

Programma van eisen Aanbesteding Uitvoering isolatieoffensief/ SpUk LAI

In het Programma van Eisen staat waar u aan moet voldoen om in aanmerking te komen voor de opdracht. Alle technische en functionele specificaties worden opgenomen in het Programma van Eisen.

Nr.	Eis	Omschrijving
1	Coördinatie van de vragen en klachten van inwoners	• Vanaf een centraal punt 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. • Bereikbaarheid ten minste tijdens werkdagen, zowel digitaal als telefonisch van 09.00 tot 17.00 uur.
2	Verwerken en beschikbaar stellen van gegevens	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 voor doelgroep A en B; • Het aantal verstrekte adviezen op maat • 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 Leiden. • Het wekelijks aantal binnenkomende klachten wordt per kwartaal gerapporteerd t.o.v. het aantal aanvragen.
3	Advies en Uitvoering van de isolerende en/of ventilerende maatregelen.	• 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. • Indien gekozen wordt voor een ontzorgingstraject: Het adviesgesprek voor doelgroep A en B dient kosteloos aangeboden te worden. • Indien gekozen wordt voor een ontzorgingsaanpak: Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de correcte uitvoering van de geadviseerde isolerende en/of ventilerende 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) • Daarnaast dient het advies tenminste de volgende inzichten te bieden: 1. Overzicht van welke maatregelen al gedaan zijn in de woning en welke maatregelen getroffen moeten en kunnen worden naar aardgasvrij(-ready) voor de betreffende woning; 2. (Richt)prijzen per maatregel; 3. (Richt)besparingen per maatregel of voor het geheel of een selectie van maatregelen; 4. Materialen van maatregelen en, waar technisch verantwoord, een aanvullend advies over biobased materialen waarin de bewoner de vrijheid heeft om te kiezen; 5. Informatie over subsidies (landelijk en lokaal), gekoppeld aan de maatregelen in het advies; 6. Informatie over financieringsmogelijkheden, zoals het Warmtefonds en de gemeentelijke duurzaamheidslening. • Minimaal één adviseur uit het team van adviseurs is EP-W gecertificeerd. Adviezen worden gecontroleerd door een EP-W gecertificeerde adviseur. • Opdrachtnemer heeft voor de uitvoering van de maatregelen een netwerk ingericht van lokale, dan wel regionale uitvoerders. • Offertes van uitvoerende bedrijven zijn marktconform. • De geselecteerde isolatiebedrijven beschikken over een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering ter dekking van eventuele gemaakte fouten in de uitvoering.
4	Transparantie	• Opdrachtnemer geeft transparant uitleg over hoe het verdienmodel is opgebouwd, inclusief afdrachten van uitvoerende partijen en/of onderaannemers. • Bij het doorlopen van een ontzorgingstraject mag de afdracht van uitvoerende isolatiebedrijven aan Opdrachtnemer maximaal 10% zijn. • Bij deelname aan het doe-het-zelf traject mag de afdracht van leveranciers aan Opdrachtnemer maximaal 10% zijn • Ook geeft Opdrachtnemer transparantie in hoe/welke ondernemers geselecteerd worden om deel te nemen aan de uitvoering.

		Opdrachtnemer en uitvoerende bedrijven horen niet tot hetzelfde moederbedrijf.
5	Samenwerking en afstemming met en/of verwijzing naar betrokken stakeholders	Samenwerking en afstemming met de partij aan wie Perceel 2 is toegewezen, en andere partijen zoals gemeente Leiden, het Leids energieloket (momenteel Duurzaam Bouwloket), Energiek Leiden en andere relevante partijen, eventueel in overleg met opdrachtgever. Van de Opdrachtnemer wordt hierbij een proactieve houding verwacht.
6	Communicatiemateriaal	Communicatie zowel digitaal als fysiek wordt gedaan uit naam van de gemeente Leiden. 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 Leiden. De Opdrachtgever (gemeente Leiden) is verantwoordelijk voor het voorzien van de benodigde online informatiepagina's op (in ieder geval) de gemeentelijke website en www.huisisolerenleiden.nl vanuit waar wordt doorverwezen naar de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een online-aanmeldpagina voor bewoners waarnaar vanuit verschillende kanalen doorverwezen kan worden.
8	Financieel management	- Bestaat minimaal uit budgetbewaking, subsidietoekenningen, een controlemechanisme op foutieve/frauduleuze aanvragen (minimaal op dubbele aanvragen, binnen de regeling vallende werkzaamheden, voorwaarden SpUk LAI), input t.b.v. verantwoording (SiSa) en financiële (tussen)rapportages. - Opdrachtnemer organiseert de verwerking en uitvoering van lokale subsidies naar bewoners, dat betekent: - Het organiseren van een aanvraagpagina en -formulier; - Het controleren van subsidieaanvragen aan de hand van door Opdrachtgever aangeleverde adressenlijst; - Een Derdengeldenrekening, of vergelijkbare rekeningconstructie goedgekeurd door Opdrachtgever die de Opdrachtnemer beheert; - Het beschikken op de subsidieaanvraag op basis van de subsidieregeling; - Het verwerken van de subsidie als korting op het offertebedrag (de bewoner hoeft niet voor te schieten); - Het uitbetalen van de subsidie aan de betreffende uitvoeringspartner; - Eventueel het voorschieten van de ISDE subsidie aan uitvoeringspartner; - Het monitoren van de voortgang van aanvragen, beschikkingen en uitvoeringen en het algehele subsidiebudget per gemeente. - Het actuele budget moet op zijn minst wekelijks, liever dagelijks of live inzichtelijk zijn, zodat er tijdig gehandeld kan worden als er overschrijdingen dreigen plaats te vinden. Dit moet ten minste inzichtelijk zijn bij Opdrachtnemer, de voorkeur heeft dat ook Opdrachtgever direct inzicht krijgt. - Opdrachtgever vraagt, naast de reguliere momenten waarop Opdrachtgever tussentijdse resultaten verwacht te ontvangen van Opdrachtnemer (voor SiSa-verantwoording), steekproefsgewijs ook resultaten op.

		Opdrachtgever (gemeente Leiden) is verantwoordelijk voor de inrichting van lokale subsidies, zodat de Opdrachtnemer de subsidieaanvragen van bewoners kan verwerken, beschikken en uitvoeren aan bewoners. Hieronder valt in ieder geval een vastgestelde subsidieverordening (die zal worden vastgesteld na gunning van de opdracht en in overleg met Opdrachtnemer), informatie op de gemeentelijke website en een adressenlijst aan de hand waarvan Opdrachtnemer subsidieaanvragen kan controleren.
9	Monitoring	Één keer per maand gedurende de hele looptijd van de opdracht worden de getroffen maatregelen per huishouden, het aantal deelgenomen huishoudens t.o.v. de gestelde doelen, en eventuele klachten van bewoners geëvalueerd. Eén keer per kwartaal is er een tactisch overleg met de contractmanager waarin het plan van aanpak wordt geëvalueerd. Één keer per jaar is er een strategisch overleg waarin de koers van het programma wordt geëvalueerd. Opdrachtnemer van Perceel 2 voert steekproeven uit en zet signalen van bewoners door naar Opdrachtnemer van Perceel 1. Bij voortschrijdend inzicht kan in overleg besloten worden om de opdracht bij te stellen of uit te breiden. Zie de herzieningsclausule.
10	Natuurvriendelijk Isoleren	Opdrachtnemer houdt rekening met de op ieder gegeven moment geldende mogelijkheden op het gebied van Natuurvriendelijk Isoleren. Momenteel beschikt de gemeente Leiden nog niet over een soortenmanagementplan (SMP) waarmee een gebiedsbrede omgevingsvergunning voor flora- en fauna activiteiten kan worden aangevraagd. Woningeigenaren zijn daarom verplicht om zich te houden aan de Wnb, wat betekent dat zij ofwel een langdurig en kostbaar individueel vergunningstraject moeten doorlopen ofwel zich beperken tot maatregelen die binnen de Wnb vergunningsvrij kunnen worden uitgevoerd. Omdat het doorlopen van individuele trajecten voor deze doelgroep niet wenselijk is moet Opdrachtnemer alleen maatregelen aanbieden die binnen de mogelijkheden passen. D.w.z. dat opdrachtnemer zich moet houden aan de percentages waarin spouwmuurisolatie en dakisolatie aan de buitenkant zijn toegestaan, volgens de richtlijnen van de Provincie Zuid Holland volgens de zgn. Tijdelijke Werkwijze Natuurvriendelijk Isoleren. Deze voorschriften houden in dat in het eerste jaar waarin de Tijdelijk Werkwijze wordt toegepast maximaal 3% van de woningen per CBS-buurt op natuurvriendelijke wijze mag worden geïsoleerd. In het tweede jaar waarin deze Werkwijze wordt toegepast mag in totaal tot 5% van de woningen per CBS buurt worden geïsoleerd, en in het derde jaar tot 6%. Boven dit percentage zijn spouwmuurisolatie en dakisolatie aan de buitenkant alleen toegestaan met een omgevingsvergunning voor Flora- en Fauna-activiteiten. Vanwege de looptijd en kosten van dit vergunningstraject zijn deze maatregelen, voor zover ze het toegestane

		percentage overschrijden, uitgesloten van dit project. Omdat spouwmuurisolatie één van de meest kostenefficiënte isolatiemaatregelen is, wil Opdrachtgever dat deze maatregel met voorrang beschikbaar is voor bewoners uit doelgroep A. Als alle bewoners uit deze doelgroep deze maatregel aangeboden hebben gekregen mag Opdrachtnemer deze maatregel ook aanbieden aan bewoners uit doelgroep B, totdat het maximale percentage is bereikt. De gemeente Leiden werkt aan een aanvraag van een gebiedsbrede Omgevingsvergunning voor Flora- en Fauna activiteiten, d.m.v. een soortenmanagementplan (SMP). Dit SMP komt naar verwachting in de loop van 2027 voor een groot deel van Leiden beschikbaar (waarbij wijken met relatief veel lage labels en energiearmoede prioriteit hebben). Voor het resterende deel van Leiden komt er naar verwachting in de loop van 2028 een SMP beschikbaar. Vanaf het voorjaar van 2025 is er naar verwachting een pre-SMP beschikbaar waardoor spouwmuurisolatie en dakisolatie aan de buitenkant op iets grotere schaal mogen worden uitgevoerd (tot 10% per CBS buurt in het eerste jaar waarin een pre-SMP beschikbaar is, en tot 30% in het tweede jaar). Opdrachtgever houdt Opdrachtnemer tijdig en voldoende op de hoogte van ontwikkelingen en mogelijkheden binnen de gemeente.
11	Gegevensbescherming	• 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.
12	Afronding en overdracht	• Opdrachtgever en Opdrachtnemer committeren zich aan een zorgvuldige overdracht van (lopende) processen en data, waarbij de kwaliteit, helderheid in communicatie en continuïteit van dienstverlening aan bewoners de belangrijkste uitgangspunten vormen. • Standaard garantievoorwaarden van de door de Opdrachtnemer geselecteerde uitvoeringspartijen blijven ook na beëindiging Opdracht gelden voor bewoners. • Opdrachtnemer blijft na beëindiging van de Opdracht contactpersoon voor bewoners in lopende processen vanuit het Leidse isolatieprogramma totdat het proces is afgerond. Een lopend proces betreft in ieder geval openstaande offertes, bewoners die opdracht verstrekt hebben, waarbij de woning nog

		niet is uitgevoerd of openstaande klachten. Een proces is afgerond zodra de maatregel is uitgevoerd, de offertetermijn is verstreken of het proces op andere wijze aantoonbaar beëindigd is.
--	--	---