

Bijlage A – Programma van eisen

Lokale isolatieaanpak gemeente Zevenaar



Versie: 3.0

Datum: 16 september 2024

In dit Programma van Eisen staan de minimale eisen waar de Inschrijver aan moet voldoen om in aanmerking te komen voor de opdracht. Dit document is onderdeel van het Beschrijvend document.

Eis	Onderwerp
1	Uitvoering lokale isolatieaanpak Zevenaar – algemeen/hoofdpijnen
	A. Opdrachtnemer verzorgt, eventueel via Aangesloten isolatiebedrijven, advies en uitvoering (over de volgende (isolatie)maatregelen*)/** i. Vloer- en bodemisolatie ii. Gevel-, waaronder spouwmuurisolatie iii. Dak- en zolder-/vlieringisolatie iv. Glas- en kozijnisolatie v. Energiezuinige ventilatie <i>*De mogelijkheid bestaat dat er maatregelen worden afgehaald of toegevoegd.</i> <i>**De (isolatie)maatregelen dienen te zijn goedgekeurd door Milieu Centraal.</i> <i>Dit geldt voor zowel de Ontzorgingsaanpak van de Opdrachtnemer, de Regel-het-zelfaanpak en de Doe-het-zelfaanpak.</i> B. Opdrachtnemer voert de lokale isolatieaanpak uit volgens Bijlage I en Bijlage H, waarbij Bijlage H een nadere uitwerking is op Bijlage I. C. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de correcte uitvoering van de isolerende en/of ventilerende maatregelen in lijn van de maatregelen en minimale technische vereisten zoals opgenomen in de SPUK Lokale Aanpak Isolatie, die daarmee aansluiten bij de vereisten van de ISDE-subsidie. D. Opdrachtnemer borgt dat Eigenaar-bewoners onafhankelijk* advies krijgen tijdens de keukentafelgesprekken. <i>*Onafhankelijk advies verwijst naar de objectieve en onpartijdige aanbevelingen en inzichten die adviseurs verstrekken, zonder beïnvloeding door de belangen van de isolatiebedrijven of andere betrokken partijen. In het kader van de lokale isolatieaanpak Zevenaar betekent dit dat de adviseurs, hoewel zij voor een Opdrachtnemer werken, hun advies baseren op de beste opties voor de Eigenaar-bewoners, vrij van enige commerciële belangen of druk van de isolatiebedrijven;</i> E. De adviseur dient ook over andere maatregelen te kunnen adviseren zoals ventilatie, zonnepanelen, kleine energiebesparende maatregelen en gedragsadvies. F. De Opdrachtnemer zet voor de deur-aan-deuraanpak energiecoaches in. De coaches zijn minimaal in staat om eigenaar-bewoners tijdens gesprekken een toelichting te geven op het aanbod en de mogelijkheden, en hen te begeleiden met energiebespaartips om het energieverbruik te verminderen en (ook kleine) energiebesparende maatregelen te nemen. De coaches hebben minimaal een basis- en verdiepende training (of een soortgelijke training) succesvol afgerond. G. De Opdrachtnemer zet voor de keukentafelgesprekken alleen EPA-gecertificeerde energieadviseurs in die over de juiste communicatieve, financiële, bouwkundige en technische kennis en vaardigheden beschikken. Als er binnen het team van Opdrachtnemer één EPA-W adviseur over actuele certificering beschikt dan is dit voldoende. Belangrijk is dat alle adviseurs kwalitatieve maatwerkadviezen kunnen geven en daarvoor beschikken over de juiste communicatieve, financiële, bouwkundige en technische kennis en vaardigheden. H. Advies(rapporten) van energieadviseurs tijdens keukentafelgesprekken zijn opgesteld onder supervisie van een EPA gecertificeerd energieadviseur en in lijn van de maatregelen en minimale technische vereisten zoals opgenomen in de SPUK Lokale Aanpak Isolatie, die daarmee aansluiten bij de vereisten uit de ISDE-subsidie. I. Daarnaast dient het adviesrapport tenminste de volgende inzichten te bieden: i. Overzicht van welke maatregelen al gedaan zijn in de woning en welke maatregelen nog getroffen moeten en kunnen worden naar aardgasvrij(-ready); ii. Marktconforme (richt)prijzen per maatregel; iii. (Richt)besparingen per maatregel of voor het geheel of een selectie van maatregelen; iv. Materialen van maatregelen en, waar technisch verantwoord, een aanvullend advies over biobased materialen waarin de bewoner de vrijheid heeft om te kiezen; v. Informatie over subsidies (landelijk en lokaal), gekoppeld aan de maatregelen in het advies;

	vi. Informatie over financieringsmogelijkheden, zoals een lening van het Nationaal Warmtefonds en de gemeentelijke Stimuleringsregeling Toekomstbestendig Wonen; vii. Een (of meerdere) bedrijven uit de pool van Aangesloten isolatiebedrijven die de voorgestelde maatregelen kunnen uitvoeren, inclusief raming van de kosten indien de maatregelen door de Eigenaar-bewoner zelf uitgevoerd worden. J. Alle werknemers van de Opdrachtnemer die in contact komen met de Eigenaar-bewoners en omgaan met gevoelige en/of persoonlijke informatie zijn in bezit van een geldig VOG (verklaring van goed gedrag). Deze verklaring is naar wens van Opdrachtgever op te vragen bij Opdrachtnemer.
2	Opbouwen van pool van Aangesloten isolatiebedrijven
	A. Opdrachtnemer richt op transparante wijze een pool van Aangesloten Isolatiebedrijven in, waarin Opdrachtnemer offerteaanvragen kan sturen en waaruit Eigenaar-bewoners kunnen kiezen. B. De pool wordt ingedeeld in de vijf categorieën van isolatiemaatregelen: i. Vloer- en bodemisolatie ii. Gevel-, waaronder spouwmuurisolatie iii. Dak- en zolder-/vlieringisolatie iv. Glas- en kozijnisolatie v. Energiezuinige ventilatie C. Voor zeer specialistische isolatiemaatregelen wordt geen pool ingericht, Opdrachtnemer draagt zorg dat bij dergelijke specialistische isolatiewerkzaamheden Eigenaar-bewoners een marktconforme offerte ontvangen. D. Opdrachtnemer richt de pool van Aangesloten Isolatiebedrijven in aan de hand van de uitgangspunten en selectiecriteria in Eis 3, Selectie Aangesloten Isolatiebedrijven. E. Bij een potentiële opdracht voor de 'Ontzorgingsaanpak van de Opdrachtnemer', benadert Opdrachtnemer alle Aangesloten Isolatiebedrijven en vraagt hen om een offerte, bijvoorbeeld door middel van een mailinglijst of digitaal systeem. Op verzoek van Opdrachtgever levert Opdrachtnemer over deze uitvragen informatie aan. F. Indien een Eigenaar-bewoner geïnteresseerd is in isoleren, kan hij/zij via Opdrachtnemer uit alle opgestelde offertes kiezen of laat hij/zij, in het kader van ontzorging, Opdrachtnemer een selectie maken van één tot twee offertes. G. Opdrachtnemer maakt samen met Opdrachtgever na definitieve gunning een communicatieplan waarmee aan isolatiebedrijven kenbaar wordt gemaakt dat er een pool wordt gecreëerd waar isolatiebedrijven zich voor aan kunnen melden. H. De pool van Aangesloten isolatiebedrijven wordt beheerd door de Opdrachtnemer, denk hierbij aan: i. Communicatie; ii. Aanmeldingslijst; iii. Overige aanverwante zaken.
3	Selectie Aangesloten Isolatiebedrijven
	A. Alle geïnteresseerde isolatiebedrijven komen kosteloos in aanmerking voor de pool. Op verzoek van Opdrachtgever maakt Opdrachtnemer inzichtelijk op welke wijze de pool transparant en toegankelijk is, welke eisen aan de toelating door Opdrachtnemer zijn gesteld, welke isolatiebedrijven een aanvraag hebben gedaan voor toelating tot de pool, welke isolatiebedrijven niet en wel zijn toegelaten, wie de Opdrachtnemer benaderd heeft voor toelating tot de pool en hoe dit proces eruit heeft gezien. B. Alle isolatiebedrijven die voldoen aan de gestelde eisen met een maximum van twee Aangesloten isolatiebedrijven per categorie van (isolatie)maatregelen zoals benoemd bij Eis 2B, worden door de Opdrachtnemer kosteloos toegelaten in de pool van Aangesloten isolatiebedrijven. Om tot de pool toegelaten te worden, hanteert Opdrachtnemer ten minste de volgende eisen aan de isolatiebedrijven: i. Het isolatiebedrijf beschikt over een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering ter dekking van schade veroorzaakt voor Opdrachtgever en/of derden, als gevolg van toerekenbaar handelen en/of nalaten aan de zijde van Opdrachtnemer (minimale dekking van € 500.000,- per gebeurtenis en een minimale dekking van € 1.000.000,- per kalenderjaar).

	ii. Het isolatiebedrijf heeft aantoonbare ervaring voor het treffen van isolatiemaatregelen, eventueel gecombineerd met ventilatiemaatregelen en natuurinclusief-isoleren bij Eigenaar-bewoners. iii. De Opdrachtnemer werkt voor uitvoering van de lokale isolatieaanpak alleen samen met isolatiebedrijven die BRL-gecertificeerd zijn. iv. De Opdrachtnemer werkt voor uitvoering van de lokale isolatieaanpak alleen samen met isolatiebedrijven die VCA-gecertificeerd zijn. C. De isolatiebedrijven worden vervolgens geselecteerd volgens de volgende prijs/kwaliteit selectiecriteria: i. Prijscriterium (70%) ii. Kwaliteitscriterium (30%), met een plan van aanpak als sub-selectiecriteria, waarin ten minste gevraagd wordt naar: • Plan voor communicatie met bewoners; • Beschrijving van kwaliteitscontrole tijdens en na de uitvoering. • Beschrijving van de veiligheidsmaatregelen die standaard worden toegepast, zowel voor medewerkers als voor Eigenaar-bewoners. • Beschrijving van de capaciteit en flexibiliteit van het bedrijf om meerdere projecten tegelijk aan te kunnen, indien nodig. D. Het kwaliteitscriterium wordt beoordeeld volgens het volgende beoordelingskader: <i>De uitwerking wordt kwalitatief beoordeeld. Daarbij let de Opdrachtnemer op:</i> • <i>de volledigheid van de uitwerking, ofwel mate waarin de uitwerking alle gevraagde informatie bevat,</i> • <i>de mate waarin de uitwerking concreet is, ofwel eenduidig, ondubbelzinnig en onderbouwd met concreet bewijs en/of concrete voorbeelden,</i> E. De selectieprocedure voor de pool van Aangesloten isolatiebedrijven wordt na definitieve gunning van deze Opdracht door Opdrachtgever en Opdrachtnemer verder vastgesteld. F. Opdrachtnemer werkt tijdens de selectiefase van de Aangesloten isolatiebedrijven te allen tijde volgens de aanbestedingsbeginselen: non-discriminatie, gelijke behandeling, transparantie en proportionaliteit. G. Indien er niet genoeg geschikte isolatiebedrijven geselecteerd kunnen worden voor (een categorie in) de pool van Aangesloten isolatiebedrijven kunnen isolatiebedrijven zich nog aanmelden gedurende de looptijd van de Opdracht. H. Isolatiebedrijven die niet worden geselecteerd, kunnen alsnog, indien gewenst, worden benaderd door Eigenaar-bewoners via de Regel-het-zelfaanpak.
4	Transparantie
	A. Het is Opdrachtnemer in geen geval toegestaan vergoedingen aan Eigenaar-bewoners, Aangesloten isolatiebedrijven en andere mogelijke Derden te vragen of te betalen of op een andere manier een onwenselijke relatie te hebben, welke mogelijk afbreuk kan doen aan integriteit, professionaliteit en kan leiden tot belangenverstrengeling in het kader van deze Opdracht. Afdrachten, kick-backfee's c.q. aanmeldvergoedingen zijn dus niet toegestaan in het kader van deze Opdracht. B. De Opdrachtnemer vermeldt de voorwaarden voor deelname aan de verschillende aanpakken voor Aangesloten isolatiebedrijven op de website van de Opdrachtnemer of ander met Opdrachtgever overeengekomen medium. C. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan om zelf via eigen gelieerde partijen energiebesparende isolatiemaatregelen, eventueel gecombineerd met energiezuinige isolatiemaatregelen, danwel in relatie tot isolatiemaatregelen enige dienst anderszins, te verkopen. D. Het is niet toegestaan dat Opdrachtnemer de uitvoering van de isolatie en de producten voor de doe-het-zelf aanpak beleggen bij partijen die bij dezelfde moederconcern horen of op een ander manier direct gelieerd zijn aan Opdrachtnemer
5	Ondersteuning bij aanvragen leningen en subsidies
	A. Opdrachtnemer verzorgt, als de Eigenaar-bewoner dit wil, de aanvraag van de ISDE-subsidie, en ondersteunt bij het aanvragen van een lening bij het Nationaal Warmtefonds en/of de Stimuleringsregeling Toekomstbestendig Wonen. Hiervoor geldt een vergoeding op basis van no cure, no pay. Dit principe geldt niet voor het deel krediettoets van leningen, wel voor het checken van overige criteria voorafgaand aan de aanvraag.

	B. Opdrachtnemer kan de lokale isolatieaanpak subsidie direct verrekenen op de offerte zodat de Eigenaar-bewoner het niet hoeft voor te schieten.
6	Communicatie, benaderen van eigenaar-bewoners en klantcontact
	A. Opdrachtnemer levert formats aan ten behoeve van communicatie-uitingen naar Eigenaar-bewoners (o.a. brieven, flyers, buitenruimtecampagne). B. Communicatie, zowel digitaal als fysiek, wordt gedaan uit naam van de Opdrachtgever. Het moet duidelijk zijn voor Eigenaar-bewoners en Aangesloten isolatiebedrijven dat dit een samenwerking betreft tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer. In de communicatie wordt één stijl voor herkenbaarheid gebruikt, namelijk van de campagne ZeveNaarMorgen. Hetgeen binnen deze Opdracht geproduceerd wordt (communicatiemateriaal) is en blijft eigendom van de Opdrachtgever. C. Opdrachtgever is samen met de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het ontwikkelen van de communicatiemiddelen en een boodschap die aansluit bij de doelgroepen (Eigenaar-bewoners en Aangesloten isolatiebedrijven, en het voorzien van de benodigde online informatiepagina's op (in ieder geval) de gemeentelijke website en het energieloket van gemeente Zevenaar vanuit waar wordt doorverwezen naar de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een online-aanmeldpagina voor Eigenaar-bewoners waarnaar vanuit verschillende kanalen doorverwezen kan worden. D. De Opdrachtnemer verzorgt toegankelijke communicatie op B1-niveau, waar nodig meertalig. Waar mogelijk wordt er ook gecommuniceerd met beeld en symbolen (infographics). E. Tijdens de deur-aan-deuraanpak en keukentafelgesprekken is personeel van de Opdrachtnemer minimaal herkenbaar (duidelijk zichtbaar) door legitimatie. Deze legitimatie moet minimaal de volgende informatie bevatten: naam en foto van de betreffende medewerker, bedrijfsnaam, contactgegevens, een vermelding dat de medewerker werkt in opdracht van de Opdrachtgever en een korte opdrachtomschrijving. F. Opdrachtnemer verwijst de Eigenaar-bewoner door naar andere relevante initiatieven en regelingen in de gemeente Zevenaar wanneer relevant, zoals het energieloket. G. Opdrachtnemer borgt de bereikbaarheid voor Eigenaar-bewoners en isolatiebedrijven ten minste tijdens werkdagen, zowel digitaal als telefonisch van 09.00 tot 17.00 uur. H. Opdrachtnemer verstrekt vanaf een centraal punt informatie aan Eigenaar-bewoners en beantwoordt vragen, met een reactietermijn van maximaal twee werkdagen. I. Klachten en bezwaren worden binnen veertien dagen inhoudelijk behandeld en opgelost. J. Opdrachtnemer verleent samenwerking aan een aanpak om de meest kwetsbare Eigenaar-bewoners van gemeente Zevenaar te bereiken en te helpen isoleren. Bijvoorbeeld wanneer Opdrachtgever hiervoor ervaringsdeskundige, opbouwwerkers of sleutelfiguren uit de eigen wijk inzet.
7	Monitoring & voortgang
	A. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de monitoring van de voortgang van kwaliteit en effectiviteit van het programma. Hiervoor rapporteert Opdrachtnemer maandelijks (tenzij anders overeengekomen) aan Opdrachtgever over: i. Aantallen getroffen energiebesparende maatregelen per doelgroep en per aanpakvariant (Ontzorgingsaanpak van de Opdrachtnemer, Regel-het-zelfaanpak en Doe-het-zelfaanpak). ii. Geïsoleerde oppervlakten per maatregel per doelgroep met een uitsplitsing naar: ▪ Aanpakken: Ontzorgingsaanpak van de Opdrachtnemer, Doe-het-zelfaanpak en Regel-het-zelfaanpak; • Specifiek bij Ontzorgingsaanpak: naam van ingezet Aangesloten Isolatiebedrijf en financiële omvang van uitgevoerde werkzaamheden ▪ Ontvangen subsidiebedrag; ▪ Maatregelen waarbij gekozen is voor een biobased-variant; ▪ De CO₂-besparing die behaald is met de getroffen maatregelen. iii. Aantal Eigenaar-bewoners per klantreisfase (informereren, oriënteren, uitvoeren en nazorg), per doelgroep (brede NIP of energiearmoede), per aanpak (Ontzorgingsaanpak

	van de Opdrachtnemer, Regel-het-zelfaanpak en Doe-het-zelfaanpak). Hierbij kan gedacht worden aan inzicht in het verstuurd brieven, aantal Eigenaar-bewoners dat zich aanmeldt voor een keukentafelgesprek, aantal dat overgaat tot treffen van maatregelen, aantal aangeschafte maatregelen per type maatregel, redenen om niet deel te nemen, et cetera; iv. Totaal aan verstrekte lokale subsidies per aanpak (Ontzorgingsaanpak van de Opdrachtnemer, Regel-het-zelfaanpak en Doe-het-zelfaanpak) en per doelgroep; v. Resterende subsidiebedrag per verschillende aanpak (Ontzorgingsaanpak van de Opdrachtnemer, Regel-het-zelfaanpak en Doe-het-zelfaanpak) en doelgroep; vi. Het aantal verstrekte adviezen op maat en of Eigenaar-bewoner wel/geen mondelinge toelichting wenste; vii. Inzicht in redenen waarom Eigenaar-bewoners niet mee wensen te doen aan de Ontzorgingsaanpak van de Opdrachtnemer; viii. Het wekelijks aantal binnenkomende klachten en de wijze van afhandeling daarvan, wordt door Opdrachtnemer per maand gerapporteerd aan de Opdrachtgever. Tevens wordt hierbij ook de constatering van controles op de uitvoering (zoals omschreven in het plan van aanpak van Opdrachtnemer) van de aanpak (Ontzorgingsaanpak van de Opdrachtnemer, Regel-het-zelfaanpak en Doe-het-zelfaanpak) gerapporteerd. ix. Twee keer per jaar een rapportage ten behoeve van de verantwoording bij RVO voor SPUK LAI; x. Eén keer per jaar rapportage ten behoeve van de SiSa-verantwoording; xi. Bij afronding, na afloop of vroegtijdige beëindiging van de Opdracht c.q. overeenkomst worden de gegevens benoemd onder 6A van dit Programma van eisen, eigendom van de Opdrachtgever. B. Bij afronding, na afloop of vroegtijdige beëindiging van de Opdracht c.q. Overeenkomst, draagt Opdrachtnemer de (CRM) projectdata over aan de Opdrachtgever; C. Voor het overdragen van projectdata met privacygevoelige informatie, gaan Opdrachtgever en Opdrachtnemer een Overeenkomst gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijken aan; D. Eén keer per maand, gedurende de looptijd van de Opdracht, worden de getroffen maatregelen per woning, het aantal deelgenomen Eigenaar-bewoners ten opzichte van de gestelde doelen, eventuele klachten van Eigenaar-bewoners en constatering van de steekproefsgewijze fysieke controles geëvalueerd met de contractmanager en projectleider lokale isolatieaanpak van de Opdrachtgever; E. Eén keer per kwartaal is er een tactisch overleg met de contractmanager en projectleider lokale isolatieaanpak van de Opdrachtgever waarin het plan van aanpak wordt geëvalueerd en eventueel wordt bijgesteld op basis van voortschrijdend inzicht; F. Eén keer per jaar is er een strategisch overleg met de contractmanager en projectleider lokale isolatieaanpak van de Opdrachtgever waarin de koers van het programma wordt geëvalueerd. G. Opdrachtnemer is verplicht om medewerking te verlenen en informatie aan te leveren aan Opdrachtgever binnen gestelde termijnen bij eventuele interne of externe audits van Opdrachtgever.
8	Financieel management
	A. Bestaat minimaal uit budgetbewaking, subsidietoekenningen, een controlemechanisme op foutieve/frauduleuze aanvragen (minimaal op dubbele aanvragen, binnen de regeling vallende werkzaamheden, voorwaarden SpUK LAI), input ten behoeve van verantwoording (SiSa) en financiële (tussen)rapportages. B. Opdrachtnemer organiseert de verwerking en uitvoering van subsidiegelden naar Eigenaar-bewoners op basis van een door Opdrachtgever opgestelde subsidieregeling, dat betekent: i. Het organiseren van een aanvraagpagina en -formulier; ii. Het handmatig controleren van subsidieaanvragen en betaalverzoeken in lijn van de maatregelen en minimale technische vereisten zoals opgenomen in de SPUK Lokale Aanpak Isolatie en bijvoorbeeld op maatregelen die (tijdelijk) zijn uitgesloten (bijvoorbeeld in het kader van de wet natuurbescherming); iii. Het organiseren van een Derdengeldenrekening, of vergelijkbare rekeningconstructie goedgekeurd door Opdrachtgever die de Opdrachtnemer beheert; iv. Het beschikken op de subsidieaanvraag op basis van de subsidieregeling; v. Het verwerken van de subsidie als korting op het offertebedrag (de Eigenaar-bewoner hoeft niet voor te schieten);

	vi. Het uitbetalen van de subsidie aan het betreffende Aangesloten isolatiebedrijf, het isolatiebedrijf naar keuze van de Eigenaar-bewoner of ten behoeve van de Doe-het-zelfaanpak; vii. Het monitoren van de voortgang van aanvragen, beschikkingen en uitvoeringen en het algehele subsidiebudget. C. Het actuele budget moet op zijn minst wekelijks en op aanvraag 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. D. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de inrichting van lokale subsidies, zodat de Opdrachtnemer de subsidieaanvragen van Eigenaar-bewoners kan verwerken, beschikken en uitvoeren aan bewoners. Hieronder valt in ieder geval een vastgestelde subsidieregeling (die na gunning van de Opdracht, door de Opdrachtgever in samenwerking met de Opdrachtnemer definitief wordt gemaakt en door Opdrachtgever op route wordt gezet voor besluitvorming), informatie op de gemeentelijke website en een adressenlijst aan de hand waarvan Opdrachtnemer subsidieaanvragen kan controleren.
9	Gegevensbescherming
	A. 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). B. Opdrachtnemer heeft een proces ingericht en de benodigde kennis om voorkomende datalekken goed af te kunnen handelen. C. Opdrachtnemer draagt ook zorg dat alle Aangesloten isolatiebedrijven en andere mogelijke bedrijven de AVG naleven. D. Opdrachtnemer en Opdrachtgever finaliseren de Concept Verwerkersovereenkomst (Bijlage C) tot een definitief document uiterlijk een maand na definitieve gunning.
10	Natuurvriendelijk Isoleren
	A. Opdrachtnemer borgt dat gedurende de duur van de Opdracht gewerkt wordt conform vigerende wet- en regelgeving omtrent het natuurvriendelijk Isoleren. B. Opdrachtnemer borgt dat de stappen van natuurvriendelijk isoleren gevolgd worden: i. <u>Natuurvrij maken</u>: vóór de isolatie krijgen vogels en vleermuizen de kans om uit de woning te vertrekken. De openingen onder de dakrand wordt dichtgemaakt of voorzien van flappen voor de openingen in de spouwmuur. De vogels en vleermuizen kunnen dan nog wel naar buiten vliegen, maar niet meer terug naar binnen. Dit gebeurt minimaal enkele dagen voor het isoleren. Bij natuurvriendelijk isoleren kan het hele jaar door worden geïsoleerd, als de vogels of vleermuizen vooraf vertrokken zijn. Bij het natuurvrij maken wordt rekening gehouden met het broedseizoen van vogels en met de winterrust van vleermuizen. ii. <u>Isoleren + andere verblijfplaatsen</u>: Bij het isoleren van woningen dienen voldoende plekken beschikbaar te blijven voor dieren, bijvoorbeeld door het aanbrengen van (inbouw) verblijfplaatsen (o.a. nestkasten). De verblijfplaatsen worden zoveel mogelijk onzichtbaar in de spouw weggewerkt. Hierbij wordt geborgd dat er niet wordt ingeleverd op het comfort van isolatie. iii. <u>Melding</u>: Om van deze nieuwe werkwijze gebruik te mogen maken, borgt de Opdrachtnemer dat de woning geregistreerd wordt bij de Opdrachtgever.
11	Social return
	A. Opdrachtgever hanteert een inkoopcriterium van 5% van de loonsom voor Social return. Eens per kwartaal vindt een evaluatiegesprek plaats over het overeengekomen plan.
12	Afronding en overdracht
	A. Opdrachtgever en Opdrachtnemer committeren zich aan een zorgvuldige overdracht van (lopende) processen en (CRM) data, waarbij de kwaliteit, helderheid in communicatie en continuïteit van dienstverlening aan bewoners de belangrijkste uitgangspunten vormen. B. Standaard garantievoorwaarden van de door de Opdrachtnemer geselecteerde uitvoeringspartijen blijven ook na beëindiging Opdracht gelden voor Eigenaar-bewoners. C. In geval van faillissement van een Aangesloten isolatiebedrijf uit de klantreis 'Ontzorgingsaanpak van de Opdrachtnemer', zorgt de Opdrachtnemer voor de continuïteit van de werkzaamheden door een ander Aangesloten isolatiebedrijf (onder andere faillissementsprocedure).

D. Opdrachtnemer blijft na beëindiging van de Opdracht contactpersoon voor Eigenaar-bewoners in lopende processen vanuit de lokale isolatieaanpak Zevenaar, totdat het proces is afgerond. Een lopend proces betreft in ieder geval openstaande offertes, Eigenaar-bewoners die opdracht verstrekt hebben, waarbij de maatregel nog niet is uitgevoerd of openstaande klachten. Een proces is afgerond zodra de maatregel is uitgevoerd, de offertetermijn is verstreken, een klacht is afgehandeld of het proces op andere wijze aantoonbaar beëindigd is.	
13	Duurzaamheid
A. Vanaf 2027 borgt de Opdrachtnemer dat alle reisbewegingen in het kader van deze opdracht CO ₂ -neutraal worden uitgevoerd. Dit betekent dat reizen moeten plaatsvinden met openbaar vervoer, fiets, te voet of met zero-emissie autovervoer, zoals elektrische of waterstofvoertuigen. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het rapporteren van de reisbewegingen, inclusief het type vervoersmiddel en de gebruikte brandstof, aan de Opdrachtgever. Het is echter niet nodig om verantwoording af te leggen over het woon-werkverkeer van en naar het kantoor van de medewerkers van de Opdrachtnemer die aan deze opdracht werken.	
14	Indexering
A. Indexeren gebeurt op basis van artikel 3.4 van de Overeenkomst (Bijlage B).	
15	Facturatie
A. Opdrachtnemer factureert maandelijks de daadwerkelijk gemaakte kosten (P2 tot en met P4) en mag over dit bedrag een percentage zoals ingediend in (P5) factureren. B. De eenmalige opstartkosten (P1) worden gefactureerd na definitieve gunning en ondertekening van de Overeenkomst.	