

Bijlage 8. Programma van eisen

1. Communicatie en werven deelnemers

1.	Communicatie en werven deelnemers
1.1	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het organiseren van wervings- en communicatie uitingen, in nauwe samenwerking met de Opdrachtgever. Er wordt vooraf afgestemd wie de afzender van de communicatie is. De communicatie uitingen en -activiteiten worden zoveel mogelijk afgestemd op de doelgroep en sluiten goed op elkaar aan. Na de gunning zal de opdrachtnemer een communicatieplan opstellen, dat indien nodig gedurende de uitvoering kan worden aangepast.
1.2	De Opdrachtnemer blijft actief betrokken bij de communicatie en werving totdat de subsidieplafonds zijn bereikt.
1.3	De Opdrachtnemer werkt samen met relevante partners van de gemeente, zoals Duurzaam Bouwloket, de warmtecoaches, energiecoaches en de uitvoerder van het Volkshuisvestingsfonds.
1.4	Na de voltooiing van het project, plannen Opdrachtnemer en Opdrachtgever een eindevaluatie in. Tijdens deze evaluatie wordt teruggekeken op het proces van communicatie en werving van de woningeigenaren, waarbij zowel de effectiviteit als de gemeente keuzes worden besproken.

2. Klantcontact, energieadvies en ontzorgen deelnemers

2.	Klantcontact, energieadvies en ontzorgen deelnemers
2.1	De Opdrachtnemer onderhoudt het contact met de woningeigenaren en is bereikbaar van maandag tot en met vrijdag, van 9.00 tot 17.00 uur (met uitzondering van nationale feestdagen), zowel telefonisch als per e-mail.
2.2	De Opdrachtnemer beantwoordt vragen van woningeigenaren binnen een redelijke termijn: procesmatige vragen binnen 2 werkdagen en inhoudelijk vragen binnen 7 werkdagen.
2.3	Er worden energieadviezen aan huis uitgevoerd voor woningeigenaren in subdoelgroep 1 en 2.
2.4	De energieadviezen aan huis zijn onafhankelijk, techniekneutraal en duidelijk. Ze geven inzicht in welke isolatiemaatregelen het meest geschikt zijn voor de woning. De energieadviezen worden niet uitgevoerd door een partij die ook de uitvoering van de maatregelen verzorgt.
2.5	Het energieadvies wordt gegeven na minimaal één huisbezoek door een energieadviseur. Tijdens dit bezoek controleert de adviseur of het energielabel en/of de energetische staat van de woning voldoet aan de eisen uit de <i>Subsidieverordening Isolatieaanpak Den Helder 2024-2026</i> .
2.6	De woningeigenaar ontvangt een duidelijke en overzichtelijk rapportage waarin de resultaten van het energieadvies worden gepresenteerd. Deze rapportage bevat minstens de volgende onderdelen: • Een samenvatting van de aanbevolen energiebesparende maatregelen • De bijbehorende kosten en verwachte besparingen • Informatie over beschikbare subsidies en de terugverdientijden van de maatregelen • Mogelijkheden voor financiering van de maatregelen Indien van toepassing, wordt in de rapportage ook aangegeven of een specifieke maatregel als doe-het-zelf klus uitgevoerd kan worden.
2.7	De energieadviseurs zijn tijdens het huisbezoek of ander persoonlijk klantcontact minimaal herkenbaar aan een legitimatiebewijs en eventueel bedrijfskleding. De adviseurs beschikken over actuele kennis van energiebesparende maatregelen. Ze

	moeten de Nederlandse taal op B1-niveau beheersen en duidelijk kunnen communiceren.
2.8	Woningeigenaren in subdoelgroep 1 en 2 worden geen kosten in rekening gebracht voor het energieadvies aan huis. De kosten voor de energieadviezen aan huis worden vergoed door de Opdrachtgever.
2.9	De Opdrachtnemer verwijst woningeigenaar naar andere relevante gemeentelijke initiatieven en regelingen, zoals de Woonlening, de energiecoaches, de warmtecoaches en het Volkshuisvestingsfonds.

3. Uitvoering, uitvoerende partijen en financiële afhandeling

3.	Uitvoering, uitvoerende partijen en financiële afhandeling
3.1	De Opdrachtnemer biedt woningeigenaren ten minste de volgende isolatiemaatregelen aan: • spouwmuurisolatie, uitgevoerd door een bedrijf dat voldoet aan de principes van natuurvriendelijk isoleren; • vloer- en bodemisolatie; • dakisolatie, uitgevoerd door een bedrijf dat voldoet aan de principes van natuurvriendelijk isoleren; • HR++ glas. De aangeboden maatregelen moeten voldoen aan alle vereisten uit de <i>Subsidieverordening Isolatieaanpak Den Helder 2024-2026</i>, met name artikel 5.2. Andere maatregelen, zoals ventilatiemaatregelen, zonnepanelen en warmtepompen, mogen alleen worden aangeboden na goedkeuring van de gemeente. Na goedkeuring van de gemeente kunnen de maatregelen aan alle woningeigenaren in de gemeente Den Helder worden aangeboden.
3.2	Zowel de energieadviezen als de uitvoering van de isolatiemaatregelen moeten voldoen aan de Wet natuurbescherming of het beleid van de provincie Noord-Holland, als bevoegde gezag.
3.3	De Opdrachtnemer plant een huisbezoek voor het energieadvies binnen 2 weken na de aanmelding van de woningeigenaar.
3.4	De Opdrachtnemer plant de afspraak voor de uitvoering van de isolatiemaatregelen binnen een maand na goedkeuring van de woningeigenaar.
3.5	De uitvoerders zijn tijdens de schouw, uitvoering of ander persoonlijk klantcontact altijd herkenbaar door hun legitimatie en eventuele bedrijfskleding. Minimaal één uitvoerder spreekt de Nederlandse taal op B1-niveau en beschikt over actuele kennis van energiebesparende maatregelen.
3.6	Het college stelt de door de Opdrachtnemer voorgestelde uitvoerders vast.
3.7	Voor woningeigenaren die kiezen voor uitvoering via de door de Opdrachtnemer geselecteerde uitvoerder, begeleidt de Opdrachtnemer het gehele proces: van de offerte tot de uitvoering en de nazorg. De opdrachtnemer fungeert als tussenpersoon tussen de woningeigenaar en de uitvoerende partij en is het eerste aanspreekpunt voor eventuele klachten.
3.8	Wanneer een bewoner kiest voor een door de Opdrachtnemer geselecteerde uitvoerder, neemt de Opdrachtnemer de voorfinanciering van het subsidiebedrag op zich. Het subsidiebedrag wordt rechtstreeks aan de uitvoerder betaald, en de woningeigenaar hoeft alleen nog een eventueel restbedrag te betalen.
3.9	De Opdrachtnemer ondersteunt de woningeigenaar bij het aanvragen van subsidies, waaronder gemeentelijke subsidies en de ISDE-subsidie. De Opdrachtnemer adviseert tevens over gemeentelijke en landelijke financieringsmogelijkheden.
3.10	De Opdrachtnemer garandeert de keuzevrijheid van de woningeigenaren, zowel bij het kiezen van maatregelen wanneer de uitvoering via de Opdrachtnemer verloopt, als bij de keuze voor een andere uitvoerder of doe-het-zelf uitvoering.
3.11	De selectie van uitvoerende partijen gebeurt op basis van prijs en kwaliteit. De Opdrachtnemer biedt inzicht in het selectieproces van uitvoerende partijen.

3.12	De kosten die de geselecteerde uitvoerende partijen aan woningeigenaren rekenen, moeten marktconform zijn of zelfs voordeliger.
3.13	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle door hem geselecteerde isolatiebedrijven beschikken over de relevante en actuele certificaten, keurmerken en normeringen die de kwaliteit van hun werkzaamheden waarborgen. Indien van toepassing zorgt de Opdrachtnemer ervoor dat de ingeschakelde isolatiebedrijven voldoen aan de eisen voor natuurvriendelijk isoleren. Het minimumvereiste is dat de ingeschakelde isolatiebedrijven in het bezit zijn van een geldig VCA-certificaat en een SKG-IKOB-registratie voor isolatiewerkzaamheden, of een gelijkwaardig certificaat. De gelijkwaardigheid wordt door de Opdrachtnemer aangetoond met een verklaring van een onafhankelijke externe deskundige.
3.14	Opdrachtnemer heeft de verplichting om lokale partijen te benaderen voor de selectie van uitvoerende isolatiebedrijven.
3.15	Eventuele vergoedingen voor ontzorging die de Opdrachtnemer ontvangt van de uitvoerende partij voor de isolatiemaatregelen mogen alleen de werkelijke kosten dekken (marktconform tarief), exclusief commissie, kickback fees, leedfees of andere vergoedingen voor doorverwijzing naar de uitvoerende isolatiebedrijven. De diensten mogen niet dubbel gefactureerd worden. De Opdrachtnemer biedt volledige transparantie over eventuele inkomsten van uitvoerende partijen en de diensten waarvoor deze inkomsten worden ontvangen.
3.16	Opdrachtgever heeft het recht om steekproefsgewijs offertes op te vragen om te verifiëren of deze voldoen aan de gestelde eisen.

4. Ontzorgen gemeente

4.	Ontzorgen gemeente
4.1	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beoordelen, verlenen, vaststellen en eventueel weigeren van subsidies, in overeenstemming met de <i>Subsidieverordening Isolatieaanpak Den Helder 2024-2026</i> . Het college van Burgemeester en wethouders heeft de Opdrachtnemer gemandateerd om de subsidieafhandeling voor de Isolatieaanpak uit te voeren.
4.2	De Opdrachtnemer is verplicht om de gevraagde informatie te verstrekken aan de gemeente in het geval van een bezwaar of beroep.
4.3	De Opdrachtnemer zorgt voor de betaling van de subsidie direct aan de woningeigenaar die de subsidie heeft gekregen, of aan de uitvoerder van de werkzaamheden. Hiervoor maakt de Opdrachtnemer gebruik van een derdengeldenrekening.
4.4	De Opdrachtnemer ontwikkelt en onderhoudt een monitoringssysteem via een online dashboard, waarmee de Opdrachtgever de voortgang van de Isolatieaanpak kan volgen. Het dashboard moet voor elk van de drie subdoelgroepen inzicht geven in: • Aantal aangemelde woningeigenaren, • Aantal verstrekte adviezen, • Aantal verstuurde offertes, • Aantal uitgevoerde isolatiemaatregelen (onderverdeeld naar type maatregel, het aantal vierkante meters geïsoleerd en of het via de Opdrachtnemer, een zelf gekozen uitvoerder of doe-het-zelf gebeurt), • Aantal uitgevoerde ventilatiemaatregelen, • Aantal en hoogte van de verstrekte subsidies en het resterende subsidiebedrag.
4.5	Na afloop van de werkzaamheden wordt aan de woningeigenaren gevraagd een klantbeoordeling in te vullen. De Opdrachtnemer rapporteert de resultaten van deze beoordelingen per kwartaal aan de Opdrachtgever. Opdrachtgever en Opdrachtnemer werken samen om eventuele verbeterpunten te identificeren.
4.6	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de subsidies aan de verschillende subdoelgroepen correct worden vergoed en verantwoord, en dat de verantwoording plaatsvindt vanuit de juiste rijksmiddelen (NIP en SPUK Energiearmoede).

4.7	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opstellen en tijdelijk aanleveren van de voortgangsrapportages die de gemeente moet indienen bij het Rijk voor de NIP en SPUK Energiearmoede, te weten: • Voortgangsrapportage NIP: de Opdrachtnemer levert elke 6 maanden een voortgangsrapportage aan voor de NIP. Deze rapportages moeten uiterlijk op 10 maart en op 10 september ingediend zijn. • SiSa NIP en SPUK Energiearmoede: de Opdrachtnemer levert eenmaal per jaar een (SiSa) voortgangsrapportage aan voor zowel de NIP als SPUK Energiearmoede. Deze rapportage moet uiterlijk op 15 januari worden ingediend. Opdrachtnemer maakt gebruik van het format dat door de gemeente wordt aangeleverd.
4.8	De Opdrachtnemer biedt ondersteuning bij het beantwoorden van vragen van het college, de gemeenteraad of de pers. De termijnen voor beantwoording zijn: • Collgevragen: binnen 5 werkdagen, • Raadsvragen: binnen 15 werkdagen, • Persvragen: binnen 18 uur.

5. Overig

5.	Overig
5.1	De werkzaamheden die worden uitgevoerd door de Opdrachtnemer of door de Opdrachtnemer geselecteerde uitvoerende partijen, moeten voldoen aan alle wettelijke en externe richtlijnen die relevant zijn voor de uitvoering, waaronder: • de Baseline Informatiebeveiliging Overheid, • de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en • de Wet natuurbescherming (Wnb).
5.2	Alle (persoons)gegevens blijven te allen tijde eigendom van de Opdrachtgever en mogen door Opdrachtnemer niet voor andere doeleinden worden gebruikt. Bij beëindiging van de Overeenkomst dient de Opdrachtnemer alle gegevens over te dragen aan de Opdrachtgever in een standaard uitwisselformaat, zonder extra kosten.
5.3	De Opdrachtnemer houdt rekening met het gemeentelijk beleid, zoals de Transitievisie Warmte (of het daaropvolgende Warmteprogramma), bij de uitvoering van de werkzaamheden.
5.4	De Opdrachtnemer voert de (ontzorgings)werkzaamheden uitsluitend uit binnen de periode die door het Rijk is vastgesteld voor het besteden van de subsidiegelden.
5.5	De Opdrachtnemer factureert op basis van daadwerkelijk gemaakte kosten. Er wordt een onderscheid gemaakt tussen de kosten van de dienstverlening van de Opdrachtnemer en de subsidiegelden die (per doelgroep) aan de bewoner worden verstrekt.

6. Tarieven

6.1	De tarieven zijn vastgesteld in Euro's, exclusief BTW, en omvatten alle bijkomende kosten. Dit betreft onder andere kosten voor communicatie, begeleiding, uitvoering, nazorg, overhead, overleg, verzekeringen, reis- en verblijfskosten, en andere gerelateerde uitgaven.
6.2	Alle prijzen en tarieven blijven gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst vast en kunnen niet worden aangepast.

7. Facturatie

7.1	U dient de facturen voor de verschillende kosten als volgt in te dienen: Project- en communicatiekosten: • 50% van het totaalbedrag na opdrachtverlening,
-----	--

	• 25% van het totaalbedrag bij de start van de werving huiseigenaren, • 25% van het totaalbedrag wanneer 50% van het subsidieplafond is bereikt. Kosten voor ontzorging: • Maandelijks achteraf, op basis van het daadwerkelijk aantal afgenomen energieadviezen aan huis, waarvoor de rapportages zijn verzonden. • Maandelijks achteraf, op basis van het aantal daadwerkelijk afgehandelde subsidies voor een uitvoerder. • Maandelijks achteraf, op basis van het aantal daadwerkelijk afgehandelde doe-het-zelf subsidies. Kosten voor subsidieplafonds: • 75% per subdoelgroep bij de start van de werving van huiseigenaren, • 25% per subdoelgroep wanneer 50% van het subsidieplafond is bereikt.
7.2	Alle facturen dienen in één pdf-bestand als bijlage te worden verzonden naar crediteuren@denhelder.nl .
7.3	Op de factuur dienen minimaal de volgende gegevens vermeld te worden: • Naam, adres, postcode, woonplaats; • Bank/gironummer en de benodigde IBAN- en BIC-gegevens; • Btw-nummer; • KvK-nummer; • Factuuradres opdrachtnemer; • Naam contactpersoon; • Datum en kenmerk van de opdrachtbrief.