

Bijlage 1: Programma van Eisen

Door voor deze aanbesteding een Inschrijving in te dienen, verklaart Inschrijver zich onvoorwaardelijk en volledig akkoord met onderstaande eisen. Eventuele voortvloeiende kosten uit onderstaande eisen dient u te verwerken in uw prijsopgave. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten.

Algemene eisen	
Ten aanzien van het aanbod aan huiseigenaren, nazorg en garanties	
Collectieve inkoop van isolatiemaatregelen	
a-e-1	Opdrachtnemer dient een aanbod voor Eigenaar-bewoners aan te kunnen bieden die de woning isoleert tot minimaal de standaard van de isolatiegraad, en moet bestaan uit de volgende maatregelen of een combinatie van: a. Spouwmuurisolatie b. Vloerisolatie/bodemisolatie c. Dak-/zolder-/vlieringvloerisolatie d. Glasvervanging/kozijnvervanging, eventueel met ventilatieroosters De isolatiemaatregelen moeten flexibel zijn en kunnen variëren per woning, afhankelijk van de behoefte van Eigenaar-bewoners. Meer informatie over de standaard voor woningisolatie is te vinden op de website van RVO: Standaard en streefwaarden voor woningisolatie (rvo.nl)
a-e-2	De specificaties en kwaliteit van de isolatiemaatregelen moeten overeenkomen met de geldende ISDE meldcode lijst Isolatie en Hoogrendementsglas van het RVO.
a-e-3	Opdrachtgever wordt betrokken bij het selectieproces voor isolatiebedrijven en zorgt ervoor dat er een weloverwogen keuze wordt gemaakt. Selectiecriteria worden gezamenlijk bepaald door Opdrachtgever en Opdrachtnemer. In geval van meningsverschil bepaalt Opdrachtgever welke criteria doorslaggevend zijn.
a-e-4	Opdrachtnemer mag bij uitvoering van de Opdracht enkel optreden als Intermediair. Het is niet toegestaan dat Opdrachtnemer zelf of een verbonden onderneming (uitmakend van dezelfde concernstructuur/holding) kwalificeert en deelneemt als uitvoerende partij van isolerende maatregelen. Dit geldt ook voor verkoop van eigen producten en/of materialen.
a-e-5	Uitvoeringspartijen moeten minimaal in bezit zijn van een geldig VCA-certificaat en een SKG-IKOB, Insula of vergelijkbare certificering voor isolatiewerkzaamheden.
a-e-6	Eigenaar-bewoners gaan bij acceptatie van een offerte een Overeenkomst aan met het geselecteerde isolatiebedrijf of met Opdrachtnemer, niet met Opdrachtgever.
Ten aanzien van front-office en backoffice	
a-e-7	Opdrachtnemer onderhoudt het klantcontact met deelnemende Eigenaar-bewoners.
a-e-8	Opdrachtnemer faciliteert een front-office (subsidieloket/portaal/omgeving) voor Inschrijvingen, het offerteproces en klantenservice (inclusief klachtenloket) waar Eigenaar-bewoners, dagelijks tijdens kantooruren, terecht kunnen.
a-e-9	Opdrachtnemer richt het werkproces operationeel in voor het project, wat onder andere inhoudt dat Eigenaar-bewoners binnen één (1) werkdag een (eerste) reactie (voor procesafspraken) krijgen.
a-e-10	Opdrachtnemer richt een backoffice in voor het o.a. coördineren van de uitvoering door geselecteerde onderaannemers in de collectieve inkoopactie, het opstellen van offertes en facturatie.
a-e-11	Opdrachtnemer vervult de rol van Intermediair tussen klant en (onder)aannemer als er complicaties optreden, ten minste tot één (1) jaar na uitvoering.
a-e-12	Opdrachtgever dient bereikbaar te zijn, zowel per telefoon als per e-mail, op werkdagen tussen 9:00 uur en 17:00 uur.
Uitvoering	
a-e-13	Opdrachtnemer moet de eerste maatregelen kunnen aanbieden binnen drie (3) maanden na ingang van de Overeenkomst.
a-e-14	Opdrachtnemer moet deelnemende Eigenaar-bewoners informeren over de termijn waarop een Schouw/offerte kan plaatsvinden en op welke termijn de maatregelen uitgevoerd kunnen worden.
a-e-15	Een schouw van het isolatiebedrijf op locatie is kosteloos voor de deelnemende Eigenaar-bewoner die in aanmerking komt voor de gemeentelijke subsidie. De deelnemer betaalt enkel voor de gerealiseerde maatregelen.
a-e-16	Opdrachtnemer toetst deelnemende Eigenaar-bewoners aan de voorwaarden en eisen van de Specifieke Uitkering (SpUk) Lokale aanpak isolatie die op dat moment van toepassing zijn en de Verordening Subsidie isolatie koopwoningen.
a-e-17	Opdrachtnemer voorziet deelnemers van een op maat gemaakte offerte.

a-e-18	Opdrachtnemer stuurt erop dat aangeboden maatregelen op bouwkundige componenten overeenkomen met de standaard en streefwaarden voor woningisolatie van het RVO. Voor isolatiemaatregelen moet worden uitgegaan van de meest recente maatregelenlijst van de ISDE subsidie. Bij glasvervanging moet het mogelijk zijn om ventilatieroosters aan te brengen. Wanneer een update van de voorwaarden aan aangeboden maatregelen nodig is, gebeurt dit in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Indien niet aan voorwaarden kan worden voldaan of dit wordt afgeraden, dient Opdrachtnemer dit gemotiveerd voor te leggen aan Opdrachtgever
a-e-19	Eventuele gebreken of klachten na installatie dienen binnen een redelijke termijn opgelost te worden. Daarbij wordt een deelnemer die een klacht of gebrek meldt binnen één (1) werkdag gebeld of gemaild.
a-e-20	Uitvoering van isolatiemaatregelen door Opdrachtnemer of onderaannemers gebeurt volgens de methode natuurvriendelijk isoleren en de daaromtrent geldende wetgeving
a-e-21	Opdrachtnemer richt zich op particuliere woningeigenaren in bezit van een woning met een slechte energetische woningkwaliteit (energielabel D, E, F of G of een vergelijkbare energetische staat) met een WOZ-waarde tot maximaal € 281.00 peiljaar 1 januari 2022.
Eisen ten aanzien van communicatie en samenwerking in de buurten	
a-e-22	Deelnemers kunnen zich aanmelden via een aanmeldpagina op de website van Opdrachtnemer. Deze landingspagina wordt gehost door Opdrachtnemer en bevat verwijzingen naar de gemeentepagina van de gemeente Almelo.
a-e-23	Opdrachtnemer richt deze aanmeldpagina in voor de uitvoering van het NIP in Almelo waarop Eigenaar-bewoners zich kunnen aanmelden voor deelname aan het NIP, gebaseerd op de Verordening Subsidie isolatie koopwoningen.
a-e-24	De website van Opdrachtnemer voor inwoners voldoet aan de toegankelijkheidseisen van de overheid.
a-e-25	Er wordt bij het ontwikkelen van de website zoveel mogelijk uitgegaan van de WCAG 2.1, niveau A en AA.
a-e-26	De website heeft de mogelijkheid om gemeente-specifieke informatie te plaatsen.
a-e-27	De website bevat in ieder geval informatie over het NIP, de voorwaarden van deelname, de voordelen van deelname en informatie over isolatiemaatregelen.
a-e-28	Opdrachtnemer koppelt het platform aan het gemeentelijk energieloket.
a-e-29	Er zijn geen voorzieningen nodig binnen de ICT-omgeving van Opdrachtgever.
a-e-30	Het systeem van Opdrachtnemer dient zo goed mogelijk aan te sluiten bij de normen en standaarden van de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO). Zie hiervoor ook de NEN-ISO/IEC 27002.
a-e-31	De website is betrouwbaar rondom het verwerken van persoonsgegevens conform AVG. De database waarin persoonsgegevens eventueel worden opgeslagen dient versleuteld te zijn.
Informer en werven van deelnemende huiseigenaren	
a-e-32	Bij Opdrachtnemer is een vast aanspreekpunt voor communicatie voorzien.
a-e-33	Opdrachtnemer voorziet Opdrachtgever van formats voor de meest voorkomende communicatiemiddelen. Opdrachtgever past aan indien nodig.
a-e-34	Opdrachtnemer stelt een informatiepakket beschikbaar voor Eigenaar-bewoners waarin minimaal informatie wordt gegeven over de aangeboden maatregelen, de voordelen van het nemen van isolerende maatregelen en mogelijke financieringsopties, inclusief landelijk geldende subsidies en het NIP.
a-e-35	Opdrachtnemer ondersteunt Opdrachtgever bij wervingsacties waar nodig. Opdrachtnemer werkt hiervoor met Opdrachtgever de praktische invulling van een aanpak uit om Eigenaar-bewoners te werven voor deelname aan het NIP en implementeert die.
a-e-36	Opdrachtnemer registreert welke Eigenaar-bewoners die een eerste brief hebben ontvangen zich vervolgens ook aanmelden via de landingspagina, zodat inzichtelijk wordt welke Eigenaar-bewoners een herinneringsbrief of andere impuls moeten krijgen voor deelname.
a-e-37	Deelnemers dienen door Opdrachtnemer ontzorgd te worden gedurende het proces. Vragen van deelnemers moeten telefonisch of digitaal beantwoord kunnen worden.
a-e-38	Adressenbestanden van de doelgroep worden aangeleverd door de Opdrachtgever, hierbij zal een verwerkersovereenkomst getekend worden zodat we voldoen aan de geldende AVG-regels. Het bestand van de doelgroep kan worden geüpdatet, ook met het oog op de voorwaarden die het NIP stelt aan de doelgroep van de SpUk-regeling.
a-e-39	Alle communicatieactiviteiten moeten voldoen aan de geldende wettelijke richtlijnen, beleidskaders en ethische normen, waaronder privacywetgeving en transparantievereisten.
a-e-40	Opdrachtnemer voorziet deelnemende Eigenaar-bewoners van een financieel voorstel met de middelen van het NIP en implementeert die.
a-e-41	Opdrachtnemer verwerkt de subsidiegelden vanuit het NIP door deze te verrekenen met de offerte, zodat Eigenaar-bewoners deze middelen niet hoeven voor te schieten. Dit alleen in het geval Eigenaar-bewoners ervoor kiezen deel te nemen aan de collectieve inkoopactie.
a-e-42	De kosten die deelnemende Eigenaar-bewoners betalen voor uitgevoerde maatregelen dienen marktconform te zijn.
a-e-43	Facturen aan Eigenaar-bewoners dienen te voldoen aan de voorwaarden van de ISDE, inclusief noodzakelijke foto's als bewijs van uitvoering.

a-e-44	Deelnemers zijn vrij om zelf te kiezen of ze behoefte hebben aan ondersteuning bij het aanvragen van de subsidie vanuit het NIP. Het moet voor deelnemers mogelijk zijn ondersteuning te krijgen van Opdrachtnemer bij het aanvragen van de NIP subsidie. Voor deze dienst mag geen bijdrage aan de deelnemer worden gevraagd.
a-e-45	Het moet voor deelnemers tevens mogelijk zijn subsidie te krijgen voor reeds uitgevoerde maatregelen door niet bij de collectieve inkoop aangesloten partijen, dan wel voor zelfstandig uitgevoerde maatregelen. De subsidie dient hiervoor achteraf, na voorschieten door Eigenaar-bewoners, te worden verstrekt aan deelnemers, indien zij voldoen aan de geldende subsidievoorwaarden van de Verordening Subsidie isolatie koopwoningen
Algemene eisen	
a-e-46	Opdrachtnemer voert de Opdracht uit conform vigerende wet- en regelgeving en de SpUk Lokale aanpak isolatie, zoals gepubliceerd in de Staatscourant.
a-e-47	Opdrachtnemer beschikt over een klachten- en afhandelingsprocedure ten tijde van de Opdracht en een maand na aflopen van de Opdracht. De klachtenprocedure borgt in ieder geval de volgende aspecten: a. De klachtenprocedure dient duidelijk te maken bij wie inwoners met hun klachten terecht kunnen, wanneer zij respons kunnen verwachten en binnen welke termijn een oplossing is aangeboden en wordt gerealiseerd; b. De klachtenprocedure dient in te gaan op de wijze waarop de organisatie omgaat met klachten; c. Opdrachtnemer garandeert in ieder geval een responsetijd van maximaal vijf (5) werkdagen voor het beantwoorden van vragen van inwoners; d. Opdrachtnemer garandeert in ieder geval een responsetijd van maximaal tien (10) werkdagen voor het afhandelen van klachten van inwoners.
a-e-48	Opdrachtgever vraagt één (1) contactpersoon voor de Opdracht en een vervangend contactpersoon bij afwezigheid.
a-e-49	Opdrachtnemer en Opdrachtgever hebben gedurende de uitvoeringsfase van de Opdracht twee maal per jaar een evaluatie, waarbij de aanpak wordt geëvalueerd op effectiviteit, voortgang en klanttevredenheid.
a-e-50	Tijdens uitvoering van de Opdracht zal de voertaal Nederlands zijn in woord en geschrift.
a-e-51	Opdrachtnemer biedt volledige transparantie over de uitvoering van het project, waaronder commissies of bemiddelingsvergoedingen van onderaannemers en uitvoerders die aansluiten bij de collectieve inkoopactie.
a-e-52	Opdrachtnemer zorgt uiterlijk binnen een maand na afronding van de Opdracht voor een goede overdracht van alle benodigde gegevens.
Beveiligingseisen bescherming persoonsgegevens	
a-e-53	Alle gegevens blijven te allen tijde eigendom van Opdrachtgever en mogen door Opdrachtnemer niet voor andere doeleinden gebruikt worden. Bij beëindiging van de Overeenkomst worden alle gegevens overgedragen aan Opdrachtgever in een standaard uitwisselformaat, zonder meerkosten.
a-e-54	Opdrachtnemer dient persoonsgegevens zorgvuldig te verwerken conform de uitgangspunten in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AGV).
a-e-55	Opdrachtnemer dient adequate beveiligings- en beschermingsmaatregelen te hebben getroffen tegen virus- en malwareaanvallen op het eigen e-maildomein. Alle documenten dienen te worden gescand op bedreigingen en daarnaast op een veilige manier naar Opdrachtgever te worden verstuurd.
Medewerkers Opdrachtnemer	
a-e-56	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle directe contactpersonen voor deze Opdracht de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig zijn
a-e-57	Personeel van Opdrachtnemer dat is belast met klantcontact voor deze Opdracht is de Nederlandse taal machtig in woord en geschrift.
a-e-58	Medewerkers van Opdrachtnemer die belast zijn met klantcontact voor deze Opdracht hebben kennis over subsidiemogelijkheden en het te doorlopen subsidieproces van het NIP.
a-e-59	Isolatiebedrijven worden geselecteerd voor een collectieve inkoopactie conform een 'open-huis inkoop'. Daarbij is het niet mogelijk voor Opdrachtnemer om commissies of andere vormen van bemiddelingsvergoedingen te ontvangen van deelnemende bedrijven aan de collectieve inkoopactie
a-e-60	Opdrachtnemer neemt als uitgangspunt bij de selectie van isolatiebedrijven dat een zo goed mogelijke prijs-kwaliteit verhouding wordt nagestreefd
a-e-61	Opdrachtgever wordt geïnformeerd over het selectieproces van isolatiebedrijven en mag waar nodig bijsturen.
a-e-63	Opdrachtnemer wijst deelnemers en isolatiebedrijven op vigerende wet- en regelgeving, waaronder bepalingen uit de Omgevingswet ten aanzien van flora- en fauna-activiteiten.
a-e-64	Opdrachtnemer neemt als selectie-eis op dat isolatiebedrijven erkend en branche gecertificeerd zijn.
a-e-65	Opdrachtnemer neemt als uitgangspunt bij selectie op dat lokale isolatiebedrijven, bij vergelijkbare prijs-kwaliteit verhouding, voorrang krijgen.
Financiële/Commerciële/administratieve eisen	
c-e-1	Opdrachtnemer beheert en verwerkt subsidiegelden via een derdengeldenrekening.
c-e-2	Opdrachtnemer verwerkt de subsidiegelden NIP door deze te verrekenen met een offerte of achteraf na controle aangeleverde documentatie door deelnemers.
c-e-3	Opdrachtnemer betaalt de subsidiegelden uit aan betreffende onderaannemer/isolatiebedrijf of aan deelnemend Eigenaar-bewoner. Opdrachtnemer is belast met het uitvoeren van controles voor elke uitbetaling. Elke factuur en het resultaat van controle dient te worden gedeeld met Opdrachtgever.

c-e-4	Het monitoren van in ieder geval het aantal geactiveerde huishoudens, het aantal offertes, het aantal gerealiseerde maatregelen (uitgesplitst naar type), in rekening gebrachte kosten en klachten in een monitoringsoverzicht
c-e-5	Klantfeedback en klanttevredenheid van deelnemers wordt door Opdrachtnemer gemonitord en teruggekoppeld naar Opdrachtgever.
c-e-6	Het digitaal continu (real-time) aanleveren van monitoringsdata is een pré, maar geen verplichting. Het updaten van de monitor vindt ten minste éénmaal per maand plaats.
c-e-7	Bijhouden en vier keer per jaar aanleveren van het RVO Monitoringsbestand SpUk Lokale Aanpak Isolatie (Artikel 8 van de regeling: Informatievoorziening na uitkering). Dit omvat monitoring van o.a. monitoring op adresniveau, energielabel van de geïsoleerde woning, (indien niet aanwezig, aangeven welke twee bouwdelen slecht geïsoleerd zijn) en hoeveel m2 per type maatregel is geïsoleerd.
c-e-8	Opdrachtnemer verzorgt de SiSa-rapportage behorende bij de SpUk Lokale aanpak isolatie.
c-e-9	Opdrachtgever ontvangt maandelijks een rapportage van met betrekking tot de voortgang van de Opdracht. Voor deze maandelijkse rapportage staat het Opdrachtnemer vrij om hier een rapportagemethode voor te stellen, zoals bijvoorbeeld een online monitor of dashboard. Hierbij wil Opdrachtgever ten minste geïnformeerd worden over het aantal verduurzaamde woningen, het aantal behandelde aanvragen, het aantal afgenomen maatregelen uitgesplitst naar type maatregel, het totale aantal afgewezen aanvragen inclusief reden waarom deze zijn afgewezen, het totaal bereikte inwoners en actuele voortgang op het subsidiebudget.
c-e-10	Opdrachtnemer houdt per subsidieaanvraag relevantie documentatie bij ten aanzien van de SpUk verantwoording.
c-e-11	Opdrachtnemer factureert enkel op basis van daadwerkelijk gemaakte kosten. Facturatie geschiedt maandelijks achteraf op basis van een verzamelfactuur. Opdrachtgever accepteert alleen digitale facturen. Opdrachtnemer vermeldt op de digitale factuur minimaal: • Omschrijving/specificatie van de verrichtte dienstverlening; • Afzonderlijke bedragen, alsmede het totaalbedrag; • De datum van dienstverlening; • De Opdrachtgever van de diensten; • Het btw-bedrag; • Btw-nummer; • KvK-nummer; • Bankrekeningnummer; • Een contract-of inkoopordernummer; • Persoonsgegevens of kostenplaatsen ter controle/doorbelasting.
c-e-7	Bij beëindiging van de overeenkomst werkt Opdrachtnemer te allen tijde mee met Opdrachtgever om een zo efficiënt en effectief mogelijke overgang te realiseren naar de nieuwe partij. Het tijdig beschikbaar stellen van de door Opdrachtgever of nieuwe partij gevraagde documenten en gegevens maakt hier onderdeel van uit.