

Bijlage 4.A – Programma van Eisen

1 Algemeen

- 1.1 Bij het signaleren van sociaaleconomische problematiek wordt contact opgenomen met de Opdrachtgever. De Leverancier maakt hier bij contractering afspraken over met de Opdrachtgever.

2 Doelgroep

- 2.1 De Leverancier biedt grotere energiebesparende maatregelen (dan eis 3.1) aan:
- De doelgroep in het bezit van een (sociale) koopwoning die energietoeslag tot 120% van de bijstandsnorm ontvangt in gemeente Beek.
 - De doelgroep in het bezit van een koopwoning met een WOZ-waarde tot de NHG-grens van €429.300 met energielabel D, E, F, G of vergelijkbaar (slechte energetische staat in minimaal 2 bouwdelen) in geheel gemeente Beek.
- 2.2 De Leverancier houdt er rekening mee dat gedurende de looptijd van de Overeenkomst, door aanvullende subsidies, de hoogte van het werkelijke budget kan afwijken van maximale subsidiebedrag. De Opdrachtgever heeft geen verplichting om extra budget beschikbaar te stellen. Dit wordt bij positieve evaluatie, en gedurende de looptijd van de Overeenkomst, afgestemd met de Leverancier.

3 Uitvoering dienstverlening

- 3.1 De Leverancier dient een (dan wel individueel en/of collectief) aanbod te doen dat goed aansluit op de situatie van de woning en marktconform (benchmark) is en dat ten minste bestaat uit (een van) de volgende energiebesparende maatregelen:

- De gevel, waaronder de spouwmuurisolatie;
- Vloer-/bodemisolatie;
- Dak-/zolder isolatie.

Deze lijst is niet limitatief en de toepassing varieert per huishouden. De Leverancier bepaalt in overleg met de inwoner welke maatregel op zijn/haar situatie van toepassing is.

- 3.2 De Leverancier verzorgt huisbezoeken voor het geven van het advies, voorlichting en preventie. Per inwoner wordt er in ieder geval gezorgd voor:

- Een inventarisatie/schouw (Quick scan) om de energiebesparende maatregelen te bepalen;
- Afstemming met de inwoner over de planning voor uitvoering van de energiebesparende maatregelen. Indien de aard van kleine energiebesparende maatregelen dit toelaat, kunnen deze – in overleg met de inwoner – meteen uitgevoerd worden;
- Een toelichting/voorlichtingsgesprek waarin het energiebespaarrapport wordt besproken en er gestuurd wordt op gedragsverandering;
- Ondersteuning bieden bij subsidie- en financieringsvragen;

- Een aanpak die rekening houdt met de sociaaleconomische problematiek.

- 3.3 De Leverancier laat de inwoner enkel betalen voor gerealiseerde maatregelen. Op het moment dat een inwoner niet akkoord gaat met de offerte, dan zijn hier geen kosten aan verbonden voor de inwoner.
- 3.4 De Leverancier moet operationeel zijn binnen drie (3) maanden na ingangsdatum van de Overeenkomst en dan een aantoonbaar resultaat hebben geleverd.
- 3.5 De Leverancier houdt toezicht op de kwaliteit van de uitvoering door uitvoerders. De maatregelen voldoen aan de vigerende (Europese en Nederlandse) Wet- en regelgeving. De Leverancier neemt de Opdrachtgever mee in de wijze waarop hierop toezicht wordt gehouden. Daarnaast neemt de Leverancier gepaste maatregelen wanneer er niet aan de vigerende Wet- en regelgeving voldaan dreigt te worden.
- 3.6 De Leverancier neemt, in aanvulling op eis 3.5, verantwoording voor het in acht nemen van de Wet Natuurbescherming. Dit houdt in dat de Leverancier toezicht houdt op het feit dat onderaannemers verplicht een Quicksan dient uit te voeren en natuur inclusief dient te isoleren op grond van artikel 1.11 van de Wet Natuurbescherming.
- 3.7 De Leverancier draagt er zorg voor dat er geen bouwfysische problemen ontstaan (onder andere vocht en schimmel) door het gegeven uitvoeringsadvies en na realisatie van de uitgevoerde maatregelen. De Leverancier neemt gepaste maatregelen wanneer er sprake is van bouwfysische obstakels bij de uitvoering.
- 3.8 De Leverancier zal een digitale front-office faciliteren voor inschrijvingen, aanmeldingen en een klantenservice richting de inwoners; bereikbaar (zowel telefonisch als per e-mail) op maandag t/m vrijdag tussen 9:00 en 17:00 uur. Daarnaast dienen inwoners binnen drie (3) werkdagen, geteld vanaf contact vanuit de inwoner, een reactie te krijgen. Vragen van inwoners moeten persoonlijk, telefonisch of digitaal beantwoord kunnen worden.
- 3.8 De Leverancier richt een backoffice in voor onder andere het coördineren van de uitvoering door de onderaannemers, het inplannen van huisbezoeken en woningopnames, het opstellen van offertes en facturatie van subsidies.
- 3.9 De medewerkers van front- en backoffice zijn voldoende kundig om vragen rondom producten en de toepassing ervan te beantwoorden en problemen snel en adequaat op te lossen.
- 3.10 De Leverancier zal de rol van intermediair vervullen tussen inwoner en (onder)aannemer als er complicaties zijn (ten minste tot één (1) jaar na uitvoering van de werkzaamheden). Uitvoerende partijen mogen contact opnemen met inwoners om afspraken te maken, hier moet de intermediair door uitvoerder van op de hoogte worden gebracht, of de intermediair moet deze informatie snel en gemakkelijk kunnen opvragen bij de onderaannemer.
- 3.11 De Leverancier draagt er zorg voor dat de aangeboden maatregelen en uitvoeringsadviezen op bouwkundige componenten overeenkomen met minimaal niveau

3 van de landelijke isolatiestandaard. Voor doe-het-zelf isolatiemaatregelen geldt minimaal niveau 2 van de landelijke isolatiestandaard.

- 3.12 De Leverancier gaat uit van isolatiemaatregelen die voorkomen op de recente maatregelenlijst van de ISDE Subsidie ISDE: Isolatiemaatregelen woningeigenaren (rvo.nl).
- 3.13 De Leverancier is er verantwoordelijk voor dat wanneer bij opname blijkt dat er kan worden aangesloten bij andere duurzaamheidsprojecten binnen de gemeente Beek of aangesloten websites zoals milieucentrale, de inwoner hiervan op de hoogte wordt gebracht.
- 3.14 De Leverancier (of onderaannemer belast met de uitvoering van een specifieke maatregel) is in het bezit van vergunningen die nodig zijn voor het uitvoeren van de in eis 3.1 genoemde activiteiten.
- 3.15 De Leverancier gaat, indien nodig, inkoop-/aannemingsovereenkomst(en) aan en zorgt dat de inwoner bij wanprestatie beroep kan doen op een aangesloten waarborg- en/of garantiefonds (of vergelijkbaar). De Opdrachtgever wordt in het proces op geen enkele wijze aansprakelijk gesteld. De inwoner kan een beroep doen op het waarborg- en/of garantiefonds indien uitvoerder niet kan voldoen aan de opdracht.
- 3.16 De Leverancier dient alleen te werken met onderaannemers welke beschikken over het certificaat: natuurvriendelijk isoleren of vergelijkbaar.
- 3.17 De Leverancier werkt met inachtneming van het normenkader BIO.
- 3.18 De Leverancier draagt er zorg voor dat gedurende de voorbereiding en uitvoering wordt voldaan aan de geldende natuurwetgeving. Mocht er sprake zijn van de aanwezigheid van beschermde diersoort(en), dan neemt de Leverancier contact op met de Opdrachtgever.
- 3.19 De Opdrachtgever wordt geïnformeerd over het functioneren van onderaannemer(s) en mag waar nodig bijsturen.
- 3.20 De Leverancier moet beleid van de gemeente zoals de transitievisie warmte meenemen in zijn acties, plannen, uitvoeringsadviezen en andere contactmomenten met de inwoners zoals bij de klantenservice.
- 3.21 De Leverancier verzorgt minimaal twee (2) bewonersbijeenkomsten waarin inwoners vrijblijvend informatie kunnen inwinnen over energiebesparende maatregelen, subsidiemogelijkheden en de bijbehorende dienstverlening die de Leverancier biedt. Daarnaast verzorgt de Leverancier een webinar die bij te wonen en terug te kijken is.

4 Personeel

- 4.1 Personeel van de Leverancier dat belast is met klantcontact is representatief en klantgericht. Het klantcontact moet mogelijk zijn in de Nederlandse en Engelse taal.

- 4.2 De medewerkers van de Leverancier die inwoners uitvoeringsadviezen geven met betrekking tot de aangeboden maatregelen, dienen ook informatie te geven over de voor- en nadelen van de aangeboden maatregelen en de bijbehorende subsidiemogelijkheden. Daarnaast dienen zij bekend te zijn met andere (lopende) energiearmoede projecten binnen de gemeente Beek en met financierings- en subsidiemogelijkheden op hoofdlijnen.
- 4.3 De Leverancier dient voor Opdrachtgever bereikbaar te zijn (zowel per telefoon als per e-mail) op werkdagen tussen 9.00 en 17.00 uur.
- 4.4 De Leverancier stelt een vaste contactpersoon beschikbaar voor deze opdracht. Daarnaast dient een vervanger bij afwezigheid te worden aangesteld.
- 4.5 De vaste contactpersoon stelt zich beschikbaar voor regelmatig overleg met de Opdrachtgever over de stand van zaken, planning, voortgang en kwaliteitsbewaking. Bij aanvang van de opdracht kan dit intensief zijn (wekelijks/tweewekelijks). Zodra de uitvoering loopt en de samenwerking met de Opdrachtgever is afgestemd kan de frequentie van dit overleg omlaag.
- 4.6 Indien de Opdrachtgever van oordeel is dat een betrokken medewerker niet voldoet voor de opdracht dan vervangt de Leverancier hem/haar, in goed overleg met de Opdrachtgever, zonder dat hiervoor extra kosten in rekening worden gebracht.

5. Communicatie

- 5.1 De Leverancier beschrijft middels een communicatie- en participatie-/activatieplan hoe de doelgroep(en) bereikt, benaderd en ontzorgd wordt. De Leverancier levert dit plan binnen drie (3) maanden na ingangsdatum van de Overeenkomst op en voert dit plan na akkoord van de Opdrachtgever ook in zijn geheel uit.
- 5.2 De Leverancier is degene die het klantcontact met de inwoners en uitvoerende partijen onderhoudt. Voor de communicatieaanpak stemt de Leverancier (vooral bij persmomenten) regelmatig af en vraagt vooraf goedkeuring aan de Opdrachtgever voor keuzes van communicatiemiddelen. De Leverancier zorgt dat communicatie in de huisstijl van de Opdrachtgever worden omgezet, informatie met betrekking tot de huisstijl wordt indien nodig gedeeld.
- 5.3 De Leverancier moet inwoners informeren over de termijn waarop een schouw kan plaatsvinden of een offerte kan worden aangeboden en binnen welke termijn de maatregelen kunnen worden uitgevoerd. De Leverancier conformeert zich aan deze termijnen. Mocht het op enigerlei wijze niet mogelijk zijn om de maatregelen binnen de gestelde termijn uit te voeren, dan informeert de Leverancier de Opdrachtgever en inwoner hierover binnen twee (2) weken na de datum van het indienen van de aanvraag.
- 5.4 De Leverancier ontzorgt de Opdrachtgever bij activatie van de doelgroep en draagt zorg voor werving van inwoners. Bij iedere actie stelt de Leverancier communicatiemateriaal (folder, tekst en flyer) ter beschikking en verspreidt deze, in samenwerking met de

Opdrachtgever actief onder de doelgroep. De verspreiding van de bewonersbrieven valt onder de verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever.

- 5.5 De Leverancier stelt een informatie-/bespaarpakket fysiek en digitaal beschikbaar aan inwoners, waarin minimaal informatie wordt gegeven over de aangeboden maatregel(en), de voordelen ervan, overige maatregelen voor dat woningtype en financieringsmogelijkheden incl. subsidies.

6. Monitoring en rapportage

De Leverancier rapporteert tweemaandelijks aan de Opdrachtgever op basis van de indicatoren die zijn opgenomen in de subsidieverstrekking door het Rijk.

In de rapportage worden onderstaande indicatoren te allen tijde opgenomen:

- 6.1.1 Het aantal huishoudens in koopwoningen aan wie energiebesparende voorzieningen zijn verstrekt die kunnen leiden tot vermindering van energieverbruik/de energieregeling;
 - 6.1.2 Besteding van de in eis 6.2 gemoeide kosten;
 - 6.1.3 Cumulatieve besteding van de in eis 6.2 gemoeide kosten;
 - 6.1.4 Het aantal huishoudens dat ondersteuning, bijvoorbeeld via advies aan huis, heeft gekregen in de vorm van advies over vermindering van het energieverbruik voor zijn specifieke woning waar de woningeigenaar direct zijn/haar energieverbruik mee heeft kunnen verminderen;
 - 6.1.5 Het aantal toegepaste maatregelen in de volgende categorieën:
 - a. Aantal grote(re) energiebesparende maatregelen (waaronder dakisolatie, vloerisolatie, spouwmuurisolatie etc.);
 - b. Aantal gegeven adviezen en huisbezoeken met directe verlaging energieverbruik/energierekening tot gevolg.
- 6.2 De Leverancier rapporteert tweejaarlijks in ieder geval over het aantal geactiveerde bewoners, het aantal huisbezoeken/offertes, het aantal gerealiseerde maatregelen (per type), in rekening gebrachte kosten en klachten/gebreken in een monitoringsoverzicht, zie bijlage 10.
- 6.3 De Leverancier levert twee (2) keer per kalenderjaar een voortgangsrapportage aan de Opdrachtgever, waarbij er rekening wordt gehouden met de deadlines van 15 maart en 15 september conform de eisen vanuit het RVO. Bij deze voortgangsrapportage voegt de Leverancier het monitoringsbestand benoemd in eis 6.2 toe.
- 6.4 De Leverancier levert een haalbaar, specifiek en meetbaar monitor/dashboard op, waardoor het de Opdrachtgever mogelijk wordt gemaakt om de voortgang te monitoren en tussentijds bij te sturen.
- 6.5 De Leverancier verzorgt het totale proces van offerte tot realisatie voor de inwoner naar tevredenheid van de inwoner. Eventuele gebreken of klachten worden verholpen en zijn onderdeel van het monitoringsoverzicht

- 6.6 De contactpersoon van de Leverancier voert maandelijks overleg met de Opdrachtgever. Deze bespreking heeft als doel de Overeenkomst op strategisch, tactisch en operationeel niveau af te stemmen.
- 6.7 De Leverancier verzorgt in samenwerking met de Opdrachtgever de bestuurlijke communicatie eenmalig vóór, tijdens en na de oplevering van het project waarbij het project, bevindingen, kosten, evaluatie, (rand)voorwaarden, aanbevelingen etc. worden voorgelegd. In totaal betreft dit vijf (5) presentaties. De Leverancier is bereid tot fysieke aanwezigheid bij het college van B&W van de gemeente Beek en de Commissie Grondgebied zaken (GGZ) en om een presentatie van maximaal 30 minuten te verzorgen aan de start en aan het einde van het traject. Daarnaast is de Leverancier bereid tot het geven van een digitale tussentijdse presentatie aan het college van B&W.
- 6.8 De Leverancier zorgt uiterlijk binnen een (1) maand na afronding van de opdracht voor een overdracht van alle benodigde gegevens.
- 6.9 De Leverancier houdt rekening met de looptijd en bestedingstermijn van de opdracht (uiterlijk tot 31 juli 2030). Er wordt gezorgd voor SISA-eindverantwoording aan de Opdrachtgever.

7. Subsidie/financiering

- 7.1 Het in te zetten personeel van de Leverancier moet inhoudelijk voldoende kennis hebben over energiebesparingssubsidies en financieringsmogelijkheden voor woningeigenaren om hier inwoners over te kunnen informeren en adviseren. Dit betreft zowel wet- en regeling vanuit de rijksoverheid als gemeentelijke regelingen.
- 7.2 De Leverancier biedt volledige ondersteuning bij financieringsaanvragen van de inwoner. Deze ondersteuning vindt in overleg met de inwoner fysiek, digitaal of telefonisch plaats.
- 7.3 De Leverancier biedt volledige ondersteuning bij ISDE-subsidie aanvraag van de inwoner. Deze ondersteuning vindt in overleg met de inwoner fysiek, digitaal of telefonisch plaats.
- 7.4 Inwoners zijn vrij om te kiezen of ze behoefte hebben aan hulp bij financiering en/of ISDE-subsidieaanvragen. Voor het kunnen bieden van intensievere hulp bij subsidieaanvragen en/of aanvragen van energietoeslag mag eventueel een eigen bijdrage van de inwoner gevraagd worden. Deze kosten moeten vooraf duidelijk gespecificeerd worden aan de inwoner. De extra subsidie dient vooraf verrekend te worden en van de offerte afgehaald te zijn.

8. Bescherming persoonsgegevens

- 8.1 Alle gegevens blijven te allen tijde eigendom van de Opdrachtgever en mogen door de Leverancier niet voor andere doeleinden worden gebruikt. Bij beëindiging van de Overeenkomst worden alle gegevens overgedragen aan de Opdrachtgever in een standaard uitwisselformaat zonder meerkosten.

8.2 De Leverancier dient persoonsgegevens zorgvuldig te verwerken conform de uitgangspunten in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Hiervoor sluit de Leverancier een gegevensuitwisselingsovereenkomst met de Opdrachtgever.