

**Bijlage K**

**Programma van Eisen**

**Uitvoering lokale aanpak isolatie 2025-2027**

ten behoeve van

**Aanbestedende dienst Nissewaard**

#	Eis	Omschrijving
1	<b>Vormgeven (kaders) regeling</b>	Het (nader) inrichten en afstemmen van de spelregels van de regeling voor het realiseren van isolatie in ieder geval 1311 slecht geïsoleerde koopwoningen in Nissewaard op basis van de voorwaarden van Subsidieverstrekker (RVO i.o.v. Min. BZK) en wensen van Aanbestedende dienst.
2	<b>Opzetten systeem subsidieverstrekingen</b>	Het (nader) inrichten en afstemmen van het systeem voor subsidieverstreking. Er moet te allen tijde een methode zijn voor deelname waarbij huishoudens niet hoeven voor te schieten. De subsidieverstreking mag dus niet beperkt worden tot een cashbackoptie. Ook moet het mogelijk zijn voor huishoudens om deel te nemen wanneer zij niet (voldoende) digitaal vaardig zijn.
3	<b>Opzetten en aanbieden collectieve inkoopactie</b>	Het voorbereiden van een collectieve inkoopactie die bij start van de uitvoering instapklaar is, zodat inwoners direct kunnen deelnemen. De ondernemers die meedoen aan de actie zijn bij voorkeur lokaal gevestigd. Er is mogelijkheid om ondernemers toe te voegen die willen meedoen aan de collectieve inkoopactie, zo lang zij voldoen aan de voorwaarden voor het leveren van degelijk werk. Voorbeelden hiervan zijn IKOB, Venin en/of Insulacertificering. De aangeboden prijzen zijn marktconform. Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor hierop te toetsen, bijvoorbeeld door middel van het opvragen van schaduwoffertes bij aannemers die niet participeren in de collectieve inkoopactie of anderszins rechtstreeks, zonder tussenkomst van Opdrachtnemer, zijn aangezocht.
4	<b>Frontoffice</b>	De frontoffice bestaat minimaal uit het verstrekken van informatie aan inwoners en het beantwoorden van vragen, met een reactietermijn van 2 werkdagen. Klachten en bezwaren worden binnen 14 dagen inhoudelijk behandeld en opgelost. De frontoffice is ten minste tijdens werkdagen zowel digitaal als telefonisch toegankelijk van 9.00 tot 17.00 uur. Het moet mogelijk zijn om telefonisch een afspraak te plannen voor een adviesgesprek/huisbezoek.

5	<b>Verwerken en beschikbaar stellen van gegevens</b>	<p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de monitoring van de voortgang van kwaliteit en effectiviteit van het programma. Hiervoor stelt Opdrachtnemer een (live) dashboard beschikbaar voor het gehele programma, met daarin ten minste:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de getroffen energiebesparende maatregelen per huishouden;</li> <li>• de CO2-besparing die behaald is met de getroffen maatregelen;</li> <li>• aantal bewoners per klantreisfase per doelgroep;</li> <li>• aantal aangeschafte maatregelen per type maatregel per doelgroep;</li> <li>• totaal aan verstrekte lokale subsidies per doelgroep;</li> <li>• resterende subsidiebedrag in de verschillende potten;</li> <li>• het aantal verstrekte adviezen op maat en/of bewoner wel/geen mondelinge toelichting wenste;</li> <li>• kwartaal- en eindrapportage ten behoeve van de SiSaverantwoording volgens de SiSa specificaties.</li> <li>• bij afronding van de opdracht worden deze gegevens eigendom van de Aanbestedende dienst.</li> <li>• het wekelijks aantal binnenkomende klachten wordt per kwartaal gerapporteerd t.o.v. het aantal aanvragen.</li> </ul>
---	--	--

6	<b>Advies en uitvoering van de isolerende maatregelen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor onafhankelijk advies aan bewoners, tenzij de bewoner aangeeft dit niet te willen of al een advies heeft ontvangen dat aan de eisen uit dit Programma van Eisen voldoet. 'Onafhankelijk' betekent dat in het advies(gesprek) de energetische prestatie en effecten per verduurzamingsmaatregel (kosten, comfort, etc.) voor de bewoner objectief uiteengezet worden, zodat de bewoner een afgewogen keuze kan maken voor een of meerdere maatregelen op basis van wat redelijkerwijs en technisch haalbaar is, zonder dat dit beïnvloed wordt door (commerciële) bedrijfsbelangen.</li> <li>• Opdrachtnemer is verplicht om adviesgesprekken aan huis te laten plaatsvinden, tenzij de bewoner dit nadrukkelijk anders wenst. Deze reden moet vastgelegd worden.</li> <li>• Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de correcte uitvoering van de geadviseerde isolerende maatregelen.</li> <li>• Opdrachtnemer verzorgt voor alle deelnemende huishoudens die voor een ontzorgingstraject kiezen een advies dat tenminste bestaat uit de maatregelen en minimale technische vereisten zoals opgenomen in de SpUk Lokale Aanpak Isolatie (<a href="https://www.rvo.nl/subsidies-financiering/spuk-lokaleaanpak-isolatie">https://www.rvo.nl/subsidies-financiering/spuk-lokaleaanpak-isolatie</a>), die daarmee aansluiten bij de vereisten uit de ISDE (<a href="https://www.rvo.nl/subsidiesfinanciering/ISDE/woningeigenaren">https://www.rvo.nl/subsidiesfinanciering/ISDE/woningeigenaren</a>).</li> <li>• Daarnaast dient het advies tenminste de volgende inzichten te bieden: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. (richt)prijzen per maatregel;</li> <li>2. (richt)besparingen per maatregel of voor het geheel of een selectie van maatregelen.</li> <li>3. Materialen van maatregelen en, waar technisch verantwoord, een aanvullend advies over biobased materialen waarin de bewoner de vrijheid heeft om te kiezen.</li> <li>4. Informatie over ISDE gekoppeld aan de maatregelen in het advies en hulp bij aanvragen ervan.</li> <li>5. Informatie over financieringsmogelijkheden, zoals het Warmtefonds.</li> <li>6. De adviseurs zijn EP-W gecertificeerd of vergelijkbaar gekwalificeerd.</li> <li>7. De geselecteerde isolatiebedrijven beschikken over een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering ter dekking van eventuele gemaakte fouten in de uitvoering.</li> </ol> </li> </ul>
7	<b>Projectcoördinatie</b>	<p>De projectcoördinatie gedurende de voorbereidings-, implementatie en nazorg-/afwikkelingsfase van het traject door één centraal aanspreekpunt vanuit de Opdrachtnemer en omvat minimaal de coördinatie van de dagelijkse werkzaamheden, afstemming met stakeholders, bewaken van de planning, signaleren en inspelen op knelpunten en borgen behalen doelstelling (of bijsturen indien nodig, in afstemming met de Aanbestedende dienst).</p>

8	<b>Transparantie</b>	Opdrachtnemer geeft transparant uitleg waar het verdienmodel in de aanpak zit. Er wordt getoetst op het transparant delen van het verdienmodel met de Aanbestedende dienst, niet op de wijze waarop het verdienmodel gebaseerd is. Ook geeft Opdrachtnemer transparantie in hoe/welke ondernemers geselecteerd worden om deel te nemen aan de collectieve inkoopactie. Opdrachtnemer is verplicht op eerste verzoek de door haar aan bewoners voorgelegde aannemersoffertes ter controle aan de Aanbestedende dienst over te leggen en dat Opdrachtnemer verplicht is desgevraagd nadere toelichtingen te verstrekken
9	<b>Samenwerking en afstemming met en/of verwijzing naar betrokken stakeholders</b>	Samenwerking en afstemming met onder andere het Aanbestedende dienstelijk energieloket, Energiecoaches en bedrijven die (willen) deelnemen aan de collectieve inkoopactie. Van de Opdrachtnemer wordt hierbij een proactieve houding verwacht.
10	<b>Communicatiemateriaal</b>	Communicatie zowel digitaal als fysiek wordt gedaan uit naam van de Aanbestedende dienst en altijd afgestemd op wensen van Aanbestedende dienst. Het moet duidelijk zijn voor inwoners dat dit een samenwerking betreft tussen Aanbestedende dienst en Opdrachtnemer. Hetgeen binnen deze opdracht geproduceerd wordt (communicatiemateriaal) is en blijft eigendom van de Aanbestedende dienst. Communicatiemateriaal wordt samen met Aanbestedende dienst ontwikkelt en blijft eigendom van Aanbestedende dienst. Opdrachtnemer zorgt voor een online aanmeldpagina voor bewoners.
11	<b>Financiën</b>	<p>Aanbestedende dienst heeft 1 totaalbudget ontvangen voor subsidieuitkering aan minimaal <b>1311</b> koopwoningen, maar met de optie om hier schotten tussen te plaatsen. Inwoners met een lager besteedbaar inkomen mogen meer subsidiebudget ontvangen.</p> <p>Doelgroep 1 ontvangt een hogere subsidie dan doelgroep 2.</p> <p>Doelgroep 2 ( label CDEFG + 2 slecht geïsoleerde woondelen en WOZ onder 477.000) ontvangt een nog nntb bedrag.</p> <p>Doelgroep 3 (overige inwoners die hun woning willen isoleren) wordt bediend door de collectieve inkoopactie, maar ontvangt geen subsidiebedrag.</p> <p>Het streven is om bovengenoemde bedragen zo volledig mogelijk in te zetten binnen deze opdracht, echter zijn de genoemde bedragen geen resultaatsverplichting. Bij onderbesteding stemmen Aanbestedende dienst en Opdrachtnemer schriftelijk af hoe er bijgestuurd gaat worden. In geen geval is het mogelijk dat Opdrachtnemer het overgebleven subsidiebedrag mag houden.</p> <p><b>Let op:</b> de hieronder genoemde eisen vallen inhoudelijk onder deel B, subsidiebudget. Echter, de kosten die inschrijver rekent voor beheer en advisering aan Aanbestedende dienst vallen in het prijzenblad onder projectmanagement.</p>

12	<b>Advisering schotten in budget</b>	Aanbestedende dienst vraagt Opdrachtnemer na definitieve gunning een analyse te maken en te adviseren hoe deze budgetten het best verdeeld kunnen worden/ hoe de schotten het best geplaatst kunnen worden. De uiteindelijke schotten worden na akkoord van beide partijen schriftelijk vastgelegd.
----	--------------------------------------	---

13	<b>Financieel management</b>	<p>Bestaat minimaal uit budgetbewaking, subsidietoekenningen, een controlemechanisme op foutieve/frauduleuze aanvragen (minimaal op dubbele aanvragen, binnen de regeling vallende werkzaamheden, voorwaarden SpUk LAI), input t.b.v. verantwoording (SiSa) en financiële (tussen)rapportages</p> <p>Opdrachtnemer organiseert de verwerking en uitvoering van lokale subsidies naar bewoners, dat betekent:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Het organiseren van een aanvraagpagina en -formulier.</li> <li>2. Het controleren van subsidieaanvragen aan de hand van door Aanbestedende dienst aangeleverde adressenlijst.</li> <li>3. Een Stichting Derdengeldenrekening goedgekeurd door Aanbestedende dienst die de Opdrachtnemer beheert.</li> <li>4. Het beschikken op de subsidieaanvraag op basis van de subsidieregeling.</li> <li>5. Het verwerken van de subsidie als korting op het offertebedrag (de bewoner hoeft niet voor te schieten);</li> <li>6. Het verstrekken van subsidie aan bewoners die zelf een uitvoerende partij hebben gekozen maar wel voldoen aan de subsidievoorwaarden (hiervoor wordt een werkwijze ingeregeld die het bewoners zo makkelijk mogelijk maakt.) Indien een bewoner kiest voor een andere uitvoerende partij en geen gebruik wenst te maken van de intermediair wordt de subsidie na bewijsvoering achteraf gestort op rekening van de bewoner.</li> <li>7. Het uitbetalen van de subsidie aan de betreffende uitvoeringspartner.</li> <li>8. Het monitoren van de voortgang van aanvragen, beschikkingen en uitvoeringen van het door de Aanbestedende dienst beschikbaar gestelde subsidiebudget.</li> </ol> <p>Het actuele budget moet op zijn minst wekelijks, liever dagelijks of live 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 Aanbestedende dienst direct inzicht krijgt. Aanbestedende dienst is verantwoordelijk voor de inrichting van lokale subsidies, zodat de Opdrachtnemer de subsidieaanvragen van bewoners kan verwerken, beschikken en uitvoeren aan bewoners. Hieronder valt in ieder geval een vastgestelde subsidieverordening (die zal worden vastgesteld na gunning van de opdracht en in overleg met Opdrachtnemer), informatie op de</p>
----	------------------------------	--

		Aanbestedende dienstlijke website en een adressenlijst aan de hand waarvan Opdrachtnemer subsidieaanvragen kan controleren.
14	<b>Subsidie tussenrekening</b>	De subsidie wordt overgemaakt naar een Stichting Deringeldrekening welke wordt beheerd door de opdrachtnemer.
15	<b>Verantwoording</b>	Opdrachtnemer verzorgt op tijd (minimaal 2 weken voor indiening door Aanbestedende dienst) kant en klare cijfers en verslagen voor de tussentijdse Activiteiten Rapportage en de SISA verantwoordingen. Aanbestedende dienst dient deze in.
16	<b>Gegevensbescherming</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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).</li> <li>• Opdrachtnemer heeft een proces en de benodigde kennis om voorkomende datalekken goed af te kunnen handelen.</li> <li>• Opdrachtnemer heeft maatregelen genomen om te borgen dat personeel op zorgvuldige wijze met de persoonsgegevens om gaat (bijvoorbeeld: training van personeel, screenen van personeel, maken van afspraken met personeel).</li> <li>• Zie ook de verwerkersovereenkomst.</li> </ul>