

Nationaal Isolatieaanpak – Programma van Eisen

Aangepast n.a.v. Nota van Inlichtingen d.d. 24-10-2025 en 7-11-2025

1. Dienstverlening

1.1 Opdrachtnemer dient de woningeigenaar te voorzien van advies en ondersteuning gedurende het gehele traject rond het isoleren van de woning. Beginnend bij het informeren over de subsidieregeling-subsidieafspraken en de diensten die namens de gemeente Hoorn worden aangeboden, vervolgd met informatievoorziening over mogelijke isolatiemaatregelen toegespitst op de persoonlijke situatie van de woningeigenaar. Ook wordt er tijdens dit adviesgesprek geadviseerd over de mogelijkheden voor andere subsidies en leningen. De advisering en het informeren zal voor de woningeigenaar mogelijk zijn via digitale communicatie (website en email), per telefoon, of via een adviesgesprek in de woning van de woningeigenaar. Als basis wordt in ieder geval het adviesgesprek op een door de woningeigenaar gekozen locatie (waarschijnlijk thuis), tenzij de woningeigenaar anders verzoekt. Als de woningeigenaar in een latere fase een extra huisbezoek verzoekt moet dit gefaciliteerd worden.

In het geval van advisering van de maatregelen voor monumenten is het belangrijk dat de betreffende vergunningsvereisten meegenomen worden voor het specifieke (gemeentelijk, rijks, provinciaal) monument. Hiervoor moet worden samengewerkt met de afdeling Erfgoed van de gemeente. Daarnaast moet de adviseur over voldoende technische expertise beschikken rondom monumentale woningen.

Vervolgens moet de woningeigenaar 2 opties voor het vervoltraject worden geboden, die deze minimumeisen hebben:

1.1.1 Complete begeleiding

- Het aanbieden van een energiescan aan huis. Deze bestaat uit:
 1. Een fysieke schouw met fysieke inspectie van kruipruimte en spouwmuur (via proefboring of breinaaldmethode);
 - 4-2. Controle op vocht, luchtkwaliteit, bouwfysische risico's bouwkundige staat;
- Het aanbieden van een aanbod vanuit collectieve inkoop;
- Het meelezen bij de aangevraagde offerte en verdere advisering;
- Het ~~minstens~~ maandelijks informeren naar de voortgang van de offerte, met als doel ondersteunen en activeren;
- Het leveren van nazorg na plaatsing van de isolatiemaatregel.

1.1.2 Cashback

- ~~○ De subsidiegelden worden gereserveerd voor de woningeigenaar zodra een aanvraag gedaan wordt, voor ten minste 6 maanden;~~
- ~~○ De offerte wordt gecontroleerd op volledigheid, kwaliteit, prijs en of de aannemer gecertificeerd is volgens de door de gemeente Hoorn gestelde richtlijnen;~~
- ~~○ Het minstens maandelijks contact hebben met de woningeigenaar naar de voortgang van de offerte, met als doel ondersteunen en activeren;~~
- Het uitbetalen van subsidie aan de woningeigenaar.

Opdrachtnemer biedt een cashback mogelijkheid, waarbij de declaratie (factuur, offerte, betaalbewijs en foto's van de uitvoering) grondig wordt gecontroleerd op de meldcode, minimale m² en aannemelijkheid dat de uitvoering daadwerkelijk heeft plaatsgevonden. Het overleggen van de betreffende certificatie (alleen met betrekking tot spouwmuurisolatie) en het bedrag van de aangevraagde cashback subsidie wordt gereserveerd voor de daarvoor afgesproken termijn.

Nationaal Isolatieaanpak – Programma van Eisen

Aangepast n.a.v. Nota van Inlichtingen d.d. 24-10-2025 en 7-11-2025

- 1.2 Opdrachtnemer dient de volgende energiebesparende maatregelen voor woningeigenaren aan te kunnen bieden dat bestaat uit alle onderstaande maatregelen (verder toegelicht in 6.2 en 6.3):
 - o Spouwmuurisolatie;
 - o Gevelisolatie (binnen en buiten);
 - o Vloerisolatie en/of bodemisolatie;
 - o Dakisolatie (binnen en buiten);
 - o Glas.
- 1.3 Opdrachtnemer werkt met een derdengeldenrekening. Hiervandaan wordt de subsidie verstrekt aan de woningeigenaar (cashback) of uitvoerder van de isolatiemaatregel (volledige begeleiding). Doelgroep A komt in aanmerking voor een subsidie van € 2.500,- en doelgroep B komt in aanmerking voor een subsidie van € 1.000,-.
- 1.4 Opdrachtnemer voldoet aan ISO27001-, ISO9001- en/of BIO-certificering in het kader van informatiebeveiliging.

2. Kwaliteit Adviseurs

- 2.1 De in te zetten adviseurs spreken de Nederlandse taal.
- 2.2 De adviseurs beschikken over actuele kennis van de aangeboden isolatiemaatregelen en de toepasbaarheid daarvan in woningen.
- 2.3 De adviseurs zorgen voor een voor de doelgroep laagdrempelige en begrijpelijke uitleg over de besparingen die met isolatiemaatregelen gerealiseerd kunnen worden en over de financieringsmogelijkheden en bijbehorende consequenties.

3. Communicatie

- 3.1 Iedere woningeigenaar die in aanmerking komt voor de subsidie ontvangt een brief vanuit de gemeente Hoorn, opgesteld in overleg met de Opdrachtnemer. De volgorde waarin deze eigenaren een brief ontvangen wordt bepaald door de gemeente Hoorn, rekening houdend met de capaciteit van de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer verzorgt alleen huisbezoeken bij woningeigenaren die een brief hebben ontvangen, of waarvoor de gemeente Hoorn expliciet toestemming heeft gegeven. Woningeigenaar kan ook subsidie aanvragen zonder een huisbezoek van de opdrachtnemer, zolang gecontroleerd kan worden dat de woningeigenaar aan de subsidie-eisen voldoet. Brieven drukken en verzenden doet de gemeente Hoorn, zaalhuur bij informatieavonden incl. koffie/thee mits afgestemd nemen wij ook op ons. Overige marketing/communicatie om de doelstelling te halen ligt bij Opdrachtnemer.
- 3.2 Opdrachtnemer is bereikbaar op maandag t/m vrijdag van 09.00 uur tot 17.00 uur met uitzondering van nationale feestdagen. Vragen worden beantwoord binnen 3 2 werkdagen en afspraken voor het begeleidingstraject worden in overleg met de woningeigenaren gemaakt.
- 3.3 De website moet voldoen aan de wettelijke toegankelijkheidseisen.
- 3.4 Alle communicatie met de woningeigenaar moet voldoen aan taalniveau B1.

Nationaal Isolatieaanpak – Programma van Eisen

Aangepast n.a.v. Nota van Inlichtingen d.d. 24-10-2025 en 7-11-2025

4. Rapportage en evaluatie

- 4.1 Maandelijks- Jaarlijks rapporteert Opdrachtnemer aan de gemeente Hoorn over de voortgang van de opdracht, conform SiSa verantwoording (zie Bijlage - Monitoringsbestand SpUk Lokale Aanpak Isolatie 2024).
- 4.2 Middels een realtime dashboard informeert Opdrachtnemer de Gemeente Hoorn over de voortgang van de opdracht, hierin zijn minimaal de volgende onderdelen opgenomen:
- Het aantal woningen waar gerichte ondersteuning/begeleiding is geboden;
 - Het aantal woningen waarin welke energiebesparende isolatiemaatregelen zijn gerealiseerd;
 - Aantal woningen per klantreisfase;
 - Gerealiseerde energiebesparende isolatiemaatregelen inclusief kosten, de nieuwe Rc-waarde, Co₂ besparing en M₂ geïsoleerd;
 - Klanttevredenheid;
 - Het aantal aangevraagde offertes;
 - Betaalde, gereserveerde en beschikbare subsidiegelden;
 - Rapportage per type maatregel;
 - Overzicht klachtenregistratie en afhandeling;
- 4.3 Aan het einde van het (boek)jaar deelt Opdrachtnemer een rapportage conform SiSa in afstemming met de gemeente Hoorn. Daarnaast ontvangen wij graag ook alle facturen van alle kosten gemaakt in dit betreffende boekjaar en de behaalde resultaten.

5. Kosten

- 5.1 Er wordt maandelijks gefactureerd op basis van adressen waar een huisbezoek door de adviseur heeft plaatsgevonden en uitgevoerde isolatiemaatregelen. Op de facturen wordt in ieder geval vermeld hoeveel woningen zijn bezocht of zijn voorzien van een isolatiemaatregel. Een verdere specificatie volgt in de maandelijksse rapportages.
- 5.2 Voor de tegemoetkoming in de financiering van de isolatiemaatregel voor woningen die voldoen aan de gestelde eisen wordt gewerkt met een derdengeldenrekening of zakelijke beheerrekening. Dit betekent dat de gemeente Hoorn al eerder middelen heeft gestort naar deze rekening. De gemeente Hoorn heeft inzicht in de uitgekeerde middelen en de stand van deze rekening. Deze informatie wordt via een overzicht aan de gemeente Hoorn verschaft.
- 5.3 Opdrachtnemer mag een kickbackfee, provisie, vergoeding of andere vorm van financiële compensatie ontvangen van de uitvoerende bedrijven / aannemers / uitvoerders / isolatiebedrijven van maximaal 10% van de uitvoeringswaarde.

Nationaal Isolatieaanpak – Programma van Eisen

Aangepast n.a.v. Nota van Inlichtingen d.d. 24-10-2025 en 7-11-2025

6. Eisen Derdengeldenrekening

- 6.1 De derdengeldenrekening dient een aparte rechtspersoon te zijn. De derdengeldenrekening moet zijn ondergebracht in een stichting derdenrekening of notariële derdenrekening, zodat gelden afgescheiden zijn van het vermogen van de externe Partij.
- 6.2 Rechtsgeldige inrichting: bewijs van oprichting, inschrijving in de KvK en statuten. Derdengelden mogen niet verhaalbaar zijn door schuldeisers van de externe partij. De bankrekening moet zijn geopend bij een bank die onder het Nederlandse depositogarantiestelsel valt. Het dient een aparte administratie te zijn, geen vermenging en de rekening mag niet gebruikt worden voor eigen middelen van de externe partij.
- 6.3 Meervoudige tekenbevoegdheid: betalingen alleen met dubbele handtekening (minimaal twee). De externe partij verleent transparantie in de vorm van periodieke overzichten (bijvoorbeeld per kwartaal) van de mutaties die betrekking hebben op de (gemeentelijke) gelden. Inzage en auditrecht: de gemeente Hoorn moet inzage kunnen krijgen in de administratie en het recht hebben om audit te laten uitvoeren.
- 6.4 Fraudepreventie: interne controlemaatregelen, inclusief functiescheiding en dubbele autorisatie. Alle gestelde eisen vastleggen in een schriftelijke overeenkomst. En waar mogelijk vooraf afspraken maken over wat er gebeurt met de gelden als de externe partij of de derdengelden ophoudt te bestaan.

7. Isolatie-eisen

- 7.1 Een woning is slecht geïsoleerd als de waardes gelijk of lager zijn ten opzichte van de waardes in de rechterkolom van onderstaande tabel:

Bouwdeel	Wanneer aanpakken?	Indicatie dikte of Rc of U-waarde
Dak, hellend/plat	Geen, slechte en matige isolatie	Minder dan 9 cm aanwezig/ een Rc \leq 2,0
Dak, zolder-/vliering vloerisolatie	Als er geen zolder-/vlieringvloerisolatie aanwezig is	Rc \leq 0,5
Gevel	Geen spouwmuurisolatie, voorzetwand of buitengevelisolatie aanwezig	Rc \leq 1,1
Vloer-/bodemisolatie	Geen of slechte vloer- en bodemisolatie aanwezig	Minder dan 5 cm aanwezig, Rc \leq 1,3
Glas	Enkel glas, oud dubbelglas en HR glas	Ug waarde \geq 1,6

Nationaal Isolatieaanpak – Programma van Eisen

Aangepast n.a.v. Nota van Inlichtingen d.d. 24-10-2025 en 7-11-2025

- 7.2 Bij het adviesgesprek wordt de CO₂-impact van materialen besproken: biobased materialen of circulaire materialen worden expliciet benoemd als mogelijkheid. Opdrachtnemer neemt in advies materialen van maatregelen en, waar technisch verantwoord, een aanvullend advies over biobased materialen waarin de bewoner de vrijheid heeft om te kiezen.
- 7.3 Isolatie-eisen die gehanteerd moeten worden zijn minimaal gelijk aan de ISDE-voorwaarden hieronder:
- Voorwaarden spouwmuurisolatie: U laat minimaal 10m² spouwmuur isoleren. Het nieuw aangebrachte isolatiemateriaal moet een minimale isolatiewaarde (Rd-waarde) hebben van 1,1 [m² K/w].
 - Gevelisolatie: U laat minimaal 10 m² gevel isoleren. Het nieuw aangebrachte isolatiemateriaal moet een minimale isolatiewaarde (Rd-waarde) hebben van 3,5 [m² K/w]. U krijgt geen subsidie voor het isoleren van binnenmuren en scheidingswanden.
 - Voorwaarden bodemisolatie: Het isolatiemateriaal wordt op de bodem van de kruipruimte aangebracht. Het nieuw aangebrachte isolatiemateriaal moet een minimale isolatiewaarde (Rd-waarde) hebben van 3,5 [m² K/w]. Het aanbrengen van lokaal gespoten PIR of PUR is uitgevoerd met HFK-vrije blaasmiddelen.
 - Voorwaarden vloerisolatie: Het isolatiemateriaal wordt tegen de onderkant of aan de bovenkant van een bestaande vloer aangebracht. Het nieuw aangebrachte isolatiemateriaal moet een minimale isolatiewaarde (Rd-waarde) hebben van 3,5 [m² K/w]. Het aanbrengen van lokaal gespoten PIR of PUR is uitgevoerd met HFK-vrije blaasmiddelen.
 - Voorwaarden dakisolatie: Bij dakisolatie kiest u voor het isoleren van het bestaande dak. Het nieuw aangebrachte isolatiemateriaal moet een minimale isolatiewaarde (Rd-waarde) hebben van 3,5 [m² K/w].
 - Voorwaarden zolder- of vlieringvloerisolatie: De zolder of vliering moet onverwarmd zijn om voor subsidie in aanmerking te komen. Dit betekent dat er geen voorzieningen aanwezig mogen zijn waarmee u de zolder verwarmt, ook al gebruikt u die voorzieningen (bijna) niet. Het nieuw aangebrachte isolatiemateriaal moet een minimale isolatiewaarde (Rd-waarde) hebben van 3,5 [m² K/w].
 - Voorwaarden glasisolatie: Het minimaal geïsoleerde oppervlak bedraagt 3 m² als het glas na 1 januari 2025 is aangebracht. Het minimaal geïsoleerde oppervlak bedraagt 8 m² als het glas in 2023 of 2024 is aangebracht. Om aan de oppervlakte-eis te voldoen, mag u alle vormen van glasisolatie bij elkaar optellen.
- 7.4. Opdrachtnemer dient alleen uitvoerende isolatiebedrijven te selecteren die beschikken over Insula en/of SKG-IKOB certificering gelijk aan de uit te voeren isolatiemaatregel. In het geval van ontbrekende certificeringen dient de werkwijze voor selectie op voorhand te worden besproken met de gemeente Hoorn.