

NIJ BEGUN

Bijlage 8 – CONCEPT Programma van eisen

Toewijzing van adressen

1. Er zijn drie wijzen waarop de opdrachtnemer aan de slag mag om huiseigenaren te activeren in dit traject:
 - a. De inwoner meldt zich aan via het inwonerportal dat de opdrachtgever beschikbaar stelt;
 - b. De gemeente heeft een aantal adressen geselecteerd waar de opdrachtnemer een plan van aanpak voor maakt, in samenspraak met de gemeente;
 - c. De opdrachtnemer mag zelf ook met voorstellen komen waar deze graag aan de slag wil. Dit moet wel vooraf worden goedgekeurd door de gemeente.
2. Het is de opdrachtnemer niet toegestaan om adressen uit sporen 1a en 1b te weigeren.
3. Opdrachtnemer stemt met de gemeenten af welke adressen al gekoppeld zijn aan een andere organisatie zoals de Nationaal Coördinator Groningen of de gemeentelijke Startgebieden Gebiedsgerichte aanpak.
4. Er is sprake van een hardheidsclausule indien blijkt dat de ontzorgers om wat voor reden dan ook niet kan leveren op een bepaald adres. Hierover treedt de opdrachtnemer in overleg met de gemeente. Samen bespreken zij welke werkzaamheden de gemeente eventueel kan overnemen, en wat een passende vergoeding is voor de opdrachtnemer.

Samenwerking en rolbeschrijving

5. In dit project zijn drie rollen die wij definiëren: de provincie, de perceeltrekker en de contactpersonen namens de gemeenten. De definitie van deze rollen staat opgenomen in de aanbestedingsleidraad, hoofdstuk 1.2.
6. De provincie, de perceeltrekker en de opdrachtnemer werken als gelijkwaardige samenwerkpartners samen om de doelstelling te behalen.
7. De opdrachtnemer levert een vast aanspreekpunt waar de opdrachtgever en de trekker van het perceel op regelmatige basis (minimaal tweewekelijks) contact mee hebben.
8. De opdrachtnemer neemt tevens deel aan samenwerkingsessies die voor alle percelen gezamenlijk worden georganiseerd.
9. De opdrachtnemer zorgt daarnaast voor directe afstemming over urgente zaken zoals klachten.

Resultaten

10. Binnen één maand na de gunning vindt een kick-off bijeenkomst plaats waarbij de gemeenten, de provincie en de opdrachtnemer samen doelstellingen bepalen per jaar, en hoe de rollen en taken hierin worden verdeeld. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de organisatie van deze bijeenkomst.
11. We meten in alle percelen op gelijke wijze de voortgang, conversie, prijzen van genomen maatregelen en tevredenheid van woningeigenaren en uitvoerders. We verwachten dat gedurende de looptijd van de overeenkomst de conversie en tevredenheid stijgt, en de kosten van de maatregelen juist daalt. We verwachten van de opdrachtnemer dat hij/zij

NIJ BEGUN

meewerkt aan deze metingen en de aanpak aanpast indien uit de vergelijking tussen percelen blijkt dat dit nodig is.

Communicatie en activatie

12. De opdrachtnemer levert een voorstel voor een marketing- en communicatiestrategie. Hierin wordt helder aangegeven wat nodig is om de woningeigenaren binnen het perceel te bereiken die gemeenten in het programmeringsvoorstel hebben aangegeven. Dit voorstel staat in de offertefase op hoofdlijnen opgenomen, en kan na gunning verder worden uitgewerkt. In samenspraak met de opdrachtgever en de gemeenten maakt de opdrachtnemer deze strategie definitief.
13. De opdrachtgever maakt een regiobrede toolkit 'Communicatie M29 Nij Begun' beschikbaar. Dit betreft een toolkit met onder meer beeldmateriaal en basisteksten. Hiervan dient de opdrachtnemer gebruik te maken in de activatiecampagne.
14. Een aantal gemeenten heeft een eigen branding actief rond isolatie (bijvoorbeeld: Goud Westerwolde, Oldambt Verduurzaamt). Bij de start van de samenwerking bespreekt de opdrachtnemer met de gemeente of er sprake is van een dergelijk label en hoe dit - naast de regiobrede toolkit - ingezet gaat worden.
15. De gemeenten uit het perceel zijn altijd eindverantwoordelijk voor de communicatie. Alle communicatie-uitingen moeten vooraf worden goedgekeurd door de gemeenten, tenzij dit anders wordt afgesproken in de samenwerking.

Contact en bereikbaarheid naar inwoners

16. Nadat een inwoner zich aanmeldt via het Nij Begun-portaal reageert de opdrachtnemer binnen 3 werkdagen op dit verzoek.
17. Opdrachtnemer is op de volgende manieren bereikbaar:
 - a. Telefonisch op werkdagen, minimaal tussen 9:00 en 17:00 uur
 - b. Per e-mail en/of contactformulier op de website.Ook via deze kanalen reageert Opdrachtnemer binnen 3 werkdagen.
18. Een overzicht van klantbeloftes is opgenomen onderaan dit programma van eisen.

Adviseren van woningeigenaren

19. De opdrachtnemer werkt volgens de uitgangspunten van de Nij Begun-isolatiesubsidieregeling.
20. De opdrachtnemer stelt woningplannen op voor isolatie tot de Standaard volgens de voorwaarden in bijlage 11.
21. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor onafhankelijk en toetsbaar advies. In dit advies staat wat de meest (kosten)efficiënte route naar de Standaard voor woningisolatie is voor de betreffende woning. In het advies(gesprek) worden de energetische prestatie en effecten (kosten, comfort, etc.) per verduurzamingsmaatregel voor de woningeigenaar objectief uiteengezet. Eventuele wensen van de woningeigenaar die buiten deze meest efficiënte route vallen zijn niet subsidiabel, maar kunnen wel onderdeel zijn van het advies op kosten woningeigenaar. De woningeigenaar bepaalt zelf in welk tempo en fasering de maatregelen worden uitgevoerd.

NIJ BEGUN

22. Alle werknemers die namens de opdrachtnemer woningplannen maken moeten voldoen aan de eisen voor coaches en adviseurs uit bijlage 11 en de verplichte Nij Begun-training volgen.

Begeleiding bij offertes

23. De opdrachtnemer kan de woningeigenaar begeleiding bij alle maatregelen bieden die worden vergoed volgens de Nij Begun isolatiesubsidieregeling.
24. De opdrachtnemer begeleidt de inwoner daarnaast met de afweging welke maatregelen zelf uit te voeren, en welke uit te laten voeren door een gespecialiseerd bedrijf.

Begeleiding bij subsidies

25. De opdrachtnemer ontzorgt de woningeigenaar bij de aanvraag van de Nij Begun-isolatiesubsidie.
26. De opdrachtnemer kan daarnaast de woningeigenaar ontzorgen bij overige lokale subsidies. De opdrachtnemer maakt over eventuele vergoedingen hiervoor afspraken met de gemeenten. N.B. er hoeft geen aparte aanvraag voor de ISDE te worden gedaan voor isolatie- en ventilatiemaatregelen. Andere ISDE-subsidies blijven beschikbaar.

Begeleiding bij de uitvoering van maatregelen en afronding

27. De opdrachtnemer is het eerste aanspreekpunt voor woningeigenaren en zorgt voor een passende oplossing tot één jaar nadat de werkzaamheden hebben plaatsgevonden.
28. Ingeval een uitvoerende partij failliet gaat, is de opdrachtnemer verantwoordelijk voor de continuïteit van de dienstverlening. De opdrachtnemer zorgt ervoor dat er, binnen redelijke termijn en onder gelijke voorwaarden, een nieuwe uitvoerende partij wordt ingezet.
29. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor uitvoering conform de Omgevingswet.

Natuurvriendelijk isoleren

30. De gemeente en de opdrachtnemer hebben er beide een belang, een rol en verantwoordelijkheid bij dat de logistiek omtrent natuurvriendelijk isoleren in goede banen wordt geleid. De gemeente heeft een programma m.b.t. prioritaire gebieden vastgesteld en richt samen met de ontzorger een aanpak in. De ontzorger toetst en adviseert of en hoe deze aanpakken uitvoerbaar en binnen de wettelijke kaders blijven. In de uitvoeringspraktijk heeft de ontzorger vervolgens de verantwoordelijke regiefunctie over de natuurkalender. Hiermee voorkomen we dat gemeentelijke plannen stagneren. De opdrachtnemer neemt in haar plan van aanpak op hoe ze de gemeente hierin ontzorgt.
31. Het spreekt hiernaast voor zich dat:
- a. Dat de ontzorger kennis heeft van de Omgevingswet, voor zover dat de bescherming en instandhouding van gebouwbewonende beschermde diersoorten betreft;
 - b. Dat de ontzorger de werkwijze van natuurvriendelijk isoleren (NVI) kent en daarnaar handelt, en ook op de hoogte blijft van eventuele aanpassingen in deze werkwijze. Dit betekent onder andere dat de ontzorger uitsluitend gebruikmaakt van bedrijven die in het bezit zijn van een NVI-certificaat
 - c. Dat de ontzorger op de hoogte is van de mogelijkheden die maatregel 29 biedt voor bekostiging van natuurvriendelijk isoleren en hierover voorlichting geeft aan de woningeigenaar.

NIJ BEGUN

Selecteren van aanbieders voor maatregelen

32. De opdrachtnemer werkt conform de Nij Begun Maatregelencatalogus, zie bijlage 11.
33. De opdrachtnemer kan hierbij gebruikmaken van de regionale Open House voor isolatie- en ventilatiewerkzaamheden. Deze Open House staat open voor nieuwe toetreders en valt onder het beheer van de opdrachtgever, maar mag ook zelf een selectie van aanbieders maken, zolang de voorwaarden maar minstens hetzelfde zijn als die van deze Open House.
34. We werken in Nij Begun volgens het “lokaal, tenzij” principe. Dit houdt in dat de opdrachtnemer bij gelijke geschiktheid altijd voorkeur geeft aan een lokale uitvoerder. We zien graag terug in de propositie van de opdrachtnemer voor isolatiebedrijven hoe hier uitvoering aan wordt gegeven.
35. De ontzorgers is verantwoordelijk voor de verrekening van de kick-back-fee met de uitvoerders (o.a. isolatiebedrijven en adviseurs). Het is niet toegestaan dat de ontzorgers van de uitvoerder eist een deel van de omzet van af te staan aan de ontzorgers. Hiermee is bedoeld: meer dan de omzet die wordt behaald vanuit de samenwerking tussen ontzorgers en uitvoerder in het kader van de uitvoering van deze raamovereenkomst.
36. De ontzorgers hanteert een betaaltermijn aan de uitvoerder van maximaal 30 dagen vanaf het moment dat de factuur/betaling aan de ontzorgers is voldaan.

Dienstverlening Terugwerkende Kracht (TWK)

37. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afhandeling van alle ‘Terugwerkende Kracht-declaraties’ binnen het perceel. Dit houdt het volgende in:
 - a. Woningeigenaren mogen zelf een declaratie voor Terugwerkende kracht indienen bij de subsidieverlener;
 - b. Woningeigenaren mogen ook kiezen voor een ontzorgers om te helpen om deze declaratie voor te bereiden en alle documenten compleet te maken. De subsidieverlener betaalt vervolgens de declaraties uit aan de woningeigenaar;
 - c. In het geval een woningeigenaar maatregelen zelf heeft uitgevoerd is een huisbezoek van de ontzorgers nodig om te beoordelen of de maatregelen correct zijn uitgevoerd.
 - d. Toetsing van alle declaraties vindt plaats bij de subsidieverlener.
38. Het loket hiervoor dient zo snel mogelijk na ingang van de raamovereenkomst te openen.
39. Uitgangspunt is dat alle huiseigenaren die een verzoek voor Terugwerkende Kracht indienen binnen 1 week een (proces)antwoord krijgen.
40. De opdrachtnemer krijgt een vaste vergoeding per TWK-dossier van 100 euro. In het geval van Doe Het Zelf is een huisbezoek nodig. Dan geldt een toeslag van 150 euro.

Vergoedingen

41. De opdrachtnemer krijgt een vaste vergoeding per woningplan van €200 (exclusief BTW, voor een woningplan gemaakt door een coach) tot €400 (exclusief BTW, voor een woningplan gemaakt door een adviseur). Meer informatie over woningplannen is te lezen in bijlage 11. Per adres is maximaal één vergoeding voor een woningplan mogelijk.
42. Overige vergoedingen vinden plaats door middel van kick-back fees. We verwachten van de opdrachtnemer dat deze daar transparant mee omgaat richting de opdrachtgever en de gemeente. De kick-back fee is als volgt in de percelen Oost-Groningen, Groningen-stad en

NIJ BEGUN

Noord-Drenthe. Dit geldt voor alle woningeigenaren, ook woningeigenaren die vanwege hun inkomen recht hebben op 100% subsidie.

Aantal maatregelen	Vergoeding
Eén maatregel	€400
Twee maatregelen	€650
Drie maatregelen	€850
Voor elke opeenvolgende maatregel	+€150
Bonus indien de woning in één keer naar de Standaard geïsoleerd wordt	€400

Omdat in het Versterkingsgebied een subsidiepercentage van 100% geldt, gelden daar de volgende kick-back fees:

Aantal maatregelen	Vergoeding
Eén maatregel	€250
Twee maatregelen	€400
Drie maatregelen	€550
Voor elke opeenvolgende maatregel	+€100
Bonus indien de woning in één keer naar de Standaard geïsoleerd wordt	€400

Onder een maatregel verstaan we de ingrepen die nodig zijn om de woning tot de Standaard voor woningisolatie te brengen. De waarde van elke losse maatregel is minimaal €2.000 euro. Een aantal kleine maatregelen met een gezamenlijke waarde van €2.000 euro tellen we als één maatregel.

43. Daarnaast is een vaste vergoeding voor projectkosten beschikbaar van maximaal €300.000 per perceel voor de gehele looptijd.

Informatiestromen

44. We verwachten van de opdrachtnemer dat deze digitaal communiceert met de Nij Begun, maatregel 29 digitale infrastructuur.
- a. Deze infrastructuur bestaat uit een aantal databases met informatie. Deze informatie wordt via een API ontsloten en wordt niet door de opdrachtnemer dubbel opgeslagen.
 - b. De infrastructuur voorziet in de rapportagebehoefte van de opdrachtgever. De opdrachtnemer dient in elk geval de volgende gegevens via een API te ontsluiten aan de backbone.
 - i. Aantallen adressen die met terugwerkende kracht een aanvraag doen en percentage subsidie dat wordt toegekend
 - ii. Aantallen adressen die een nieuwe aanvraag starten splitsbaar naar provincie, gemeente en woonplaats.
 - iii. Vanuit het woningplan: per adres welke maatregelen worden geadviseerd versus uitgevoerd, in welk jaar en door welke aannemer deze zijn uitgevoerd en hoeveel procent subsidie reeds is aangevraagd versus uitgekeerd.

NIJ BEGUN

- iv. Hoeveel adressen een nieuwe aanvraag voor een woningplan starten, maar ook al werkzaamheden hebben uitgevoerd via terugwerkende kracht
- v. Wanneer nieuwe rapportagebehoeften ontstaan dient opdrachtnemer mee te werken aan het beschikbaar stellen

45. Aanvullende eisen over privacy en data security

- a. Woningplannen en uitvoeringstatus worden gemaakt voor een woning en zijn beschikbaar voor de eigenaar, ook wanneer deze van eigenaar wisselt. Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor beschikbaarheid en vertrouwelijkheid van het woningplan en geen persoonsgegevens te delen via uw systemen.
- b. Persoonsgegevens worden door de eigenaars beschikbaar gesteld uit centrale databases waar mogelijk om eenmalige opslag en meervoudig gebruik mogelijk te maken. Eigenaars kunnen hun toestemming voor het gebruik van gegevens intrekken. Beschikbaar stellen en intrekken van persoonsgegevens moet eenvoudig zijn en in voldoende mate toegelicht zodat de eigenaar een geïnformeerde beslissing kan nemen
- c. Om foutief gebruik van data en de regeling – of zelfs fraude – te voorkomen worden maatregelen genomen ter voorkoming hiervan. De opdrachtnemer deelt actief praktijkkennis hierover en past haar systemen en processen hier waar nodig op aan.
- d. De portal en websites van de opdrachtnemer voldoen aan wet- en regelgeving zoals de AVG en aan hoge standaarden voor gegevensbescherming. Opdrachtnemer kan dit aantonen middels certificering, pentest rapportages en audit rapportages.

(Wezenlijke) wijzigingen en verbeteringen

- 46. Het staat de opdrachtgever en gemeenten vrij om tussentijds de subsidiebedragen en -voorwaarden aan te passen. De opdrachtgever is verplicht de opdrachtnemer hier minimaal 2 maanden vooraf van op de hoogte te stellen. De opdrachtnemer krijgt de gelegenheid om aan te geven of en in welke mate dit consequenties heeft voor de aanpak en de geboden dienstverlening.
- 47. De opdrachtgever staat het vrij om andere verbeteringen in de aanpak door te voeren, in overleg met de opdrachtnemer(s). Indien dit leidt tot wezenlijke wijzigingen, dan volgt de procedure uit eis 46.