, uit te voeren en indien nodig bij te stellen.

Binnen de opdracht van perceel 1, het organiseren en uitvoeren NIP/LAI regeling, onderdeel Doe-het-zelf, is tevens extra financiële ruimte beschikbaar om te experimenteren met innoverende promotie- en communicatiestrategieën met als doel via Doe-het-zelf (tenminste) 750 woningen te verduurzamen. Een en ander gebeurt in samenhang met de communicatie over perceel 3a, uitvoering van de regeling Volkshuisvestingsfonds Zaandam-Oost 2024 – 2028.

Voor de communicatie over en de uitvoering van de opdracht dient er nauw samengewerkt te worden met de gemeente. Zie [Bijlage 8](#) voor aanvullende informatie.

2 Eisen

2.1 Algemeen

In dit hoofdstuk staat het Programma van eisen weergegeven, oftewel de eisen aan de uitvoering van de opdracht. Het Programma van Eisen bestaat uit een pakket van eisen met een knock-out karakter; het niet voldoen of kunnen voldoen aan één van deze eisen leidt automatisch tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure. Het Programma van Eisen heeft betrekking op alle percelen.

Mocht u zich niet kunnen vinden in één of meerdere eisen van het Programma van Eisen, dan dient u dit aan te geven in de Nota van inlichtingen. Aan de hand daarvan beslist de aanbestedende dienst wat voor gevolgen dit heeft voor de aanbestedingsprocedure.

Middels inschrijving gaat u onherroepelijk akkoord met hetgeen gesteld in het Programma van Eisen. Het is toegestaan samen te werken met andere bedrijven. Dit is mogelijk door het vormen van een combinatie of door een beroep te doen op (een) derde(n) waarbij het principe van hoofd- en onderaannemer geldt. Een onderneming mag slechts eenmaal inschrijven, óf in combinatie óf als hoofdaannemer.

Belangrijk is dat de onderaannemer eigen referenties opvoert. De inschrijver, de hoofdaannemer, dient deze dan te overleggen. De inschrijver toont zijn technische bekwaamheid of beroepsbekwaamheid aan door minimaal één soortgelijke opdracht te hebben uitgevoerd in de afgelopen 3 jaar gerekend vanaf de datum van inschrijving.

Beoordeling is op basis van gunningscriterium EMVI – Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI) – Beste Prijs-Kwaliteit Verhouding (BPKV).

Het is niet toegestaan om een manipulatieve inschrijving in te dienen. Een inschrijver die een manipulatieve inschrijving indient, wordt uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure en zijn inschrijving wordt als ongeldig terzijde gelegd. Opdrachtgever beschouwt inschrijvingen als een manipulatieve inschrijving:

- een inschrijving die ertoe leidt dat het beoordelingssysteem wordt gemanipuleerd;
- Inschrijvingen met negatieve prijzen.

2.2 Omschrijving van de opdracht

De opdracht is onderverdeeld in drie (3) percelen.

1. Organiseren en uitvoeren NIP/LAI regeling, onderdeel Doe-het-zelf.
2. Financieel advies, hulp bij aanvragen subsidies en regelingen en voorbereiding aanvraag producten van het Warmtefonds
3. Uitvoering regeling Volkshuisvestingsfonds Zaanstad-Oost 2024 – 2028 en woningopnames en -adviezen in het kader van de NIP/LAI voor eigenaar-bewoners in energiearmoede.

Per perceel wordt een overeenkomst afgesloten met één opdrachtnemer met zo nodig een of meer onderaannemers. Inschrijvers kunnen inschrijven op één of meerdere percelen.

1. Organiseren en uitvoeren NIP/LAI, onderdeel Doe-het-zelf
 - a) Het organiseren en uitvoeren van de regeling Lokale Aanpak Isolatie Zaanstad 2024 – 2026, onderdeel Doe-het-zelf. De opdrachtgever heeft de regeling Lokale Aanpak Isolatie Zaanstad 2024 – 2026 opgesteld, de opdrachtnemer voert het onderdeel Doe-het-zelf uit. Opdrachtnemer doet een voorstel voor de procesgang aan opdrachtgever middels een plan van aanpak. Opdrachtgever dient hierbij zoveel mogelijk te worden ontzorgd.
 - b) Het opstellen en uitvoeren van een promotie- en communicatiestrategie (zie [Bijlage 8](#)) in samenhang met perceel 3a. Dit wordt door opdrachtgever en opdrachtnemer gezamenlijk vormgegeven. De gemeente voert regie op de communicatie, opdrachtnemer denkt mee en voert mee uit.
 - c) SISA-verantwoording naar de gemeente Zaanstad, prestatieleveringen per 1-6 en 1-12 van elk jaar. De prestatielevering geeft onder andere inzicht in per adres van: verrichte prestatie, subsidie en nog te verduurzamen delen, betaalbewijzen, facturen, dashboard van de voortgang. De opdrachtnemer houdt bij welke woningen geïsoleerd zijn aan de hand van het Monitoringsbestand SpUk Lokale Aanpak Isolatie, beschikbaar gesteld door het Rijk (zie [Bijlage 3](#)).

2. 150x financieel advies, hulp bij aanvragen subsidies en regelingen en voorbereiding aanvraag producten van het Warmtefonds in het kader van de NIP/LAI-regeling Lokale Aanpak Isolatie Zaanstad 2024 – 2026 voor eigenaar-bewoners in energiearmoede.
 - a) De groep eigenaar-bewoners in energiearmoede ontvangt via de regeling Lokale Aanpak Isolatie 2024 - 2026 aanvullende financiële middelen om de isolatiemaatregelen te bekostigen. Deze doelgroep kan daarnaast gebruik maken van extra dienstverlening in de vorm van een woningopname en -advies (zie perceel 3, onderdeel B), financieel advies en hulp bij aanvragen subsidies en regelingen. Het in kaart brengen, het eigen maken en actueel houden van de diverse relevante (verduurzaming)subsidies en regelingen plus de producten van het Nationaal Warmtefonds is een vereiste voor de betrokken financieel adviseur.
 - b) Hanteren ISDE-subsidiechecker. Uitkomst hiervan wordt als bijlage gevoegd bij de NIP/LAI-subsidieaanvraag.
 - c) Het helpen aanvragen van relevante subsidies en regelingen, te weten (achteraf) de ISDE en andere relevante rijks-, provinciale en gemeentelijke subsidies voor woningverduurzaming.
 - d) Het voorbereiden van de aanvraag op een product van het Nationaal Warmtefonds;
 - e) Het doorverwijzen van de eigenaar-bewoner naar de partij die de eigenaar-bewoners helpt bij de aanvraag voor het helpen aanvragen van een product van het Nationaal Warmtefonds.

150x financieel advies voor eigenaar-bewoners die gebruik maken van de VHF-regeling 'Verduurzamen Woningen Zaanstad-Oost 2024 – 2028'.

- f) Aan de hand van de onder perceel 3 aanbevolen verduurzamingsmaatregelen aan de woning in kaart brengen welke subsidies en regelingen kunnen worden aangevraagd (financiële strategie) en advies over de dekking van de eigen bijdrage voor de verduurzamingsmaatregelen.
- 3a Uitvoering regeling VHF: Verduurzamen Woningen Zaanstad-Oost 2024 – 2028. Betreft minimaal 650 woningen verduurzamen in het kader van het VHF-regeling.
 - a) Het opstellen van een promotie- en communicatiestrategie in samenhang met perceel 1 (zie [Bijlage 8](#)). Dit wordt door opdrachtgever en opdrachtnemer gezamenlijk vormgegeven. De gemeente voert regie op de communicatie, opdrachtnemer denkt mee en voert mee uit;
 - b) Indien voorafgaand aan de werkzaamheden geen (voorlopig) label bij RVO bekend is: het bepalen van het huidige energielabel (startlabel);
 - c) Opstellen van een label- en/of maatwerkadvies voor de woning: Het betreft advies over de te nemen verduurzamingsmaatregelen aan de woning na huisbezoek door een adviesbureau. Door het advies weet de eigenaar-bewoner welke maatregelen aan de woning nodig zijn om in aanmerking te komen voor de VHF-subsidie. Uit het rapport moet blijken welke maatregelen leiden tot een labelstap conform de NTA8800 richtlijnen (zie een voorbeeld in [Bijlage 4](#)). Aan het begin van het rapport dient een overzichtelijke samenvatting gegeven te worden.
 - d) Het maatwerkadvies geeft inzicht in ten minste:
 - een plan van aanpak voor de verduurzamingsmaatregelen die moeten gebeuren aan het huis zodat ofwel 3 energielabelstappen worden behaald, ofwel twee labelstappen worden behaald waardoor de woning op energielabel B komt;
 - inzicht in de kosten van de maatregelen;
 - inzicht in de financiële opties om de kosten te dekken: overzicht van gemeentelijke en landelijke subsidies, subsidiebedragen, resterende kosten/eigen bijdrage, besparing op de energiekosten en terugverdientijd van de maatregelen.
 - e) Zo nodig verwijzen naar een financieel adviseur (perceel 2) voor advies over de dekking van de eigen bijdrage in de kosten;
 - f) Offreren uitvoering na akkoord van de woningeigenaar op het maatwerkadvies;
 - g) Bewoners begeleiden en ontzorgen in de uitvoering van de werkzaamheden: na opdracht van de woningeigenaar op de offerte regelen van de uitvoering (aanbesteding, planning, aanspreekpunt zijn voor bewoners);
 - h) Zorgen voor de verantwoordingsinformatie (zoals foto's, facturen), ten behoeve van de aanvraag op de landelijke ISDE-subsidie en verantwoording dan de gemeentelijke subsidies;
 - i) Aantonen van het bereikte label: zorgen dat de woning wordt gelabeld conform de NTA8800 na afloop van de werkzaamheden;
 - j) Duidelijkheid voor bewoner dat aan de doelstelling "3 energielabelstappen of label B behaald na

uitvoering van 2 labelstappen” is voldaan;

- k) Ontzorgen bij subsidie aanvragen: indienen ISDE-aanvraag bij het rijk en de gemeentelijke subsidie aanvraag bij de gemeente namens de bewoner.
 - l) Leveren van verantwoordingsinformatie conform de SISA-informatie.
 - m) SISA-verantwoording naar de gemeente Zaanstad, prestatieleveringen per 1 juni en 1 december van elk jaar. De opdrachtnemer houdt het Monitoringsbestand uit Bijlage 3 bij.
- 3b 150x woningopnames en -adviezen in het kader van de NIP/LAI-regeling voor eigenaar-bewoners in energiearmoede.
- a) Het opstellen van een maatwerkadvies voor de woning door het uitvoeren van een woningopname bij de eigenaar-bewoner in energiearmoede thuis. Het betreft een advies over de te nemen verduurzamingsmaatregelen aan de woning, inclusief kostenraming per maatregel, een overzicht van de te verkrijgen subsidies, de eigen bijdrage na aftrek van subsidies, mogelijkheden voor dekking van deze eigen bijdrage en beoogde terugverdientijden van de voorgestelde maatregelen.

3 Perceel 1: Organiseren en uitvoeren NIP/LAI, onderdeel Doe-het-zelf

Opdrachtgever zoekt een partij die het onderdeel Doe-het-zelf van de regeling Lokale Aanpak Isolatie Zaanstad 2024 – 2026 organiseert en uitvoert. Deze aan te besteden partij faciliteert, organiseert, toetst en beschikt aan de hand van de regeling Lokale Aanpak Isolatie Zaanstad 2024 – 2026 subsidieaanvragen en keert de bedragen uit aan de aanvragers, te weten Zaanse eigenaar-bewoners die aan de genoemde regeling voldoen. De opdrachtnemer voert samen met opdrachtgever een communicatiestrategie uit, met als doel zoveel mogelijk, en tenminste 750, Zaanse woningen via Doe-het-zelf te verduurzamen.

Looptijd: van 1 januari 2025 tot en met 31 december 2026

Opdrachtgever: gemeente Zaanstad

Aantal woningen: 750x

De opdrachtgever kan soortgelijke diensten binnen drie jaar na gunning van deze opdracht opnieuw gunnen aan de opdrachtnemer via een onderhandelingsprocedure zonder voorafgaande bekendmaking. Dit is een recht, geen plicht van de opdrachtgever. Het zou daarbij kunnen gaan om het beschikbaar komen van nieuwe voorzieningen vanuit tranches. Voor de gunning van de herhalingsopdrachten zal de opdrachtgever in principe dezelfde eisen en wensen hanteren als gehanteerd tijdens deze aanbestedingsprocedure.

3.1 KPI's

3.2 Aantal woningen dat is verduurzaamd via de regeling Lokale Aanpak Isolatie Zaanstad 2024 – 2026:

- 2025 → 450 woningen;
 - 2026 → 300 woningen.
- Minimaal 5% van de 750 woningen heeft een biobased bijdrage ontvangen.
- Minimaal 400 woningen van de 750 woningen hebben meer dan 1 duurzaamheidsmaatregel genomen;
- Aantal klachten is <3%, tevredenheid is 97%;
- Doorlooptijden worden 100% gehaald, te weten:
 - De aanvrager ontvangt na het doen van een volledige subsidieaanvraag binnen 2 weken een voorlopige beschikking;
 - De aanvrager ontvangt na het volledig verantwoorden van de subsidie binnen 2 weken een vaststellingsbeschikking;
 - Nadat de aanvrager de vaststellingsbeschikking heeft ontvangen deze binnen 10 dagen het subsidiebedrag op de rekening.
- Na de aanvraag vinden er steekproeven plaats op tenminste 10% van de subsidieaanvragen op;
 - De door de eigenaar-bewoner afgegeven Verklaring slecht geïsoleerde woning (zie [Bijlage 7](#));
 - De kwaliteit van de uitvoering van de duurzaamheidsmaatregel(en) door de eigenaar-bewoner;
 - De volgens de regeling vereiste isolatiewaarde(n) van de door de eigenaar-bewoner zelf aangebrachte isolatiemateriaal en/of glas.
- De communicatie over de regeling Lokale Aanpak Isolatie Zaanstad 2024 – 2026 op de communicatiekanalen en/of de toegepaste communicatiemiddelen leidt tot een 30% conversie.
- De website of landingspagina van de opdrachtnemer wordt door de bezoekers als voldoende informatief, gebruiks- en gebruikersvriendelijk ervaren;
- 100% van de doorlooptijden zoals benoemd in de eisen en in de regeling Lokale Aanpak Isolatie Zaanstad 2024 – 2026 worden behaald.

3.3 Eisen

Eisnummer	Eis
Algemeen	
1.	Opdrachtnemer is in staat om gedurende 2 jaar de opdracht te verrichten als beschreven in de aanbestedingsstukken en heeft hiervoor op elk moment gedurende de looptijd van de overeenkomst de adequate expertise, capaciteit en middelen tot zijn beschikking. Er zijn 2 verleningsopties mogelijk van 1 jaar.
2.	Opdrachtnemer wordt gevraagd om een voorstel in te dienen (plan van aanpak) bij opdrachtgever binnen 1 maand na gunning hoe de opdracht kan worden uitgevoerd, hierbij valt te denken aan (uitvoering)onderdelen als: – een voucherconstructie; – een speciaal daartoe ingerichte website waarop de materialen worden aangeboden; – de uitbetaling aan eigenaar-bewoners verloopt via (betaal)batches aan de opdrachtgever. – mogelijkheid tot aanschaf materialen door eigenaar-bewoners bij elke willekeurige winkel; – mogelijkheid tot aanschaf materialen door eigenaar-bewoners bij vastgestelde winkels; – etc. Hierbij dient dan in acht worden genomen: – er wordt bij voorkeur gewerkt met lokale winkels uit de gemeente Zaanstad; – de materialen worden marktconform aangeboden; – website heeft bij voorkeur een “open house” constructie, dus meerdere (lokale) aanbieders kunnen daar hun waar aanbieden; – er wordt geen provisie gerekend door opdrachtnemer boven op de kosten van de materialen; – opdrachtnemer heeft geen belang bij de keuze van de winkels (bijvoorbeeld in de vorm van provisie of iets dat als zodanig kan worden aangemerkt). – opdrachtnemer mag geen eigen producten verkopen op de website om belangenverstrengeling te voorkomen ofwel opdrachtnemer en partij die de website beheert en/of vult met materialen mogen niet tot hetzelfde moederbedrijf behoren.
3.	De in de overeenkomst gehanteerde termijnen ten aanzien van de uitvoering van Doe-het-zelf (NIP/LAI) zijn fatale termijnen.
4	Het staat de opdrachtgever vrij om subsidiebedragen aan bewoners voor verduurzamingsmaatregelen te verhogen of te verlagen. Dit is geen wezenlijke wijziging, omdat de aard en omvang van de opdracht gelijk blijven. De opdrachtgever is verplicht dit te realiseren in nauwe afstemming met opdrachtnemer door deze minimaal op schriftelijk op de hoogte te stellen van deze wijziging.
5.	De opdrachtnemer informeert de opdrachtgever zo vroeg mogelijk indien er sprake is van opvolging/ vervanging van de vaste contactpersoon, echter uiterlijk één (1) maand van tevoren.
6.	Het is opdrachtnemer niet toegestaan om vertrouwelijke informatie – zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtgever op enigerlei wijze openbaar te maken.
7.	Opdrachtnemer is verplicht opdrachtgever onverwijld te informeren over omstandigheden die de continuïteit en/of kwaliteit van de dienstverlening negatief kunnen beïnvloeden en over de genomen en te nemen maatregelen om dit te voorkomen.
8.	Opdrachtnemer biedt volledige financiële transparantie over de uitvoering van de regeling, waaronder commissies/ kick-back fees.
Proces en inrichting	
9.	Opdrachtnemer organiseert de NIP/LAI, onderdeel Doe-het-zelf en dat betekent: – adequaat inrichten van het proces, de organisatie en de uitvoering van NIP/LAI-

	regeling Lokale Aanpak Isolatie Zaanstad 2024 - 2026, onderdeel Doe-het-zelf; – controleren van subsidieaanvragen aan de hand van de regeling Lokale Aanpak isolatie Zaanstad 2024 - 2026; – een controlemechanisme op foutieve/ frauduleuze aanvragen, bijvoorbeeld dubbele aanvragen; – beschikken en/of afwijzen van de subsidie op basis van de regeling Lokale Aanpak Isolatie Zaanstad 2024 – 2026; – verwerken van bonus biobased op het subsidiebedrag aan de hand van de regeling Lokale Aanpak isolatie Zaanstad 2024 – 2026; – uitbetalen eigenaar-bewoners via het aanleveren van een (betaal)batch aan opdrachtgever (opdrachtgever betaalt uit); – monitoren van de voortgang van aanvragen, beschikkingen en uitvoeringen en het algehele subsidiebudget; – bijhouden welke woningen geïsoleerd zijn aan de hand van het Monitoringsbestand SpUk Lokale Aanpak Isolatie, beschikbaar gesteld door het Rijk (zie Bijlage 3); – uitvoeren van steekproeven ter plaatse op tenminste 10% van de subsidieaanvragen op de ○ door de eigenaar-bewoner afgegeven Verklaring slecht geïsoleerde woning (zie Bijlage 7); ○ kwaliteit van de uitvoering van de duurzaamheidsmaatregel(en) door de eigenaar-bewoner; ○ isolatiewaarde van de door de eigenaar-bewoner aangebrachte isolatiemateriaal of glas. – SISA-verantwoording naar de opdrachtgever (gemeente Zaanstad), prestatieleveringen per 1 juni en 1 december van elk jaar. De prestatielevering geeft onder andere inzicht in per adres van: verrichte prestatie, verstrekte subsidiebedrag, verduurzaamde bouwdelen, getroffen maatregelen, betaalbewijzen, facturen, dashboard van de voortgang etc (zie Bijlage 3); – afhandelen en terug rapporteren aan de opdrachtgever van het aantal klachten en de inhoud/aard ervan inclusief de afhandeling en doorlooptijd; – zorgdragen binnen 1 maand na afronding van de opdracht (uiterlijk op 31 januari 2027) voor een goede overdracht, kosteloos, van alle verzamelde gegevens aan opdrachtgever in een standaard uitwisselformaat; – opstellen en uitvoeren van een promotie- en communicatiestrategie (zie Bijlage 8) in samenhang met perceel 3a. Dit wordt door opdrachtgever en opdrachtnemer gezamenlijk vormgegeven; – inregelen en beheren van een digitale in huisstijl van de opdrachtgever (“whitelabel”) portaal/webpagina waarin/waarop minimaal is opgenomen informatie over de regeling, de aanvraagprocedure, het proces/ doorlooptijden, specifieke informatie voor eigenaar-bewoners in energiearmoede, het gebruik van duurzame materialen (biobased/circulair), de voorwaarden van de regeling en een mogelijkheid tot het doen van een digitale aanvraag middels een aanvraagformulier en het uploaden van voor de aanvraag relevante gegevens en stukken. De uitvoering van dit onderdeel van de regeling Lokale aanpak isolatie Zaanstad 2024 – 2026 wordt in nader overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer vormgegeven, waarbij de opdrachtgever de voorkeur heeft om zoveel mogelijk te worden ontzorgd door de opdrachtnemer. Het onderdeel uitvoering door een erkend installateur uit de NIP/LAI-regeling Lokale Aanpak Isolatie Zaanstad 2024 – 2026 wordt door de opdrachtgever zelf georganiseerd en uitgevoerd.
10.	Opdrachtnemer beschikt over een klachten- en afhandelingsprocedure. De klachtenprocedure waarborgt in ieder geval de volgende aspecten: - de klachtenprocedure maakt duidelijk bij wie eigenaar-bewoners met hun klachten terecht kunnen, wanneer response komt en binnen welke termijn een oplossing

	wordt aangeboden en wordt gerealiseerd; - de klachtenprocedure gaat in op de wijze waarop opdrachtnemer omgaat met klachten; - de klachtenprocedure maakt inzichtelijk op welke wijze de klachtenbehandeling intern is georganiseerd en meetbaar wordt gemaakt voor opdrachtgever. - opdrachtnemer garandeert in ieder geval een maximale responstijd van maximaal 2 werkdagen voor het beantwoorden van vragen van eigenaar-bewoners. - opdrachtnemer garandeert in ieder geval een maximale responstijd van maximaal 5 werkdagen voor het afhandelen van klachten van eigenaar-bewoners. Na gunning wordt de klachten- en afhandelingsprocedure van de opdrachtnemer besproken met opdrachtgever en na akkoord opgenomen in het raamcontract (Bijlage 6).
11.	Al naar gelang de behoefte van de opdrachtgever en/of opdrachtnemer vindt een evaluatiegesprek plaats over de uitvoering van het contract.
12.	De opdrachtgever is verantwoordelijk voor het afstemmen met en aanhaken van de WoonWijzerWinkel in Wormerveer en/of lokale initiatieven, zoals buurinitiatieven, energiecoöperaties en/of energiecoaches en/of Fixbrigade indien deze worden ingezet als communicatiekanaal. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor een passende doorverwijzing naar de opdrachtnemer, zodra de eigenaar-bewoner interesse toont in de aanpak.
Woning- en bewonersdata	
13.	Opdrachtnemer heeft een CRM-systeem of vergelijkbare software of combinatie met software waarin de opdrachtnemer woning- en bewonersdata beheert. Opdrachtnemer vraagt toestemming aan de eigenaar-bewoner of de woning- en bewonersdata mogen worden gedeeld met opdrachtgever.
14.	Opdrachtnemer verzorgt halfjaarlijks de <i>SISA-rapportage</i> per 1 juni en 1 september van elk jaar. <i>Contract compliance</i> Iedere 3 maanden (1 januari, 1 maart, 1 juli, 1 oktober) initieert opdrachtnemer een afspraak met de opdrachtgever om de contract compliance te bespreken. De rapportage zal worden vormgegeven volgens een vast te stellen format. Hierin worden minimaal de volgende gegevens opgenomen: – aantal aanvragen lopend en versterkt onderverdeeld per postcodegebied; – motivatie eigenaar-bewoner voor verduurzaming woning; – motivatie bewoner van stopzetting aanvraag; – afgesproken KPI's; – verbeterplan voor niet behaalde KPI's; – overzichten van klachten inclusief analyse en oplossing(en); – overzicht lopende en verstrekte biobased bijdragen en gebruikte materialen per maatregel op adresniveau; – uitnutting subsidiebudget. Aan het einde van de opdracht deelt de opdrachtnemer een bundeling van alle maandelijks rapportages zodat een totaaloverzicht ontstaat.
Communicatie en marketing	
15.	Alle communicatie gedurende de looptijd van de overeenkomst tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer, zowel schriftelijk als mondeling, is in de Nederlandse taal, tenzij uitdrukkelijk anders is toegestaan door de opdrachtgever.

16.	De opdrachtgever acht het van belang dat er ten aanzien van de uitvoering van de overeenkomst een goede communicatiestructuur bestaat. De opdrachtnemer benoemt één contactpersoon die als accountmanager optreedt en het inhoudelijke en commercieel-juridische aanspreekpunt is voor de opdrachtgever ten aanzien van de gehele overeenkomst. Deze contactpersoon is gemachtigd om afspraken te maken, die voor alle onder opdrachtnemer vallende en deelnemende ondernemingen c.q. samenwerkingsverbanden rechtsgeldig zijn.
17.	Opdrachtnemer ontwikkelt een promotie- en communicatiestrategie waaruit blijkt hoe en wanneer zij wat organiseert en uitvoert onder regie van en in samenwerking met opdrachtgever. Daarin wordt ook afgestemd wie de afzender is van de communicatie-uitingen. Het doel is de activiteiten op elkaar aan te laten aansluiten.
Kritische prestatie-indicatoren	
18.	De opdrachtgever wil de kwaliteit van de dienstverlening inzichtelijk maken met kritische prestatie indicatoren (KPI's). De KPI's worden gebaseerd op voorwaarden uit de aanbestedingsdocumenten en de inschrijving van de opdrachtnemer. De lijst van KPI's is een dynamisch document. Opdrachtnemer dient zich te committeren aan de gezamenlijk vast te stellen KPI's. Een aanzet op de KPI's heeft opdrachtgever gemaakt en deze staan vermeld in paragraaf 3.1.
19.	De landingspagina/website van opdrachtnemer is gebruiks- en gebruikersvriendelijk en voldoet aan de toegankelijkheidseisen WCAG 2.1, niveau A en AA.
20.	De opdrachtnemer stelt op direct verzoek van de opdrachtgever een verbeterplan op indien hier aanleiding toe is bij de aanpak en uitvoering van de Doe-het-zelf regeling.
Bescherming persoonsgegevens en informatieveiligheid	
21.	Opdrachtnemer voldoet gedurende de looptijd van de overeenkomst aan het bepaalde in Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
22.	Ingeval van verwerking van persoonsgegevens hebben personen in dienst van, dan wel werkzaam ten behoeve van opdrachtnemer, evenals opdrachtnemer zelf, een geheimhoudingsverplichting met betrekking tot de persoonsgegevens waarvan zij kennis kunnen nemen, behoudens voor zover een bij, of krachtens de wet gegeven voorschrift tot verstrekking verplicht. De medewerkers van de verwerker tekenen hiertoe een geheimhoudingsverklaring.
23.	Opdrachtnemer neemt alle passende technische en organisatorische maatregelen om de persoonsgegevens, welke worden verwerkt ten dienste van opdrachtgever, te beveiligen en beveiligd te houden tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking.
24.	Opdrachtgever is bevoegd eisen te stellen aan de door opdrachtnemer te nemen beveiligingsmaatregelen, waaronder door opdrachtnemer zo nodig op de geleverde producten en/of diensten toe te passen maatregelen uit de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO).
25.	Opdrachtnemer zal de persoonsgegevens op eerste verzoek van opdrachtgever, doch uiterlijk na het einde van de overeenkomst, kosteloos aan opdrachtgever (terug) overdragen/vernietigen.
26.	Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd de verwerking van persoonsgegevens te (doen) controleren en opdrachtnemer zal daartoe alle medewerking verlenen.
27.	In verband met de gezamenlijke verantwoordelijkheid voor het verwerken van persoonsgegevens, stemt opdrachtnemer in met de verwerkersovereenkomst waarin partijen gezamenlijk op transparante wijze hun verantwoordelijkheden vastleggen voor de nakoming van hun privacy verplichtingen. De verwerkersovereenkomst is als <u>Bijlage 5</u> toegevoegd en maakt onderdeel uit van de contractdocumenten die met opdrachtnemer worden gesloten. Indien inschrijver hierover vragen heeft dan kan hij deze in een vragenronde stellen ten behoeve van een Nota van Inlichtingen.
28.	Alle tijdens de uitvoering van de opdracht door opdrachtnemer verzamelde woningdata worden na beëindiging van de opdracht beschikbaar gesteld aan de opdrachtgever. Na definitieve gunning, werken opdrachtnemer en opdrachtgever dit onderwerp uit in samenspraak met een Privacy Officer van de gemeente Zaanstad.

Bepalingen	
29.	Het is voor opdrachtnemer niet toegestaan om op andere wijze inkomsten te genereren uit deze opdracht. Er mogen geen marge of provisie afspraken gemaakt worden met leveranciers.
30.	De opdrachtnemer zorgt ervoor dat de uitvoering van de NIP/LAI Doe-het-zelf uiterlijk 31 januari 2025 is gestart, behoudens dat bij definitieve gunning de opdrachtgever tenminste de genoemde onderdelen zoals genoemd bij eis 7 adequaat heeft ingeregeld.
Nadere opdracht	
31.	De prijs is vast en opgenomen in de raamovereenkomst. De prijs is inclusief alle kosten voor dienstverlening. Er kunnen dus geen aparte kosten in rekening worden gebracht voor bv. labelen, reis-, transport- en afvoerkosten.
Klantcontact en bereikbaarheid	
32.	Opdrachtnemer werkt samen of is bereid samen te werken met de WoonWijzerWinkel en lokale energie- initiatieven en -collectieven en woningcorporaties.
33.	Opdrachtnemer verwijst bij (hulp)vragen die buiten de opdracht van de opdrachtnemer vallen naar de juiste instanties, te weten het Duurzaam Bouwloket, de WoonWijzerWinkel in Wormerveer of de opdrachtgever.
34.	Opdrachtnemer beantwoordt binnengekomen vragen en meldingen per mail binnen maximaal 2 werkdagen.
35.	Opdrachtnemer is op maandag t/m vrijdag bereikbaar van 09.00 tot 17.00 met uitzondering van nationale feestdagen. Vragen worden snel en doeltreffend beantwoord.
Inhuur	
36.	Indien sprake is van inhuur: de opdrachtnemer die nog niet in bezit is van het SNA-keurmerk, dient binnen 6 maanden na ingangsdatum van de overeenkomst dit keurmerk alsnog te behalen. Een eenmaal behaald SNA-keurmerk wordt gedurende de hele looptijd van opdracht behouden.
Financieel	
37.	Opdrachtnemer verzendt de factu(u)r(en) maandelijks na afloop van een kalendermaand slechts eenmaal (vanaf 18 april bij voorkeur in de vorm van e-facturatie) toe aan de gemeente Zaanstad, onder vermelding van alle wettelijke en bijzondere door de gemeente Zaanstad gestelde eisen, inkooporder en naam (vak)afdeling naar: Gemeente Zaanstad, t.a.v. Crediteurenadministratie, Postbus 2000, 1500 GA Zaandam.
38.	Gedurende de looptijd van de overeenkomst staan de tarieven vast en vindt geen indexering plaats. – Alle prijzen zijn inclusief de CAO-wijzigingen. – Alle prijzen zijn inclusief eventuele opslagen. – Alle prijzen dienen exclusief BTW te worden opgegeven; Alle prijzen zijn inclusief alle kosten voor dienstverlening en kosten van derden die door opdrachtnemer worden ingeschakeld.

4 Perceel 2: Financieel advies en hulp bij aanvragen (NIP/LAI en Volkshuisvestingsfonds)

De eigenaar-bewoner zal met gedegen financieel advies en hulp bij aanvragen naar verwachting eerder overgaan tot verduurzaming van de woning. Opdrachtgever zoekt twee (2) erkende financieel adviseurs die eigenaar-bewoners aan de hand van een woningadvies en/of -plan helpen aan een financieel advies *op maat* waarin is beschreven hoe en voor welk bedrag de beoogde verduurzamingsmaatregelen aan de woning kunnen worden gefinancierd via subsidies, regelingen en een product van het Nationaal Warmtefonds. De financieel adviseur ondersteunt de eigenaar-bewoners bij het aanvragen van subsidies en regelingen en bereidt een aanvraag van een product van het Nationaal Warmtefonds dusdanig voor, dat de partij die de eigenaar-bewoners helpt bij de aanvraag deze snel, juist en volledig kan doen.

4.1 KPI's

- 100% van de eigenaar-bewoners ervaren het financieel advies als volledig, juist, begrijp- en leesbaar (B1);
- 80% van de eigenaar-bewoners neemt tenminste 2 duurzaamheidsmaatregelen naar aanleiding van het uitgebrachte financiële advies;
- Aantal klachten is <3%, tevredenheid is 97%;
- De voorbereidingen op een aanvraag van een product van het Nationaal Warmtefonds leiden bij de partij die de eigenaar-bewoners helpt bij de aanvraag tot een snelle, juiste en volledige aanvraag van de eigenaar-bewoner bij het Nationaal Warmtefonds.
- De doorlooptijden van de financieel adviseur zoals vermeld in de eisen zijn voor 100% opgevolgd.

4.2 Opdrachtgrootte en eisen

- 150x financieel advies, hulp bij aanvragen subsidies en regelingen en voorbereiding aanvraag producten van het Warmtefonds voor eigenaar-bewoners in energiearmoede in het kader van de NIP/LAI-regeling Lokale Aanpak Isolatie Zaanstad 2024 - 2026.
- 150x financieel advies en hulp bij aanvragen producten van het Warmtefonds in het kader van de VHF-regeling 'Verduurzamen Woningen Zaanstad-Oost 2024 – 2028'.

Looptijd NIP/LAI-regeling: van 1 januari 2025 tot en met 31 december 2026

Looptijd VHF-regeling: 1 januari 2025 tot en met 31 december 2028

Eisnummer	Eis
Algemeen	
1.	Financieel advies is een belangrijk onderdeel in de keuze voor bewoners om wel of geen verduurzamingsmaatregelen te nemen. De gemeente Zaanstad hecht hierdoor grote waarde aan maatwerk en de persoonlijke aanpak.
2.	Opdrachtnemer is in staat om gedurende de looptijd van de opdracht de dienstverlening te verrichten als beschreven in de aanbestedingsstukken en kan hiervoor op elk moment gedurende de looptijd van de overeenkomst de adequate capaciteit, expertise en middelen leveren en heeft hiervoor op elk moment gedurende de looptijd van de overeenkomst de adequate expertise, capaciteit en middelen tot zijn beschikking
3.	De in de overeenkomst gehanteerde termijnen ten aanzien van het leveren van financieel advies en bewoners ondersteunen bij aanvragen van subsidies en regelingen zijn fatale termijnen.
4.	Indien gewenst door de eigenaar-bewoners worden de financieel adviezen bij hen thuis gevoerd.
5.	Opdrachtnemer is verplicht opdrachtgever onverwijld te informeren over omstandigheden die de continuïteit en/of kwaliteit van de dienstverlening negatief kunnen beïnvloeden en over de genomen en te nemen maatregelen om dit te voorkomen.
6.	Via de NIP/LAI is voor eigenaar-bewoners <u>in energiearmoede</u> het financiële advies kosteloos. Voor overige eigenaar-bewoners is dit vanuit de NIP/LAI niet kosteloos en kan indien aan de orde de aanbestedende partij kosten in rekening brengen aan deze eigenaar-bewoners. De gemeente zit hier niet tussen. De opdrachtnemer dient hierbij

	de resultaatverplichting en doelstelling van de aanpak in acht te nemen. Opdrachtnemer dient de optie tot het niet kosteloos verstrekken van financieel advies aan eigenaar-bewoners nader uit te werken in het plan van aanpak. Via de VHF is voor eigenaar-bewoners die een warmtefonds product nodig hebben om de verduurzaming mogelijk te maken het financiële advies kosteloos, na goedkeuring van de gemeente.
7.	Voor dit perceel worden twee (2) opdrachtnemers geselecteerd. Tussen de twee opdrachtnemers vindt een qua aantal gelijke verdeling plaats. Hierop ziet de opdrachtgever toe.
Financieel advies en hulp bieden bij aanvragen subsidies en regelingen	
8.	Opdrachtnemer helpt eigenaar-bewoners die gebruik maken van een product van het Warmtefonds door een aanvraag op een product van het Warmtefonds voor te bereiden. Voor hulp bij aanvragen verwijst opdrachtnemer de eigenaar-bewoner door naar de partij die de eigenaar-bewoners hierbij helpt. De eigenaar-bewoners worden door de opdrachtnemer uit perceel 3 en na goedkeuring van de opdrachtgever (het Subsidiebureau van de gemeente Zaanstad) doorgeleid naar de opdrachtnemer, de financieel adviseur.
9.	Opdrachtnemer is proactief in het maken van een afspraak met de eigenaar-bewoner. De afspraak wordt door opdrachtnemer binnen 3 dagen gemaakt met de eigenaar-bewoner nadat deze naar hem is doorverwezen door de opdrachtnemer van perceel 3 via het Subsidiebureau van de gemeente Zaanstad.
10.	Opdrachtnemer stelt een financieel advies (rapportage + advies) op aangaande de financiering van de te nemen duurzaamheidsmaatregelen aan de woning op basis van het woningadvies en/of -plan (perceel 3) en helpt de eigenaar-bewoner met het aanvragen van de subsidies en regelingen en bereidt een eventuele aanvraag voor op een product van het Nationaal Warmtefonds.
11.	Samenvattend kunnen de werkzaamheden betreffen: - aanvraag ISDE bij het rijk en hantering ISDE-checker; - aanvraag bij het Subsidiebureau van de gemeente Zaanstad voor een subsidie vanuit de regeling Lokale Aanpak Isolatie Zaanstad 2024 – 2026 indien er een <u>erkende aannemer</u> wordt ingeschakeld; - aanvraag bij de opdrachtnemer van perceel 1 voor een subsidie vanuit de regeling Lokale Aanpak Isolatie Zaanstad 2024 – 2026 bij <u>Doe-het-zelf</u>; - aanvraag bij het Subsidiebureau van de gemeente Zaanstad voor een subsidie vanuit de regeling Volkshuisvestingsfonds Zaandam-Oost 2024 – 2028; - aanvraag van andere relevante subsidies en regelingen; - voorbereidende werkzaamheden op de aanvraag van een financieel product bij het Nationaal Warmtefonds en vervolgens eigenaar-bewoner pro actief doorverwijzen naar de partij die de eigenaar-bewoner helpt bij het aanvragen. De financieel adviseur initieert hiertoe een afspraak met deze partij; - verantwoording van de betreffende subsidie(s) en regelingen.
12.	Financiële adviezen en hulp bij aanvraag van de dekking van de eigen financiële bijdrage aan de verduurzamingskosten door een erkend financieel adviseur. De financieel adviseur mag onder geen beding onder de huidige voorwaarden de eigenaar-bewoner helpen bij de aanvraag van een product van het Nationaal Warmtefonds. Dit om belangenverstremming te voorkomen. Dit moet een eigenaar zelf doen. De financieel adviseur heeft wel een rol in de voorbereiding van de aanvragen het doorverwijzen van de eigenaar-bewoner naar de partij die helpt bij de aanvraag.
13.	Opdrachtnemer komt met voorstel, te werken in het plan van aanpak, om te voorkomen dat eigenaar-bewoners te vrijblijvend een financieel advies ontvangen en vervolgens niet overgaan tot verduurzaming van de woning.

14.	Opdrachtnemer neemt na financieel advies periodiek contact op 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.
Eisen communicatie	
15.	Alle communicatie gedurende de looptijd van de overeenkomst tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer, zowel schriftelijk als mondeling, is in de Nederlandse taal, tenzij uitdrukkelijk anders is toegestaan door de opdrachtgever.
16.	De opdrachtgever acht het van belang dat er ten aanzien van de uitvoering van de overeenkomst een goede communicatiestructuur bestaat. De opdrachtnemer benoemt één contactpersoon die als accountmanager optreedt en het inhoudelijke en commercieel-juridische aanspreekpunt is voor de opdrachtgever ten aanzien van de gehele overeenkomst. Deze contactpersoon is gemachtigd om afspraken te maken.
17.	De opdrachtnemer informeert de opdrachtgever zo vroeg mogelijk indien er sprake is van opvolging/ vervanging van de vaste contactpersoon, echter uiterlijk één (1) maand van tevoren.
18.	Al naar gelang de behoefte van de opdrachtgever en/of opdrachtnemer vindt een evaluatiegesprek plaats over de uitvoering van het contract tussen op operationeel en tactisch niveau.
19.	Het is opdrachtnemer niet toegestaan om vertrouwelijke informatie – zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtgever op enigerlei wijze openbaar te maken.
Kritische prestatie-indicatoren/rapportage	
20.	De opdrachtgever wil de kwaliteit van de dienstverlening inzichtelijk maken met kritische prestatie indicatoren (KPI's). De KPI's worden gebaseerd op voorwaarden uit de aanbestedingsdocumenten en de inschrijving van de opdrachtnemer. De lijst van KPI's is een dynamisch document. Opdrachtnemer dient zich te committeren aan de gezamenlijk vast te stellen KPI's. Een aanzet op de KPI's heeft opdrachtgever gemaakt en deze staan vermeld in paragraaf 4.1.
21.	De opdrachtnemer stelt op direct verzoek van de opdrachtgever een verbeterplan op bij het niet /niet deugdelijk leveren van diensten.
22.	Opdrachtnemer zorgt iedere 3 maanden voor een rapportage om de contract compliance te bespreken. Deze rapportage zal worden vormgegeven volgens een vast te stellen format. Hierin worden minimaal de volgende gegevens opgenomen: – De afgesproken KPI's; – Verbeterplan voor niet behaalde KPI's; – Overzicht van klachten inclusief analyse en oplossingen; – Voortgang verbetervoorstellen; – Stand van zaken bij de financieel adviseur onderhanden dossiers. ○ onderhanden financieel adviezen; ○ afgegeven financieel adviezen; ○ dossiers doorgezet naar de partij die de eigenaar-bewoners helpt bij de aanvraag; ○ stand van zaken gestagneerde dossiers na afgeven financieel advies. ○ niet kosteloze dossiers (niet via NIP/LAI energiearmoede of VHF)
23.	Verdeling van de opdrachten over de twee opdrachtnemers is onderdeel van de bespreking
AVG	
24.	Opdrachtnemer voldoet gedurende de looptijd van de overeenkomst aan het bepaalde in Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
25.	In verband met het verwerken van persoonsgegevens, stemt opdrachtnemer in met de

	verwerkersovereenkomst die na gunning met opdrachtnemer wordt gesloten. In verband met de gezamenlijke verantwoordelijkheid voor het verwerken van persoonsgegevens, stemt opdrachtnemer in met de verwerkersovereenkomst waarin partijen gezamenlijk op transparante wijze hun verantwoordelijkheden vastleggen voor de nakoming van hun privacy verplichtingen. De verwerkersovereenkomst is als <u>Bijlage 5</u> toegevoegd en maakt onderdeel uit van de contractdocumenten die met opdrachtnemer worden gesloten. Indien inschrijver hierover vragen heeft dan kan hij deze in een vragenronde stellen ten behoeve van een Nota van Inlichtingen.
26.	Ingeval van verwerking van persoonsgegevens hebben personen in dienst van, dan wel werkzaam ten behoeve van opdrachtnemer, evenals opdrachtnemer zelf, een geheimhoudingsverplichting met betrekking tot de persoonsgegevens waarvan zij kennis kunnen nemen, behoudens voor zover een bij, of krachtens de wet gegeven voorschrift tot verstrekking verplicht. De medewerkers van de verwerker tekenen hiertoe een geheimhoudingsverklaring.
27.	Opdrachtnemer neemt alle passende technische en organisatorische maatregelen om de persoonsgegevens, welke worden verwerkt ten dienste van opdrachtgever, te beveiligen en beveiligd te houden tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking.
28.	Opdrachtgever is bevoegd eisen te stellen aan de door opdrachtnemer te nemen beveiligingsmaatregelen, waaronder door opdrachtnemer zo nodig op de geleverde producten en/of diensten toe te passen maatregelen uit de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO).
29.	Opdrachtnemer zal de persoonsgegevens op eerste verzoek van opdrachtgever, doch uiterlijk na het einde van de overeenkomst, kosteloos aan opdrachtgever (terug) overdragen/vernietigen.
30.	Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd de verwerking van persoonsgegevens te (doen) controleren en opdrachtnemer zal daartoe alle medewerking verlenen.
Inhuur	
31.	Indien sprake is van inhuur: De opdrachtnemer die nog niet in bezit is van het SNA-keurmerk, dient binnen 6 maanden na ingangsdatum van de overeenkomst dit keurmerk alsnog te behalen. Een eenmaal behaald SNA-keurmerk wordt gedurende de hele looptijd van opdracht behouden.
Financieel	
32.	Opdrachtnemer verzendt de factu(u)r(en) maandelijks na afloop van een kalendermaand slechts eenmaal (vanaf 18 april bij voorkeur in de vorm van e-facturatie) toe aan de gemeente Zaanstad, onder vermelding van alle wettelijke en bijzondere door de gemeente Zaanstad gestelde eisen, inkooporder en naam (vak)afdeling naar: Gemeente Zaanstad, t.a.v. Crediteurenadministratie, Postbus 2000, 1500 GA Zaandam.
33.	Gedurende de looptijd van de overeenkomst staan de tarieven vast en vindt geen indexering plaats. – Alle prijzen zijn inclusief de cao-wijzigingen; – Alle prijzen zijn inclusief eventuele opslagen; – Alle prijzen dienen exclusief BTW te worden opgegeven; – Alle prijzen zijn inclusief alle kosten voor dienstverlening en kosten van derden die door opdrachtnemer worden ingeschakeld.

5 Perceel 3: Uitvoering regeling Verduurzamen Woningen Zaandam-Oost 2024 – 2028 en woningopnames in het kader van de NIP/LAI.

Opdrachtgever zoekt een partij die de klantreis begeleidt ten behoeve van de uitvoering van de regeling Verduurzamen Woningen Zaandam Oost 2024 – 2028. De Opdrachtnemer faciliteert, organiseert, toetst en bereidt de subsidieaanvragen voor die eigenaar/bewoners kunnen indienen. De opdrachtnemer voert samen met opdrachtgever een communicatiestrategie uit, met als doel zoveel mogelijk, en tenminste 650, Zaanse woningen tot label B te verduurzamen. Deze opdracht bestaat uit 2 onderdelen:

- Onderdeel A: uitvoeren regeling Verduurzamen Woningen Zaandam-Oost 2024-2028;
- Onderdeel B: uitvoeren Woningopname en -advies in het kader van de NIP/LAI-regeling voor eigenaar-bewoners in energiearmoede.

5.1 Onderdeel A: Uitvoering van de regeling Verduurzamen Woningen Zaandam-Oost 2024 - 2028

Opdrachtgrootte: minimaal 650 woningen verduurzaamd naar label B of met 3 labelstappen.

Beschikbare subsidie: 4,8 miljoen

Looptijd regeling: 1 januari 2025 tot en met 31 december 2028 of totdat subsidieplafond is bereikt.

Opdrachtgever: gemeente Zaanstad

De regeling 'Verduurzamen Woningen Zaandam-Oost 2024 – 2028' is bedoeld voor particuliere woningen in het postcodegebieden 1501, 1502, 1503, 1504, 1505, 1506, 1507, 1508 en 1541 met een WOZ-waarde tot maximaal de NHG-grens van € 435.000 (peildatum 2024).

Doel is het verduurzamen van minimaal 650 woningen met 3 labelstappen of met minimaal 2 labelstappen naar label B. De maatregelen zijn in de eerste plaats gericht op het verduurzamen van de buitenste schil van de oorspronkelijke woning (dak, muren, glas, kozijnen, vloer/bodem) en het verbeteren van de ventilatie. Indien nodig om de benodigde extra (3e) labelstap te behalen komen andere zaken zoals zonnepanelen pas aan de orde, conform de trias energetica principes. Het advies aan de eigenaar/bewoner dient zodanig afgestemd te zijn dat bouwfysische problemen als schimmel- en vochtproblemen worden voorkomen.

De focus moet komen te liggen op de woningen met de slechtste labels, EFG. Een verhouding van 80/20-is zeer gewenst, waarbij van de verduurzaamde woningen 80% 3 labelstappen heeft gedaan en 20% 2 labelstappen (dus komend vanaf label C of D). Het is een pluspunt wanneer lokale bedrijven de werkzaamheden uitvoeren en de kwaliteit van de uitgevoerde werkzaamheden geborgd wordt met daarbij behorende garantietermijnen. Looptijd: van 1 januari 2025 tot 31 december 2028 of totdat het subsidieplafond is bereikt.

De opdracht bestaat uit de onderdelen:

- Werving van minimaal 650 eigenaren door middel van een passend aanbod van energiebesparende maatregelen die tegen een goede prijs en met goede kwaliteit en dienstverlening worden geïnstalleerd met een garantietermijn van tenminste 3 jaar (en/of onderhoudscontract) met inachtneming van het voorkomen van bouwfysische problemen als vocht en schimmel;
- Informatie en advies over passende financieringsmogelijkheden en hulp bij de aanvraag van financiering (lening of hypotheek) en/of subsidie en zo nodig doorverwijzen naar financieel adviseurs.
- Labelen van de woningen: We schatten in dat er 250 woningen voorafgaand aan het aanbrengen van de verduurzamingsmaatregelen gelabeld moeten worden, wanneer geen indicatief label bekend is. Alle (minimaal) 650 woning worden achteraf gelabeld om de behaalde labelstappen te bepalen.
- Ontzorgen van de woningeigenaren bij de opdrachtverlening en uitvoering én regievoeren op de uitvoering van de verduurzamingswerkzaamheden.

De opdrachtgever kan soortgelijke diensten binnen drie jaar na gunning van deze opdracht opnieuw gunnen aan de opdrachtnemer via een onderhandelingsprocedure zonder voorafgaande bekendmaking. Dit is een recht, geen plicht van de opdrachtgever. Het zou daarbij kunnen gaan om het beschikbaar komen van nieuwe voorzieningen vanuit tranches. Voor de gunning van de herhalingsopdrachten zal de opdrachtgever in principe dezelfde eisen en wensen hanteren als gehanteerd tijdens deze aanbestedingsprocedure.

5.1.1 KPI's VHF Verduurzamen Woningen Zaandam-Oost 2024 - 2028

- Aantal woningen dat is verduurzaamd volgens de doelstelling van de VHF-regeling (minimaal 650)
- Aantal bewoners dat na ontvangst van het woningplan overgaat tot verduurzaming van de woning volgens de doelstelling van de VHF-regeling
- Aantal verduurzaamde woningen volgens de doelstelling van de VHF-regeling met (indicatief) startlabel C of D (het streven is 20% van het totaal)
- Aantal verduurzaamde woningen volgens de doelstelling van de VHF-regeling met (indicatief) startlabel E, F, G (het streven is 80% van het totaal)
- Aantal bewoners dat na ontvangst van het woningplan overgaat tot verduurzaming van de woning volgens de doelstelling van de NIP/LAI regeling (het streven is 70%)
- Aantal klachten kleiner dan 3%, tevredenheid 97% en maakt dit inzichtelijk
- Doorlooptijden: starten uitvoering werkzaamheden uiterlijk 3 maanden na verleningsbeschikking gemeente Zaanstad en oplevering uiterlijk 6 maanden na de start van de uitvoering.

5.1.2 Eisen

Eisnummer	Eis
A Algemeen Uitvoering regeling Verduurzamen Woningen Zaandam-Oost 2024 – 2028	
1.	Opdrachtnemer is in staat om gedurende de gehele looptijd van deze overeenkomst de dienstverlening te verrichten als beschreven in de aanbestedingsstukken en heeft hiervoor op elk moment gedurende de looptijd van de overeenkomst de adequate expertise en middelen tot zijn beschikking.
2.	De in de overeenkomst gehanteerde termijnen ten aanzien van de uitvoering van de regeling Verduurzamen Woningen Zaandam- Oost 2024 – 2028 zijn fatale termijnen.
3.	Verduurzaming van minimaal 650 woningen volgens de doelstellingen van de VHF-regeling
4.	Isolatie van spouwmuren, daken en gevels kan alleen onder speciale voorwaarden. Gebouweigenaren moeten hiervoor in de meeste gevallen een ontheffing aanvragen op de Wet natuurbescherming (inmiddels vergunning in het kader van de Omgevingswet). Om te voorkomen dat zij dit individueel moeten doen, werkt de gemeente Zaanstad aan het opstellen van een stadsbreed soortenmanagementplan (SMP). Het traject om tot een geaccordeerd SMP te komen duurt naar verwachting circa 2 jaar. Spouwmuurisolatie, gevelisolatie en buitendakisolatie zijn dus wel opgenomen in de subsidieregeling, maar met de harde eis dat bij de uitvoering van de isolatiemaatregelen wordt voldaan aan de geldende wettelijke voorschriften. In afwachting van een goedgekeurd soortenmanagementplan heeft het Rijk recent aangekondigd dat natuurvriendelijk isoleren een tussenoplossing is om muren, daken en gevels toch te kunnen isoleren (met behoud van de natuurwaarden). Hier zijn verschillende randvoorwaarden aan verbonden. Op de volgende websites vindt u de actuele situatie over isolatiemogelijkheden van spouw, gevel en dak: Natuurvriendelijk isoleren Duurzaam bouwen en verbouwen Rijksoverheid.nl Natuurvriendelijk isoleren
5.	De opdrachtnemer zorgt voor het verduurzamen tot de subsidiabele isolatie RC-waarden zoals gesteld in de ISDE, zie hiervoor ISDE: Subsidie voor verduurzaming van uw woning (rvo.nl)
6.	Opdrachtnemer is verplicht opdrachtgever onverwijld te informeren over omstandigheden die de continuïteit en/of kwaliteit van de dienstverlening negatief kunnen beïnvloeden en over de genomen en te nemen maatregelen om dit te voorkomen.
Van woningadvies tot een succesvolle eindverantwoording	
7.	De opdrachtnemer kan door de eigenaar-bewoner benaderd worden voor een woningopname/verduurzamingsadvies. De focus ligt op het isoleren van de buitenste schil (vloer, bodem, muur, dak, glas) en verbeteren van de ventilatie. Daarna komen andere zaken (zoals zonnepanelen etc) pas

	aan de orde, uitsluitend om de extra benodigde derde labelstap te behalen, conform de trias energetica principes. Als een eigenaar slechts één enkele maatregel kan nemen of anderszins minder maatregelen wil nemen dan waarmee de doelstelling van de subsidieregeling gehaald wordt, dan dient deze gewezen te worden op de NIP/LAI en/of ISDE, conform perceel 1 (doe het zelf) of 3B (met een uitvoerder) van deze aanbesteding. Opdrachtnemer ontzorgt de deelnemende eigenaar/bewoner gedurende het gehele proces. De opdrachtnemer: - stelt na huisbezoek een gecertificeerd maatwerk woningadvies conform de NTA8800 richtlijnen op (een voorbeeld is opgenomen als bijlage 4) met de te nemen isolatiemaatregelen die tenminste 3 labelstappen rechtvaardigen of leiden tot label B, waarin tenminste zijn opgenomen het huidige label, de kosten, de dekkingsopties, de besparing op de energiekosten, de terugverdientijd van de te nemen maatregelen en duiding van de eigen bijdrage; - wijst eigenaren actief op de mogelijkheden van subsidies (gemeentelijke en landelijke), hypotheek en leningen van het Nationaal WarmteFonds om de financiering van de maatregelen uit het woningadvies mogelijk te maken; - beoordeelt of er een financieel adviseur nodig is en adviseert de eigenaar na instemming hiermee van de opdrachtgever, actief en verwijst naar de beschikbare financiële adviseurs (zie perceel 2); - draagt zorg voor het offerteproces voor de uitvoerende werkzaamheden - voert regie op de uitvoering - begeleidt de woningeigenaar bij het indienen van complete subsidieaanvragen, waaronder ISDE; - is hét aanspreekpunt voor de woningeigenaar tijdens het gehele proces van subsidieaanvraag, uitvoering werkzaamheden en eindverantwoording.
8.	Opdrachtnemer zorgt dat er geen bouwfysische problemen ontstaan door genomen maatregelen (vocht, schimmel) na realisatie van genomen maatregelen, en neemt gepaste maatregelen zodra dit nodig is tot 3 jaar na uitvoering van de werkzaamheden.
9.	Ketenverantwoordelijkheid: Onderdeel van de keuze voor de opdrachtnemer is de aantoonbare kwaliteit van de beoogde partners (isolatiebedrijven en aannemers etc).
10.	Er moet in de uitvoering aandacht en ruimte zijn voor de toepassing van duurzame materialen. Dit kunnen circulaire materialen of zelfs "biobased materials" zijn. Gekozen materialen voor isolatie hebben in de regel een grote impact op milieu en biodiversiteit, maar hebben mogelijk ook een kostenimpact: uiteindelijk is het de bewoner die bepaalt. Het aandragen van milieuvriendelijke alternatieven is wenselijk maar mag geen extra drempel en potentieel afhaak moment in de klantreis opleveren. Bij kostenverschil dus een circulair/biobased en een regulier alternatief offren (2 offertes), anders uitgaan van circulair/biobased materialen.
11.	Opdrachtnemer faciliteert een front-office voor inschrijvingen, aanmeldingen en een klantenservice richting de bewoners; tenminste van maandag tot en met vrijdag bereikbaar tijdens kantooruren van 09:00 – 17:00 uur.
12.	Opdrachtnemer vervult de rol van intermediair tussen klant en (onder)aannemer indien er complicaties zijn (ten minste tot 3 jaar na uitvoering)
13.	Opdrachtnemer moet transparant zijn naar de opdrachtgever over het opslag percentage aan onderaannemers dat zij zelf vragen voor de uitvoering van deze opdracht.
14.	Opdrachtnemer neemt na het woningadvies periodiek contact op 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.
15.	Opdrachtnemer komt met voorstel (plan van aanpak) om te voorkomen dat eigenaar-bewoners te vrijblijvend een woningopname ontvangen en vervolgens niet overgaan tot verduurzaming van de woning
Financieel advies	
16	Financieel advies over de dekking van de eigen financiële bijdrage aan de verduurzamingskosten en indien nodig hulp bij aanvraag hiervan. Ook inzicht geven in besparing op de energiekosten, de terugverdientijd, en mogelijke dekking door subsidies.
17	Opdrachtnemer verwijst woningeigenaren niet eerder door naar een financieel adviseur dan na instemming hiermee van de opdrachtgever.
Complete subsidieaanvraag	
18.	Een volledige subsidieaanvraag voor bewoners in het kader van deze regeling dient verzorgd te worden door de opdrachtnemer. Het betreft een volledig ingevuld aanvraagformulier met de volgende bijlagen: - NAW eigenaar/bewoner; - woningplan met maatregelen die nodig zijn om tot label B te geraken of 3 labelstappen te nemen; - huidige (voorlopige) energielabel, verwachte eindlabel; - WOZ-waarde; - Offertes getekend (met m², kostprijs); - Dekkingsmogelijkheden (subsidies, eigen bijdrage, lening/hypotheek); - Financieel advies (ingeval van lening NWF)*; - De berekening van de ISDE-subsidiechecker van de RVO site.
Complete verantwoording subsidieaanvraag	
19.	Een volledige subsidieverantwoording voor de bewoners in het kader van deze regeling dient verzorgd te worden door de opdrachtnemer. Het betreft een volledig ingevuld aanvraagformulier met de volgende bijlagen: - NAW eigenaar/bewoner; - Facturen uitgevoerd werk; - Betaalbewijzen van de facturen; - Foto's van de werkzaamheden; - Nieuw geregistreerd energielabel; - Aanvraag ISDE-subsidie bewijs.
Eisen communicatie opdrachtgever en opdrachtnemer	
20.	Alle communicatie gedurende de looptijd van de overeenkomst tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer, zowel schriftelijk als mondeling, is in de Nederlandse taal.
21.	De opdrachtgever acht het van belang dat er ten aanzien van de uitvoering van de overeenkomst een goede communicatiestructuur bestaat. De opdrachtnemer zal één contactpersoon benoemen die als accountmanager optreedt en het inhoudelijke en commercieel-juridische aanspreekpunt is voor de opdrachtgever ten aanzien van de gehele overeenkomst. Deze contactpersoon is gemachtigd om afspraken te maken. Opdrachtnemer dient bereikbaar te zijn (zowel per telefoon als per e-mail) op werkdagen tussen 9.00 en 17.00 uur voor opdrachtgever.
22.	De opdrachtnemer informeert de opdrachtgever zo vroeg mogelijk indien er sprake is van opvolging/ vervanging van de vaste contactpersoon, echter uiterlijk één (1) maand van tevoren.
23.	Al naar gelang de behoefte van de opdrachtgever en/of opdrachtnemer vindt een

	evaluatiegesprek plaats over de uitvoering van het contract tussen op operationeel en tactisch niveau.
24.	Het is opdrachtnemer niet toegestaan om vertrouwelijke informatie – zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtgever – op enigerlei wijze openbaar te maken.
Kritische prestatie-indicatoren/rapportage	
25.	De opdrachtgever wil de kwaliteit van de dienstverlening inzichtelijk maken met kritische prestatie indicatoren (KPI's). De KPI's worden gebaseerd op voorwaarden uit de aanbestedingsdocumenten en de inschrijving van de opdrachtnemer. Een voorzet hiervoor is gegeven in 5.1.1. De lijst van KPI's is een dynamisch document. Opdrachtnemer dient zich te committeren aan de gezamenlijk vast te stellen KPI's.
26.	De opdrachtnemer stelt op direct verzoek van de opdrachtgever een verbeterplan op bij het niet deugdelijk verlenen van communicatiediensten. Bewonerscommunicatie ziet de opdrachtgever als één van de belangrijkste manieren om de doelstelling te kunnen bereiken samen de bewoners. Hiertoe dient een promotie- en communicatiestrategie met de opdrachtgever te worden opgesteld en gedurende het traject desgewenst bijgesteld (zie <u>Bijlage 8</u>).
27.	Opdrachtnemer zorgt iedere 3 maanden voor een volledige rapportage in het format van <u>Bijlage 3</u> . Daarnaast worden minimaal de volgende gegevens opgenomen: – De afgesproken KPI's; – Verbeterplan voor niet behaalde KPI's; – Overzichten van klachten inclusief analyse en oplossingen, doorlooptijd van klachtafhandeling; – Voortgang verbetervoorstellen; – Financiële informatie: aantal uren, spend
AVG	
28.	Opdrachtnemer voldoet gedurende de looptijd van de overeenkomst aan het bepaalde in Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
29.	Ingeval van verwerking van persoonsgegevens hebben personen in dienst van, dan wel werkzaam ten behoeve van opdrachtnemer, evenals opdrachtnemer zelf, een geheimhoudingsverplichting met betrekking tot de persoonsgegevens waarvan zij kennis kunnen nemen, behoudens voor zover een bij, of krachtens de wet gegeven voorschrift tot verstrekking verplicht. De medewerkers van de verwerker tekenen hiertoe een geheimhoudingsverklaring.
30.	Opdrachtnemer neemt alle passende technische en organisatorische maatregelen om de persoonsgegevens, welke worden verwerkt ten dienste van opdrachtgever, te beveiligen en beveiligd te houden tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking.
31.	Opdrachtgever is bevoegd eisen te stellen aan de door opdrachtnemer te nemen beveiligingsmaatregelen, waaronder door opdrachtnemer zo nodig op de geleverde producten en/of diensten toe te passen maatregelen uit de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO).
32.	Opdrachtnemer zal de persoonsgegevens op eerste verzoek van opdrachtgever, doch uiterlijk na het einde van de overeenkomst, kosteloos aan opdrachtgever (terug) overdragen/vernietigen.
33.	Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd de verwerking van persoonsgegevens te (doen) controleren en opdrachtnemer zal daartoe alle medewerking verlenen.
34.	In verband met de gezamenlijke verantwoordelijkheid voor het verwerken van persoonsgegevens, stemt opdrachtnemer in met de verwerkersovereenkomst waarin partijen gezamenlijk op transparante wijze hun verantwoordelijkheden vastleggen voor de nakoming van hun privacy verplichtingen. De verwerkersovereenkomst is als <u>Bijlage 5</u> toegevoegd en maakt onderdeel uit van de contractdocumenten die met opdrachtnemer worden gesloten. Indien inschrijver hierover vragen heeft dan kan hij

	deze in een vragenronde stellen ten behoeve van een Nota van Inlichtingen.
Financieel	
35.	Op elke factuur wordt onze referentie vermeldt (inkooporder), de vakafdeling en het factuuradres: gemeente Zaanstad, t.a.v. Crediteurenadministratie, Postbus 2000, 1500 GA Zaandam. Opdrachtnemer verzendt de factu(u)r(en) 2x per jaar tegelijkertijd met verzending van de halfjaarlijkse rapportage aan de gemeente Zaanstad, onder vermelding van alle wettelijke en bijzondere door de gemeente Zaanstad gestelde eisen naar Crediteuren@zaanstad.nl Gedurende de looptijd van de overeenkomst staan de tarieven vast en vindt geen indexering plaats. – Alle prijzen zijn inclusief de CAO-wijzigingen; – Alle prijzen zijn inclusief eventuele opslagen; – Alle prijzen dienen exclusief BTW te worden opgegeven; – Alle prijzen zijn inclusief alle kosten voor dienstverlening en kosten van derden die door Opdrachtnemer worden ingeschakeld.
Inhuur	
36.	<i>In geval er sprake is van inhuur:</i> De opdrachtnemer die nog niet in bezit is van het SNA-keurmerk, dient binnen 6 maanden na ingangsdatum van de overeenkomst dit keurmerk alsnog te behalen. Een eenmaal behaald SNA-keurmerk wordt gedurende de hele looptijd van opdracht behouden.
Nadere opdracht	
37.	Opdrachtnemer stuurt erop aan, dat de aangeboden maatregelen en uitvoeringsadviezen op bouwkundige componenten leiden tot 3 labelstappen of label B. Voor de isolatiemaatregelen moet worden uitgegaan van de meest recente Rc waarden van maatregelenlijst van de ISDE-subsidie: Isolatiemaatregelen woningeigenaren (rvo.nl). Er dient zoveel mogelijk rekening gehouden te worden met circulariteit, en bij glasvervanging moet het mogelijk zijn om ventilatieroosters aan te brengen. Ten alle tijden dienen de maatregelen zo aangeboden te worden dat bouwfysische problemen geen kans krijgen te ontstaan.

5.2 Onderdeel B: Woningopname en -advies in het kader van de NIP/LAI-regeling voor eigenaar-bewoners in energiearmoede

Opdrachtgever zoekt een partij die bij een eigenaar-bewoner thuis een woningopname uitvoert, resulterend in een woningadvies waarin de technische staat van de woning wordt beschreven, wat er aan maatregelen nodig is om de woning te verduurzamen naar aardgasvrij (-ready) en hoe dit te financieren met een product van het warmtefonds.

In dit onderdeel, onderdeel B van perceel 3, worden 150 woningadviezen uitgevraagd in het kader van de NIP/LAI-regeling Lokale Aanpak Isolatie Zaanstad 2024 - 2026. Indien voor dit onderdeel geen nader financieel advies benodigd is, en dus geen doorverwijzing plaatsvindt naar een financieel adviseur (perceel 2), worden eigenaar-bewoners door de opdrachtnemer geholpen met het aanvragen van de subsidies (ISDE en NIP/LAI). Doorverwijzing naar een financieel adviseur vanuit perceel 3 vindt alleen plaats na overleg tussen opdrachtnemer en het Subsidiebureau van de gemeente Zaanstad. Het Subsidiebureau dient (schriftelijk) toestemming te verlenen voor de doorverwijzing.

De opdrachtgever kan soortgelijke diensten binnen drie jaar na gunning van deze opdracht opnieuw gunnen aan de opdrachtnemer via een onderhandelingsprocedure zonder voorafgaande bekendmaking. Dit is een recht, geen plicht van de opdrachtgever. Het zou daarbij kunnen gaan om het beschikbaar komen van nieuwe voorzieningen vanuit tranches. Voor de gunning van de herhalingsopdrachten zal de opdrachtgever dezelfde eisen en wensen hanteren als gehanteerd tijdens deze aanbestedingsprocedure.

5.2.1 KPI's NIP/LAI

- Eigenaar-bewoners zijn tevreden over de woningadviezen en de inzet van de adviseur en geven hiervoor minimaal een 7,5 (schaal 1 – 10), hiertoe voert opdrachtnemer bij alle eigenaar-bewoners die een woningopname en –advies hebben ontvangen een klanttevredenheidsonderzoek uit;
- Het woningadvies is volledig, actueel en leesbaar (B1);
- Aantal klachten is <3%, tevredenheid 97%.
- 100% van de doorlooptijden wordt gehaald;

5.2.2 Eisen

Eisnummer	Eis
Algemeen	
1.	Opdrachtnemer is in staat om gedurende de looptijd van de opdracht de dienstverlening te verrichten als beschreven in de aanbestedingsstukken en kan hiervoor op elk moment gedurende de looptijd van de overeenkomst de adequate capaciteit, expertise en middelen te leveren en heeft hiervoor op elk moment gedurende de looptijd van de overeenkomst de adequate capaciteit, expertise en middelen tot zijn beschikking.
2.	De in de overeenkomst gehanteerde termijnen ten aanzien van het leveren van een woningopname en –advies zijn fatale termijnen.
3	Uitvoeren van 150x woningopnames en -adviezen in het kader van de NIP/LAI-regeling.
4.	De doelgroep die vanuit de NIP/LAI kosteloos via de opdrachtgever aanspraak maakt op de dienstverlening van woningopname en –advies is in beginsel de groep <u>eigenaar-bewoners in energiearmoede</u>. Opdrachtgever kan in een aantal gevallen hiervan afwijken en ook eigenaar-bewoners die niet in energiearmoede zitten bij de opdrachtnemer opvoeren voor deze dienstverlening die alleen door het Subsidiebureau van de gemeente Zaanstad wordt verstrekt. Voor overige eigenaar-bewoners is de woningopname en –advies niet kosteloos en verloopt niet via de opdrachtgever. De opdrachtnemer kan hiervoor (uiteraard) kosten in rekening brengen. Wel dient de opdrachtnemer hierbij de resultaatverplichting en

	doelstelling van de aanpak in acht te nemen. Opdrachtnemer dient de optie tot het niet kosteloos verstrekken van de woningopname en -advies aan eigenaar-bewoners nader uit te werken in het plan van aanpak.
5.	Opdrachtnemer is verplicht opdrachtgever onverwijld te informeren over omstandigheden die de continuïteit en/of kwaliteit van de dienstverlening negatief kunnen beïnvloeden en over de genomen en te nemen maatregelen om dit te voorkomen.
Woningopname en -advies	
6.	De opdrachtnemer kan (alleen) via het Subsidiebureau van de gemeente Zaanstad voor eigenaar-bewoners in energiearmoede uit heel Zaanstad benaderd worden voor een woningopname/verduurzamingsadvies in het kader van de NIP/LAI- regeling Lokale Aanpak Isolatie Zaanstad 2024 - 2026. Opdrachtnemer: - neemt na een schriftelijk bericht (mail) vanuit het Subsidiebureau van de gemeente Zaanstad binnen 2 werkdagen contact op met de eigenaar-bewoner tot het maken van een afspraak voor een huisbezoek voor een woningopname en –advies. - stelt binnen 5 werkdagen na de woningopname een maatwerk woningadvies op (met het oog op de NIP/LAI-regeling, zie eis 7) en verstrekt deze via e-mail of per post aan eigenaar-bewoner - stelt in overleg met en na toestemming van de eigenaar-bewoner een Verklaring slecht geïsoleerde woning op (zie Bijlage 7). Indien geen toestemming dan is dit aan de eigenaar-bewoner te verklaren; - licht aan de eigenaar-bewoner het woningadvies mondeling toe tijdens een nieuwe afspraak die binnen 3 weken na de eerste afspraak van de woningopname plaatsvindt. - vraagt eigenaar-bewoner toestemming om het woningadvies te delen met opdrachtgever en eventueel financieel adviseur (zie verwerkersovereenkomst, Bijlage 5); - wijst de eigenaar-bewoner actief, indien de woning in het postcodegebied van het Volkshuisvestingsfonds staat (postcodes 1501, 1502, 1503, 1504, 1505, 1506, 1507, 1508 en 1541) en de woning voldoet aan de regelingen op de regelingen: - o VHF Verduurzamen woningen Zaandam – Oost 2024 – 2028 (zie Bijlage 2) en/of - o VHF sloop/nieuwbouw en renovatie 2023 – 2031 (in geval van funderingsproblemen, zakkingsgedrag > 6mm per jaar) en verwijst de eigenaar-bewoner hiervoor door naar het Subsidiebureau van de gemeente Zaanstad via Subsidiebureau@zaanstad.nl of via 075 – 6552227. - wijst eigenaren actief op de mogelijkheden van andere relevante subsidies en regelingen, de producten van het Nationaal Warmtefonds om de financiering van de te nemen maatregelen uit het woningadvies mogelijk te maken; - beoordeelt na het tweede gesprek (toelichting woningadvies) of eigenaar-bewoner een financieel adviseur nodig heeft en vraagt hiervoor advies en toestemming aan opdrachtgever via het Subsidiebureau van de gemeente Zaanstad. - na instemming van de opdrachtgever via het Subsidiebureau van de gemeente Zaanstad verwijst opdrachtnemer de eigenaar-bewoner door naar een beschikbare financieel adviseur via het Subsidiebureau van de gemeente Zaanstad (zie perceel 2); - de financieel adviseur neemt binnen 3 dagen contact op met eigenaar-bewoner voor het maken van een afspraak.

	- de afspraak met de financieel adviseur volgt binnen 3 weken na het uitbrengen van het woningadvies aan de eigenaar-bewoner.
7.	Opdrachtnemer neemt na het woningadvies periodiek contact op met de eigenaar-bewoner met als doel de eigenaar-bewoner nogmaals te motiveren om in actie te komen of om vast te stellen wat de beweegredenen zijn om niet verder door te pakken op het krijgen van financieel advies en/of de te nemen duurzaamheidsmaatregelen.
8.	Opdrachtnemer verzorgt middels een woningopname voor een woningadvies middels een volledige, leesbare, aantrekkelijke en kwalitatief hoge rapportage. Het woningadvies dient tenminste de volgende inzichten te bieden: - Overzicht van welke (energiebesparende) maatregelen al gedaan zijn in de woning en welke maatregelen getroffen moeten worden naar aardgasvrij (-ready) op basis van minimale technische vereisten zoals opgenomen in de SpUk Lokale Aanpak Isolatie (Specifieke Uitkering (SPUK) Lokale Aanpak Isolatie (rvo.nl)). Zie ook de NIP/LAI-regeling de tabel bij "Toelichting" in Bijlage 1. - Beoordeling huidige staat van de bouwdelen. Er kan eventueel door de opdrachtnemer in overleg met en toestemming van de eigenaar-bewoner een Verklaring slecht geïsoleerde woning (zie Bijlage 5) worden afgegeven; - Aanbevelingen voor mogelijke maatregelen met daarbij de geschatte kosten en de potentiële besparingen in euro's en verbruik. Opdrachtnemer adviseert in ieder geval over dichte delen, zoals vloer-, gevel-, dak- en spouwmuurisolatie en gevelopeningen, zoals HR++-beglazing, deuren, gevelpanelen en kozijnen; - Bij de aanbevelingen voor mogelijke isolatiemaatregelen wordt rekening gehouden met het wegwerken van achterstallig onderhoud; - Ruime aandacht voor een gezond en comfortabel binnenklimaat en advies over ventilatiemaatregelen en het voorkomen van schimmel in de woning; - Aanbevelingen over beschikbare subsidies en financieringen (Nationaal Warmtefonds) ter financiering van eventuele maatregelen; - Advies over de mogelijkheid om gebruik te maken van duurzame en circulaire materialen. De specificaties en kwaliteit van de isolatiemaatregelen moeten overeenkomen met de voorwaarden gesteld vanuit de NIP/LAI-regeling Lokale Aanpak Isolatie Zaanstad 2024 – 2026, ISDE en mogelijk andere financieringsvormen. Daarnaast moet in het woningadvies de kaders zijn opgenomen waaraan de isolatie, het glas of de ventilatie moet voldoen (Bijlage 1) Het advies en uitvoering van de isolatiemaatregelen moeten voldoen aan de, ten tijde geldende, normen binnen de Wet Natuurbescherming, het pre-SMP en het SMP indien beschikbaar en/of ander relevant beleid. Zie ook de toelichting op de regeling Lokale Aanpak Isolatie 2024 - 2026 (Bijlage 1).
9.	Er moet in de advisering aandacht zijn voor de toepassing van duurzame materialen. Dit kunnen circulaire materialen en/of "biobased materials" zijn. Gekozen materialen voor isolatie hebben in de regel een grote impact op milieu en biodiversiteit, maar hebben mogelijk ook een kostenimpact: uiteindelijk is het de bewoner die bepaalt. Het aandragen van milieuvriendelijke alternatieven is wenselijk, maar mag geen extra drempel en potentieel afhaak moment in de klantreis opleveren. Via de NIP/LAI-regeling Lokale Aanpak Isolatie Zaanstad 2024 – 2026 kan bij 100% gebruik van biobased materialen een bijdrage van € 250,- per woning worden verkregen.
10.	Opdrachtnemer komt met voorstel (plan van aanpak) om te voorkomen dat eigenaar-bewoners te vrijblijvend een woningadvies ontvangen en vervolgens niet overgaan tot verduurzaming van de woning.

Communicatie	
11.	Alle communicatie gedurende de looptijd van de overeenkomst tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer, zowel schriftelijk als mondeling, is in de Nederlandse taal.
12.	De opdrachtgever acht het van belang dat er ten aanzien van de uitvoering van de overeenkomst een goede communicatiestructuur bestaat. De opdrachtnemer zal één contactpersoon benoemen die als accountmanager optreedt en het inhoudelijke en commercieel-juridische aanspreekpunt is voor de opdrachtgever ten aanzien van de gehele overeenkomst. Deze contactpersoon is gemachtigd om afspraken te maken. Opdrachtnemer dient bereikbaar te zijn (zowel per telefoon als per e-mail) op werkdagen tussen 9.00 en 17.00 uur voor opdrachtgever.
13.	Het is opdrachtnemer niet toegestaan om vertrouwelijke informatie – zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtgever – op enigerlei wijze openbaar te maken.
Kritische prestatie-indicatoren/rapportage	
14.	De opdrachtgever wil de kwaliteit van de dienstverlening inzichtelijk maken met kritische prestatie indicatoren (KPI's). De KPI's worden gebaseerd op voorwaarden uit de aanbestedingsdocumenten en de inschrijving van de opdrachtnemer. De lijst van KPI's is een dynamisch document. Opdrachtnemer dient zich te committeren aan de gezamenlijk vast te stellen KPI's. Een aanzet voor de KPI's heeft opdrachtgever gemaakt en deze staan vermeld in paragraaf 5.2.1.
15.	De opdrachtnemer stelt op direct verzoek van de opdrachtgever een verbeterplan op bij het niet deugdelijk verlenen van communicatiediensten. Bewonerscommunicatie ziet de opdrachtgever als één van de belangrijkste manieren om de doelstelling te kunnen bereiken samen de bewoners. Hiertoe dient een communicatiestrategie (zie Bijlage 8) met de opdrachtgever te worden overlegd en desgewenst bijgesteld.
16.	Opdrachtnemer zorgt iedere 3 maanden voor een volledige rapportage in het format van Bijlage 3. Daarnaast worden minimaal de volgende gegevens opgenomen: – De afgesproken KPI's; – Verbeterplan voor niet behaalde KPI's; – Overzichten van klachten inclusief analyse en oplossingen, doorlooptijd van klachtafhandeling; – Voortgang verbetervoorstellen.
Bescherming persoonsgegevens en informatieveiligheid	
17.	Opdrachtnemer voldoet gedurende de looptijd van de overeenkomst aan het bepaalde in Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
18.	In verband met de gezamenlijke verantwoordelijkheid voor het verwerken van persoonsgegevens, stemt opdrachtnemer in met de verwerkersovereenkomst waarin partijen gezamenlijk op transparante wijze hun verantwoordelijkheden vastleggen voor de nakoming van hun privacy verplichtingen. De verwerkersovereenkomst is als Bijlage 5 toegevoegd en maakt onderdeel uit van de contractdocumenten die met opdrachtnemer worden gesloten. Indien inschrijver hierover vragen heeft dan kan hij deze in een vragenronde stellen ten behoeve van een Nota van Inlichtingen.
19.	Ingeval van verwerking van persoonsgegevens hebben personen in dienst van, dan wel werkzaam ten behoeve van opdrachtnemer, evenals opdrachtnemer zelf, een geheimhoudingsverplichting met betrekking tot de persoonsgegevens waarvan zij kennis kunnen nemen, behoudens voor zover een bij, of krachtens de wet gegeven voorschrift tot verstrekking verplicht. De medewerkers van de verwerker tekenen hiertoe een geheimhoudingsverklaring.
20.	Opdrachtnemer neemt alle passende technische en organisatorische maatregelen om de

	persoonsgegevens, welke worden verwerkt ten dienste van opdrachtgever, te beveiligen en beveiligd te houden tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking
21.	Opdrachtgever is bevoegd eisen te stellen aan de door opdrachtnemer te nemen beveiligingsmaatregelen, waaronder door opdrachtnemer zo nodig op de geleverde producten en/of diensten toe te passen maatregelen uit de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO)
22.	Opdrachtnemer zal de persoonsgegevens op eerste verzoek van opdrachtgever, doch uiterlijk na het einde van de overeenkomst, kosteloos aan opdrachtgever (terug) overdragen/vernietigen.
23.	Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd de verwerking van persoonsgegevens te (doen) controleren en opdrachtnemer zal daartoe alle medewerking verlenen
Inhuur	
24.	De opdrachtnemer die nog niet in bezit is van het SNA-keurmerk, dient binnen 6 maanden na ingangsdatum van de overeenkomst dit keurmerk alsnog te behalen. Een eenmaal behaald SNA-keurmerk wordt gedurende de hele looptijd van opdracht behouden.
Financieel	
25.	Op elke factuur wordt onze referentie vermeldt (inkooporder), de vakafdeling en het factuuradres: gemeente Zaanstad, t.a.v. Crediteurenadministratie, Postbus 2000, 1500 GA Zaandam. Opdrachtnemer verzendt de factu(u)r(en) 2x per jaar tegelijkertijd met verzending van de halfjaarlijkse rapportage aan de gemeente Zaanstad, onder vermelding van alle wettelijke en bijzondere door de gemeente Zaanstad gestelde eisen naar Crediteuren@zaanstad.nl Gedurende de looptijd van de overeenkomst staan de tarieven vast en vindt geen indexering plaats. – Alle prijzen zijn inclusief de CAO-wijzigingen; – Alle prijzen zijn inclusief eventuele opslagen; – Alle prijzen dienen exclusief BTW te worden opgegeven; – Alle prijzen zijn inclusief alle kosten voor dienstverlening en kosten van derden die door Opdrachtnemer worden ingeschakeld.

6 Bijzondere uitvoeringsvoorwaarden

6.1 Social Return on Investment

De gemeente Zaanstad heeft als doelstelling dat een investering door de gemeente, naast het 'gewone' rendement ook een concreet maatschappelijk rendement (social return) oplevert. Onder social return wordt verstaan het opnemen van sociale voorwaarden, eisen en wensen in inkoop- en aanbestedingstrajecten, zodat opdrachtnemers een bijdrage leveren aan de uitvoering van het gemeentelijke beleid t.a.v. het bieden van werkgelegenheid aan mensen die in een uitkeringssituatie verkeren.

Deze Social Return verplichting maakt onderdeel uit van de opdracht. Om te controleren of de werkgever zich aan deze contractuele afspraken houdt, mogen persoonsgegevens worden verwerkt. Zaanstad vraagt opdrachtnemers met een contractuele social return verplichting aan te tonen:

- Wat hun inzet voor social return is geweest.
- Dat de ingezette werknemers in het kader van social return daadwerkelijk behoren tot een doelgroep zoals opgenomen in het uitvoeringsprotocol.

(zie ook hoofdstuk 2.12 van de offerteleidraad).

Social Return	
1.	Een social return-verplichting van 5% (afhankelijk van de opdracht) conform het bijgevoegde Uitvoeringsprotocol social return Zaanstreek-Waterland. Indien Opdrachtnemer niet (volledig) voldoet aan het invullen van zijn jaarlijkse social return-verplichting heeft gemeente Zaanstad van rechtswege een direct opeisbare vordering op Opdrachtnemer ten bedrage van de openstaande SROI-verplichting. De gemeente Zaanstad zal dit bedrag alsdan verrekenen met de nog aan Opdrachtnemer te betalen facturen, dan wel anderszins invorderen.

6.2 Duurzaamheid

De gemeente Zaanstad heeft ambitieuze doelstellingen op het gebied van duurzaamheid. Hierbij is één van de doelstellingen om klimaatneutraal te opereren. Hiervoor is bijvoorbeeld in het Stadhuis een warmte en koudeopslag gerealiseerd, is het lopende energiecontract "regionaal groen", zullen er alternatieve energiebronnen worden ontwikkeld en geïmplementeerd in de gemeente en is er fors geïnvesteerd in elektrisch vervoer. Daarnaast heeft Zaanstad de ambitie om te werken naar 100% circulair inkopen. Elk contract moet een bijdrage kunnen leveren aan het behalen van deze doelstellingen en ambitie.

Er moet in de uitvoering aandacht en ruimte zijn voor de toepassing van duurzame materialen. Dit kunnen circulaire materialen of zelfs "biobased materials" zijn. Gekozen materialen voor isolatie hebben in de regel een grote impact op milieu en biodiversiteit, maar hebben mogelijk ook een kostenimpact: uiteindelijk is het de bewoner die bepaalt. Het aandragen van milieuvriendelijke alternatieven is dus wenselijk maar mag geen extra drempel en dus een potentieel afhaak moment in de klantreis opleveren. Bij kostenverschil dus een circulair/biobased en een niet regulier alternatief offeren, anders uitgaan van circulair/biobased.

Van de opdrachtnemer wordt een proactieve houding verwacht ten aanzien van duurzaamheid. Dit geldt voor alle producten en diensten, het te leveren assortiment, de logistiek, verpakkingsmaterialen en presentatiematerialen en het productieproces. Een van de ambities van deze aanbesteding is dan ook een zo circulaire mogelijke inkoop van verduurzaming woningen Zaanstad.

Dit PvE, in het bijzonder het onderdeel MVO/duurzaamheid, dient met dit doel in het achterhoofd gelezen en geïnterpreteerd te worden.

MVO/Duurzaamheid

1.	Over alle onderstaande duurzaamheidseisen rapporteert opdrachtnemer gedurende de looptijd van de overeenkomst 2x per jaar (ieder kwartaal/half jaar aan opdrachtgever of zo vaak als opdrachtgever dat nodig acht. De rapportage is een vast agendapunt voor het duurzaamheidsoverleg. Uitgangspunt is dat opdrachtnemer opdrachtgever bij de rapportage voorziet van objectief bewijsmateriaal. De contractmanager zal hierover nadere afspraken maken met de winnende inschrijver van deze aanbesteding.
2.	Alle kosten om aan de duurzaamheidseisen te voldoen zijn gedurende de looptijd van de overeenkomst in de kostprijs van de diensten opgenomen. Er kunnen daarmee geen extra kosten of meerkosten in rekening worden gebracht.



gemeente Zaanstad

Stadhuisplein 100, 1506 MZ Zaandam
Postbus 2000, 1500 GA Zaandam

T14 075
antwoord@zaanstad.nl
www.zaanstad.nl