

Labelregistratie volkshuisvestingsfonds (VHF)

Bijlage 3 Opdrachtbeschrijving en Programma van Eisen

Copyright

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enig andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Aanbestedende Dienst.

Vertrouwelijkheid

Deze uitgave bevat vertrouwelijke informatie en dient als zodanig te worden behandeld door de ontvanger. De onderhavige uitgave mag uitsluitend gebruikt worden door de ontvanger in het kader van deze aanbestedingsprocedure. Enigerlei overige toepassing is nadrukkelijk niet toegestaan.

Inhoudsopgave

- 1. Opdrachtbeschrijving**
- 2. Programma van Eisen**

1. Opdrachtbeschrijving

1.1 Aanleiding van de Opdracht

De gemeente wil in de wijk Wandelbos, als onderdeel van de Dubbel Duurzaam aanpak, een integrale verbetering realiseren. Dit omvat verduurzaming van woningen, verbetering van de openbare ruimte en aanpak van de sociaaleconomische achterstandsituatie. Hierbij wordt samengewerkt met de drie Tilburgse woningcorporaties, die eigenaar zijn van 85% van de woningen in de wijk. Deze corporaties renoveren hun bezit en streven naar aardgasvrije woningen.

Daarnaast is met subsidie van het Volkshuisvestingsfonds een project gestart voor energetische verbetering van 895 goedkope koopwoningen door isolatie en het aanpakken van achterstallig onderhoud, zodat deze minimaal energielabel B halen. Tijdens fase 1 zijn al 89 woningen aangepakt. In fase 2 moeten de resterende 806 woningen aangepakt worden, met een geplande afronding in 2030.

In de Transitievisie Warmte (TVW) is Wandelbos, postcode 5044, aangewezen als één van de wijken waar de gemeente prioriteit geeft aan de energietransitie. Het streven is om de wijk vóór 2030 voor te bereiden op aardgasvrij. Dit is echter alleen haalbaar wanneer tegelijkertijd de achterstandsituatie van bewoners wordt aangepakt.

Gezien de omvang van het project is een getrapte werkwijze noodzakelijk, waarbij gewerkt wordt in tranches, met een doelstelling van 200 woningen per jaar.

1.2 Doel van de Opdracht

In eerste aanleg (voor de voorbereiding voor het energetisch verbeteren van woningen kan beginnen) is het van belang dat de woningen gecheckt worden op hun huidige staat. Er dient per woning bepaald te worden welke maatregelen genomen kunnen worden, en welke maatregelen genomen dienen te worden om te komen tot Energielabel B. Hiervoor dient een partner gecontracteerd te worden die per woning inzicht kan geven welke maatregelen benodigd zijn om tot label B te komen en die na uitvoering van deze benodigde maatregelen ook Energielabel B kan verstrekken.

1.3 Beschrijving

Procesbeschrijving

Gemeente Tilburg nodigt bewoners uit voor dit project met een brief. Het is een uitnodiging voor het bijwonen van een bewonersavond, maar inwoners kunnen zich ook meteen aanmelden voor het project. Na de aanmelding van een inwoner ligt de eerste volgende stap bij Opdrachtnemer om een afspraak in te plannen met de inwoner voor de opname van woning. Tijdens deze opname wordt bepaald en vastgelegd welke maatregelen nodig zijn om de woning naar energielabel B (volgens bepalingsmethode NTA8800) te krijgen, dit wordt het maatwerkadvies genoemd. Wanneer dit advies gereed is, zullen aannemers de werkzaamheden uit het maatwerkadvies gaan opnemen en uitvoeren. Wanneer blijkt dat het voor een aannemer niet mogelijk is om bepaalde voorgestelde werkzaamheden uit het maatwerkadvies uit te voeren, geeft opdrachtnemer een aangepast maatwerkadvies om tot Energielabel B te komen. Na de uitvoering krijgt Opdrachtnemer inzage in alle uitgevoerde werkzaamheden via de facturen. Aan de hand van deze facturen registreert opdrachtnemer het uiteindelijke Energielabel (minimaal B). Bovenstaand proces wordt uitgevoerd volgens het programma van eisen. NB. Tussen opname + maatwerkadvies en registreren energielabel kan een lange tussenperiode zitten. Want pas als alle maatregelen zijn uitgevoerd door de andere contractanten, kan labelregistratie plaatsvinden.

Omvang

De verwachting is dat niet elk huishouden wat zich aanmeldt ook daadwerkelijk zal overgaan tot het nemen van de maatregelen. Daarom wordt voor de omvang van deze opdracht uitgegaan van ca. 1.000 tot maximaal 1.100 opnames + maatwerkadvies en 806 tot maximaal 860 labelregistraties (incl. VvE's). Dit is slechts een indicatie, hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.

Werkvolgorde en clusteraanpak

De opdrachtgever bepaald en verzorgt de adressen waar de werkzaamheden worden uitgevoerd. Het doel is dit zoveel mogelijk te clusteren, zodat er efficiënt gewerkt kan worden voor alle partijen. De werkvolgorde wordt grotendeels bepaald door de te nemen maatregelen vanuit het Soortenmanagementplan (SMP). De volgorde waarin gewerkt kan worden wordt momenteel opgesteld door Opdrachtgever. Het SMP moet gevolgd worden om als opdrachtgever, aannemer en bewoner te voldoen aan de wet Natuurbescherming.

Verenigingen van Eigenaren (VvE's)

Onderdeel van de 806 woningen zijn ook de niet grondgebonden woningen in VvE's, dit is ca. 30% van het totale adressenbestand en betreft 10 VvE's met in totaal 187 woningen. Bij een VvE werkt het zo dat alle woningen binnen de VvE label B moet hebben, dus de totale VvE moet instemmen en meedoen met de verduurzaming. Dit betekent voor het project dat er nog 51 extra VvE woningen verduurzaamt moeten worden.

Opdrachtnemer neemt voor de hele VvE de werkzaamheden op zich om tot maatwerkadvies en uiteindelijke labelregistratie te komen. Dit betreft daarmee zowel de sec woning gebonden adviezen als de VvE – overkoepelende adviezen die nodig zijn.

Als niet de hele VvE instemt, vervallen de woningen van de VvE voor de afronding van de labelregistratie. We gaan dan over naar de volgende woningen op de lijst. Dit betekent dat Opdrachtnemer nieuwe grondgebonden woningen toebedeeld zal krijgen vanuit een reservelijst. In onderstaande tabel een overzicht van de VvE's binnen het projectgebied, de aantal woningen binnen de VvE's en de verdeling in eigenaarschap.

Naam VvE	Totaal woningen in VvE	Binnen VHF		Buiten VHF	
		part. eigenaar tot 895	part. eigenaar >895	WonenBrebung	Commerciële Verhuur
1. VvE Amarantstraat 70 Cum Annexis Te Tilburg	1	1			
2. VvE Azuurweg 124 T/M 182	18	14		4	
3. VvE Azuurweg 184 T/M 242	18	8		9	1
4. VvE Azuurweg 244 T/M 302	18	13		5	
5. VvE Azuurweg 304 T/M 362	18	10		8	
6. VvE Appartementsgebouw Baden Powelllaan 141	10	2	8		
7. VvE Hugo Verrieststraat 11 tot en met 145 (Oneven)	66	66			
8. VvE Duynsstaete	67	21	43		3
9. VvE Flatgebouw Paletplein 10 T/M 26 Te Tilburg	8	7			1
10. VvE Zwartvenseweg 20 - 196 Te Tilburg	66	45			21
Eindtotaal	292	187	51	26	28

De groene kolommen zijn de woningen binnen een VvE die volledig binnen de VHF-aanpak vallen. De oranje vallen erbuiten. Bij de oranje woningen worden de kosten voor de verduurzaming tot label B niet door Opdrachtgever betaald, maar zal door de eigenaar op zich genomen moeten worden. Voor de uiteindelijke labelregistratie worden deze woningen wel door Opdrachtgever betaald en door Opdrachtnemer uitgevoerd, zodat aangetoond kan worden dat alle woningen binnen de VvE label B hebben en daarmee de volledige VvE verduurzaamd is.

Wat is de rol van de opdrachtgever in dit project?

Hieronder volgt een opsomming van alle taken die de Opdrachtgever (OG) verzorgt:

- 1) Software: uitgeven van salesforce licenties voor Opdrachtnemer en Salesforce softwareomgeving wordt ter beschikking gesteld aan opdrachtnemer;
- 2) Software: Opdrachtnemer wordt geïnstrueerd over gebruik softwareomgeving.
Doel van het gebruik van Salesforce is om een aantal processen te automatiseren voor alle betrokken partijen. Zodat het proces van aanmelding, opnames, ondertekening offertes, uitvoering en uiteindelijk labelregistratie zo efficiënt mogelijk te laten verlopen. Zowel voor de bewoners, de gemeente als alle andere uitvoerende partijen. Daarnaast wordt het systeem ingezet om zicht te houden op het proces, de status per adres en ook de documentenstroom te borgen.
Opdrachtnemer krijgt de mogelijkheid om een aantal aanpassingen aan Salesforce voor te stellen, zodat het voor Opdrachtnemer beter werkbaar is. Let op, OG bepaald uiteindelijk of deze aanpassingen ook daadwerkelijk worden doorgevoerd. Reden is dat het systeem uiteindelijk voor alle gecontracteerde partijen moet werken.
- 3) Organiseren van de bewonersbijeenkomsten;
- 4) Uitnodigen van bewoners om mee te doen met dit project;
- 5) Ondersteunen van bewoners vanuit een locatie in de wijk;
- 6) Bepalen en aanleveren van adressen en NAW-gegevens en werkvolgorde (afhankelijk van ecologie);
- 7) Gemeente is Opdrachtgever van alle uitvoerende partijen.

Buiten scope

Uitvoering verduurzamingsmaatregelen valt buiten scope, dit is aan de aannemers die OG los zal contracteren.

2. Programma van eisen

Proces	
Werkzaamheden worden uitgevoerd conform onderstaand proces in chronologische volgorde:	
P 1.	Opdrachtnemer werkt volgens het beschreven proces in de opdrachtbeschrijving en dit Programma van Eisen.
P 2.	OG levert adressen aan, aan Opdrachtnemer, van de bewoners die zijn aangemeld voor het project.
P 3.	Opdrachtnemer maakt afspraak met bewoner voor opname en voert afspraakdatum en contactregistratie in Salesforce.
P 4.	Opdrachtnemer voert opname uit en registreert gegevens en maatwerkadvies woning in Salesforce In eerste instantie is dit advies: de maatregelen om te komen tot label B op basis van een vooraf ingestelde lijst met maatregelen welke geselecteerd moeten worden én het vervangen van de meterkast (standaard bij elke woning).
P 5.	Op basis van het maatwerkadvies zullen de aannemers hun inspecties uitvoeren.
P 6.	Naar aanleiding van de inspecties van aannemer zijn mogelijk nog aanpassingen nodig in het maatwerkadvies, omdat bepaalde maatregelen niet of onvoldoende uitgevoerd kunnen worden. Op basis van de ervaring van de eerste 100 woningen gaat OG uit van 10% van de opdrachten waarbij dit voorkomt. Opdrachtnemer past maatwerkadvies aan in Salesforce - zodat Energielabel B gehaald kan worden, dit noemen we het “aangepaste maatwerkadvies”.
P 7.	Nadat alle werkzaamheden zijn uitgevoerd, zorgen de aannemers dat de facturen in Salesforce worden geüpload. De facturen zijn dan zichtbaar voor Opdrachtnemer in Salesforce. Opdrachtnemer registreert hierop in Salesforce op welke datum het label is toegekend en registreert het definitief energielabel bij EP-Online.
P 8.	Voor een visuele weergave van dit proces verwijzen we naar bijlage 1 en 2 van dit document.

Algemeen	
A 1.	Afspraken met woningeigenaren worden per adres in gepland.
A 2.	Opname van de woning gebeurt conform de NTA8800, voegt de opnamerapportage als bijlage in PDF toe en verwerkt de hoofdgegevens in Salesforce.
A 3.	In het maatwerkadvies worden enkel de energetische maatregelen meegewogen om het energielabel te bepalen. Zonnepanelen mogen dus niet meegewogen worden.
A 4.	Bij elke woning wordt standaard de meterkast vervangen. Dit moet in het advies worden opgenomen.
A 5.	Opdrachtnemer maakt een foto van de meterkast per adres en zet deze in Salesforce.
A 6.	Opdrachtnemer neemt in Salesforce op wat de situatie van de binnenzijde van de spouw is.
A 7.	Bij het voorschrijven van het maatwerkadvies wordt de meest kosten efficiënte maatregelen voorgeschreven om naar Label B te komen. Dus de maatregelen met het grootste effect op de energieprestatie worden eerst geadviseerd.

Planning en doorlooptijd	
Pl 1.	Opdrachtnemer heeft twee weken doorlooptijd om een afspraak te maken met de bewoners die zich hebben aangemeld.
Pl. 2	Opdrachtnemer spant zich in om de afspraak met de bewoner binnen 4 werkweken na aanmelding te hebben afgerond. Hiertoe biedt Opdrachtnemer de bewoner minimaal 4 verschillende opties binnen die 4 werkweken. Wanneer de afspraak op initiatief van de bewoner pas na die 4 werkweken kan, accepteert OG dit.
Pl. 3	Opdrachtnemer verwerkt de opname in het maatwerkadvies binnen 5 werkdagen in Salesforce.
Pl. 4	Opdrachtnemer verwerkt een verzoek tot aanpassing van het maatwerkadvies binnen 5 werkdagen.
Pl. 5	Wanneer de facturen in Salesforce van een adres compleet zijn, kent Opdrachtnemer binnen 10 werkdagen een label toe en registreert deze in EP-online.

Samenwerking en overleg	
S 1.	Opdrachtnemer sluit aan bij overleggen die OG initieert t.b.v. samenwerking en nadere opdrachtbespreking. Bij aanvang van het project start de overlegcyclus als volgt: a) Kick-off met alle partijen bij start project (november 2025) b) 2-wekelijks overleg in aanloop naar 1^e bewonersbijeenkomst (januari 2026) c) Elke 2 maanden overleg van 2 uur op fysieke locatie om voortgang en nieuwe batch door te nemen d) 6 keer per jaar aanwezig bij bewonersavond om toelichting te geven over labelregistratie e) 1 keer per jaar contractoverleg met bespreking van managementinformatie en samenwerkingsrelatie.
S 2.	Wijzigingen van de overlegstructuur gebeuren in overleg.
S 3.	Opdrachtnemer neemt voor de eerste bewonersbijeenkomst deel aan training/ instructie Salesforce (schatting tijdsbesteding: 1 dagdeel).
S 4.	Opdrachtnemer werkt met één vast contactpersoon (Single Point of Contact) voor de gehele looptijd van het project.
S 5.	Opdrachtnemer heeft een vaste vervanger voor de vaste contactpersoon, indien deze (tijdelijk) niet beschikbaar is bijv. door ziekte of vakantie.
S 6.	Opdrachtnemer communiceert op taalniveau B1, eventueel ondersteund met beeldgebruik, om de communicatie naar deelnemers is zo laagdrempelig, toegankelijk en simpel mogelijk te maken.
S 7.	Opdrachtnemer geeft aan bij Opdrachtgever als er een adres is waarbij het communiceren in de Nederlandse taal niet voldoende is om de werkzaamheden begrijpelijk uit te leggen. In dat geval overleggen Opdrachtnemer en OG over de juiste aanpak voorwaarts.
S 8.	Opdrachtnemer heeft direct contact met de aannemers in geval van niet uitvoerbare voorgestelde maatregel.
S 9.	Elk half jaar verstrekt Opdrachtnemer managementinformatie die minimaal het volgende omvat: 1) Per adres waarvoor opdracht is verstrekt de status; 2) Per adres met de status is 'nog geen afspraak ingepland' het aantal contactmomenten; 3) Doorlooptijden: a) Van verkrijgen woonadres via Opdrachtgever tot afspraakdatum met bewoner b) Van afspraakdatum tot uitgebracht maatwerkadvies 4) Aantal verstrekte maatwerkadviezen per opdrachtbatch 5) Aantal verstrekte labels per opdrachtbatch

Financieel	
F 1.	Opdrachtnemer factureert per maand op basis van daadwerkelijk uitgevoerde werkzaamheden in een verzamelfactuur. Hierbij hoort een bijlage met een onderbouwing op adresniveau. Opsplitsen in A) opname + maatwerkadvies en B) registratie energielabel, terug te leiden naar de inschrijfstaat.
F 2.	De tarieven uit de Inschrijfstaat (Bijlage 7 van de Aanbestedingsstukken) mogen jaarlijks per 1 januari (voor het eerst vanaf januari 2027) worden geïndexeerd volgens CBS- index handel en diensten, indien ondernemer 1 maand van tevoren daartoe een schriftelijk voorstel doet en waarbij de gehanteerde peildatum het maandcijfer van oktober voor het indexatiejaar (voor het eerst oktober 2026) is. Indexering kan pas plaatsvinden na goedkeuring door Opdrachtgever.

Informatieveiligheid	
I 1.	Opdrachtnemer werkt conform de AVG.
I 2.	Opdrachtnemer werkt conform de verwerkersovereenkomst horende bij deze hoofdovereenkomst, zie bijlage 10.

Gebouwopname en registratie Energielabels	
G 1.	Opdrachtnemer werkt conform de NTA 8800-methode.
G 2.	De vakbekwaam EP-adviseur doet ter plaatse een gebouwopname en registreert de energieprestatieberekening ten behoeve van het bepalen van de te nemen maatregelen om tot energielabel B te komen.
G 3.	De vakbekwaam EP-adviseur registreert -op basis van de eerder uitgevoerde gebouwopname en de later uitgevoerde maatregelen op basis van facturen- de energieprestatieberekening ten behoeve van het label in de landelijke registratiedatabase EP-online.
G 4.	Bij de bepaling van de energieprestatie maakt Opdrachtnemer gebruik van ISSO-opnameprotocollen en geattesteerde software.

Duurzaamheid

D 1.

In Tilburg is sprake van een Zero Emissie zone. Het gebied Wandelbos valt bij publicatie van de aanbesteding niet in de Zero Emissie Zone. Mocht Opdrachtnemer wel door de zone moeten verplaatsen, dan dient deze zich te houden aan de dan geldende regels betreffende de Zero Emissie Zone.

D 2.

Gemeente Tilburg heeft het convenant Schoon en Emissieloos Bouwen ondertekent. Daarom is de ingroeitabel uit dit convenant onverkort van toepassing op deze opdracht. Omdat er naar verwachting voor deze dienstverlening slechts sprake zal zijn van vervoer is onderstaande tabel minimaal van toepassing:

Tabel 3 Basisniveau bouwtransport

	Periode 1	Periode 2	Periode 3	Periode 4
	1 jan. 2023–31 dec. 2024	1 jan. 2025–31 dec. 2027	1 jan. 2028–31 dec. 2029	1 jan. 2030– en verder
N1-Bestelauto's	Euro 5	Euro 6	100% ZE	100% ZE
N2-Lichte vrachtwagens	Euro V	Euro VI	Euro VI	100% ZE
N3-Zware vrachtwagens	Euro V	Euro VI	Euro VI	Euro VI

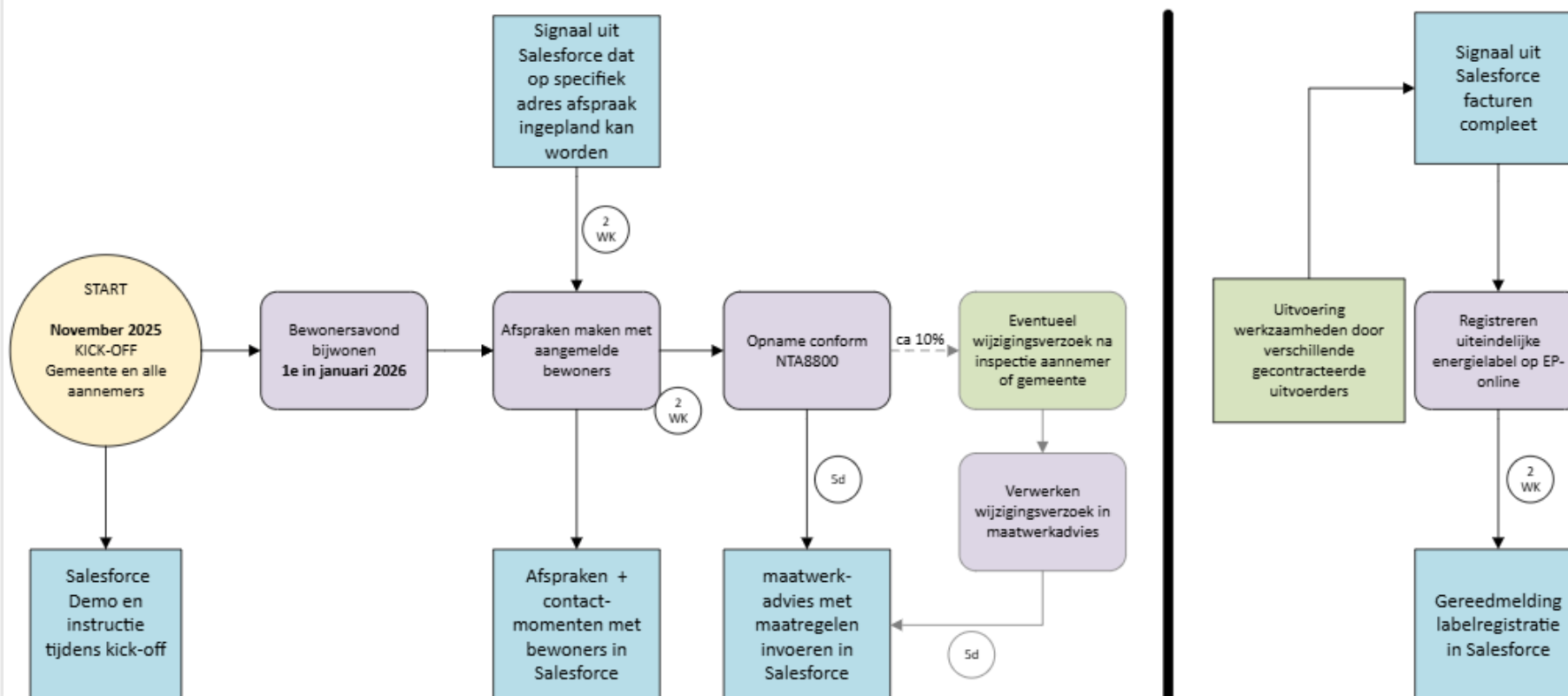
In het gunningscriterium kunnen punten worden gescoord als er voor de benodigde voertuigen eerder minder CO2 uitstoot wordt ingezet.

Bijlage 1 Proces voor Labelregistratie

Proces labelregistratie

Stroomdiagram processtappen en documentenstroom voor labelregistratie-partij

Verduurzaming Wandelbos VHF Fase 2



Bijlage 2 Proces voor uitvoerende Aannemers

Proces aannemers

Stroomdiagram processtappen en documentenstroom voor aannemers

Verduurzaming Wandelbos VHF Fase 2 | Projectnr:

