

## BIJLAGE 13 - PROGRAMMA VAN EISEN

### Uitvoering isolatieprogramma van gemeente Altena (perceel 2)

Wijzigingen n.a.v. de Nota van Inlichtingen – 2 zijn in groen weergegeven.

#### 1. ALGEMENE EISEN

##### A. Samenwerking en contract

1. Op deze opdracht is Social Return on Investment (SRoI) van toepassing. De omvang van deze verplichting bedraagt 2% van de opdrachtwaarde exclusief BTW per jaar. Deze opdrachtwaarde wordt steeds per jaar achteraf vastgesteld op basis van werkelijk gefactureerde kosten.
2. Opdrachtnemer stemt in met de Verwerkersovereenkomst van de gemeente Altena (zie bijlag 9). De Verwerkersovereenkomst maakt onderdeel uit van de met u af te sluiten Overeenkomst. De overweging hiervoor is dat u in het kader van de Overeenkomst persoonsgegevens verwerkt om uw diensten te verrichten. Het is van belang dat deze gegevensverwerking rechtmatig en zorgvuldig geschiedt en dat geheimhouding van de persoonsgegevens die de Opdrachtgever en Opdrachtnemer aan elkaar verstrekken wordt gegarandeerd.
3. Opdrachtnemer stemt in met het (voor akkoord) ondertekenen van aanvullende stukken zoals een onder mandaatbesluit.
4. Opdrachtgever en Opdrachtnemer leveren een contactpersoon aan die goed bereikbaar is per telefoon, mail en andere communicatiemiddelen. Daarnaast wordt er een repeterend overleg ingepland om onder andere de voortgang te bespreken.
5. Opdrachtgever en Opdrachtnemer stemmen communicatie-uitingen onderling goed af in samenspraak met de afdeling communicatie van de Opdrachtgever.

##### B. Kwaliteit en professionaliteit

1. Opdrachtnemer bewaakt het professionele karakter van de dienstverlening. Het daarvoor benodigde kennis- en vaardighedeniveau van de medewerkers is daar op afgestemd.
2. Opdrachtnemer werkt structureel aan het in stand houden en verbeteren van de kennis en kwaliteit van de medewerkers (verdieping, verbreding, actualiteit) zowel op inhoud als op communicatie- en adviesvaardigheden.
3. Opdrachtnemer is innovatief en is maatschappelijk sensitief.
4. De Opdrachtnemer heeft een klachtenprocedure.
5. De Opdrachtnemer wordt in haar inhoudelijke werkzaamheden niet belemmerd en of gestuurd door eventuele samenwerkingspartners en is transparant over hoe er met eventuele partners wordt samengewerkt (i.e. transparantie over het verdienmodel).
6. Retourprovisies, kick back fees en/of overige vergoedingen sluiten wij uit en zijn dan ook niet toegestaan.
7. De Opdrachtnemer zorgt (in samenwerking met Opdrachtgever) voor regelmatige kwaliteitscontroles/steekproeven op de dienstverlening.
8. Opdrachtnemer is aansprakelijk bij eventuele schade door gegeven adviezen en uitvoering van maatregelen binnen acties georganiseerd door de Opdrachtnemer (en/of

~~door Opdrachtnemer ingehuurd partijen).~~ Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor goede afspraken met uitvoerende partijen rondom aansprakelijkheid bij eventuele schade door uitvoering van maatregelen binnen acties georganiseerd door de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zorgt voor bemiddeling tussen inwoner en uitvoerende partij bij eventuele conflicten.

9. De afspraken over bereikbaarheid worden regelmatig geëvalueerd via onder andere klanttevredenheidsonderzoek en indien nodig aangepast.
10. Opdrachtnemer en Opdrachtgever evalueren jaarlijks de rol, werking en effectiviteit van de dienstverlening van opdrachtnemer en eventuele overige projecten en nemen op basis hiervan, indien nodig, verbetermaatregelen.

### *C. Personele eisen*

1. De medewerkers van Opdrachtnemer die in direct contact komen met de doelgroep(en), beheersen de Nederlandse taal op B1-niveau in woord en geschrift. Goede beheersing van de Engelse taal, in woord en geschrift, is een pré.
2. Medewerkers van de Opdrachtnemer die in direct contact komen met de uiteindelijke doelgroepen, beschikken over goede gespreks- en adviesvaardigheden en zijn maatschappelijk sensitief, waardoor zij weten hoe ze om moeten gaan met verschillende doelgroepen.
3. Medewerkers hebben kennis van alle actuele vormen en typen van isolatie en ventilatie, duurzame warmtetechnieken, zonnepanelen, het aardgasvrij maken van woningen in het algemeen en de impact ervan op gezond en veilig wonen.
4. Medewerkers hebben kennis van landelijke en relevante lokale subsidieregelingen.
5. Medewerkers hebben kennis van landelijke financieringsinstrumenten.
6. Medewerkers hebben kennis van relevant landelijk en lokaal beleid en uitvoeringsplannen van de gemeente.
7. Medewerkers hebben algemene kennis over thema's zoals klimaatadaptatie (hittestress, intense regenbuien en periodes van droogte), circulariteit en natuurinclusiviteit, natuurvriendelijk isoleren en (pre)-SMP (Soorten Management Plan).

### *D. Informatie, data en rapportage*

1. De Opdrachtnemer meet doorlopend de klanttevredenheid, de aard en afhandeling van klachten, responstijden, het aantal telefoongesprekken, het bezoek aan de website en veel gestelde vragen.
2. Opdrachtnemer stelt hierover 2 keer per jaar een rapportage op en stemt de resultaten af met (de contactpersoon van) de gemeente.
3. Met betrekking tot controle op de rechtmatige besteding van alle middelen, geldt het volgende:
  - a. De accountant van de Opdrachtnemer geeft gedurende de looptijd van de overeenkomst in het eerste kwartaal van ieder kalenderjaar een verklaring af waaruit de rechtmatige besteding van alle middelen blijkt. Opdrachtgever en Opdrachtnemer stemmen na definitieve gunning de inhoud van de accountantsverklaring af;  
OF:

- b. Opdrachtgever verleent Opdrachtnemer (digitaal) toegang tot alle relevante informatie om zelf controlewerkzaamheden uit te voeren met betrekking tot de rechtmatige besteding van alle middelen.
4. Opdrachtnemer dient ook te zorgen voor complete, correcte en tijdige informatie voor de RvO- en SISA-verantwoording.
5. Bij het verzamelen, verwerken en gebruiken van data wordt gewerkt conform de Verwerkersovereenkomst (bijlage 9)

## 2. PROJECTEISEN

### *A. Algemene activiteiten*

In aanvulling op hoofdstuk 2 van het Beschrijvend document dient Opdrachtnemer voor zowel spoor A als B onder meer het volgende te verzorgen:

1. een front-office voor het verwerken van inschrijvingen/aanmeldingen;
2. een klantenservice voor het informeren en adviseren van woningeigenaren, zowel telefonisch gedurende in ieder geval kantooruren, als via een online portaal;
3. Opdrachtnemer geeft binnen één werkdag een (eerste) reactie/ontvangstbevestiging op vragen die digitaal binnenkomen.
4. Opdrachtnemer geeft binnen twee werkdagen na de ontvangstbevestiging een inhoudelijke reactie op meer complexe vragen.
5. een backoffice voor onder meer het coördineren van de uitvoering door de uitvoerende partijen, inplannen van huisbezoeken en woningopnames, opstellen/beoordelen van offertes en facturatie, monitoring en verantwoording van activiteiten;
6. de uitvraag naar uitvoerende partijen, deze te beoordelen op kwaliteit en deze te contracteren;
7. het leveren van content voor/het verzorgen van alle communicatie- en participatieactiviteiten, met als doel zoveel mogelijk woningeigenaren te enthousiasmeren en te bewegen om isolatiemaatregelen te treffen;
8. het organiseren van informerende en wervende online en fysieke bijeenkomsten voor woningeigenaren;
9. het doorverwijzen naar en het zoveel mogelijk inzetten van lokale energiecoaches die sinds 1 januari 2025 organisatorisch verbonden zijn aan de lokale energiecoöperatie Altena Nieuwe Energie;
10. het fungeren als aanspreekpunt voor woningeigenaren;
11. het bieden van bijzondere aandacht aan kwetsbare groepen, zoals minimahuishoudens, en de LAI-doelgroep;
12. het uitvoeren van de gemeentelijke subsidieregelingen Lokale Aanpak Isolatie voor eigenaren van grondgebonden woningen, inclusief Doe-Het-Zelf, en voor VvE's.
13. Opdrachtgever hecht waarde aan het beschermen van gebouwbewonende diersoorten, zoals diverse vleermuissoorten, huismussen en gierzwaluwen tijdens het uitvoeren van isolatiewerkzaamheden. Inschrijver aan wie de opdracht (voorlopig) wordt gegund dient binnen 10 werkdagen na voorlopige gunning een plan van aanpak (maximaal 2 A4) in waarin hij aangeeft hoe hij borgt dat bij de uitvoering van de isolatiemaatregelen rekening wordt gehouden met wettelijk beschermde soorten.

### *Extra activiteiten Spoor B*

Daarnaast zorgt Opdrachtnemer specifiek in spoor B voor:

1. de begeleiding van de woningeigenaar gedurende de hele klantreis van eerste contactmoment tot en met uitvoering van de isolatiemaatregel(en);
2. een persoonlijke begeleiding van woningeigenaren, onder andere door een individuele benadering, persoonlijk contact via zogenaamde keukentafelgesprekken, een vast contactpersoon gedurende de klantreis;
3. het informeren van de woningeigenaar over alle financierings- en subsidiemogelijkheden die van toepassing zijn en dit zo mogelijk verwerken in de klantofferte voor de isolatiemaatregelen;
4. het aanvragen van subsidies voor de woningeigenaar, dan wel het ondersteunen van de woningeigenaar hierbij, zodat subsidies geen drempels vormen maar juist een stimulans zijn;
5. het bieden van nazorg aan de woningeigenaar na realisatie van de isolatiemaatregelen.

#### *B. Transparantie en kwaliteitsborging*

1. De informatie voldoet aan de AVG-richtlijnen en -normen.
2. Opdrachtnemer dient de informatiebeveiliging goed geborgd te hebben, minimaal volgens de BIO-normen en moet bij voorkeur zijn gecertificeerd volgens ISO27001 of vergelijkbaar.
3. Eventuele digitale voorzieningen van de Opdrachtnemer die aangemerkt worden als overheidswebsite moet voldoen aan de wetgeving rond digitale toegankelijkheid overheid. De webcontent moet voldoen aan de Richtlijnen voor Toegankelijkheid conform EN 301 549.
4. De opdrachtnemer moet transparant zijn over wie onderaannemers/leveranciers zijn en hoe de kostenposten en het verdienmodel eruitziet. De aanbestedende dienst vindt neutraliteit en onafhankelijkheid voor haar inwoners en ondernemers belangrijk.

#### *D. Communicatie*

1. De website van Opdrachtnemer moet voldoen aan de richtlijnen toegankelijkheid EN 301 549.
2. Het digitale platform van opdrachtnemer wordt wat betreft 'look and feel' zoveel mogelijk vormgegeven conform de huisstijl van de gemeente. Zie hiervoor de [stijlgids](#).
3. Opdrachtnemer biedt op verzoek (extra) content ten behoeve van gemeentelijke websites en sociale media.
4. Acties van opdrachtnemer en (andere) gemeentelijke acties, zoals informatieavonden en campagnes, worden met elkaar afgestemd.