

## 26.391-RO BIJLAGE 2 PROGRAMMA VAN EISEN

Het Programma van Eisen bevat de eisen die wij stellen aan de uitvoering van de Opdracht. Het Programma van Eisen bestaat uit een pakket van eisen met een knock-out karakter. Dit houdt in dat het niet voldoen of kunnen voldoen aan één van deze eisen automatisch leidt tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure. Middels het indienen van een inschrijving gaat inschrijver expliciet akkoord met alle eisen van het Programma van Eisen.

Indien gedurende de uitvoering van de Opdracht blijkt dat Inschrijver als Opdrachtnemer niet voldoet aan het Programma van Eisen kan de overeenkomst worden ontbonden. Uiteraard moet u als Opdrachtnemer ook altijd onverminderd voldoen aan de actuele wettelijke eisen die gedurende de gehele looptijd (inclusief optie jaren) bij deze opdracht van toepassing zijn en eventueel hier niet zijn vermeld.

1	Advisering, begeleiding en offerteproces isolatie-maatregelen	2
2	Isolatievoucher	2
3	Uitvoering isolatie	3
4	isolatiebedrijven	3
5	Communicatie	4
6	Monitoring en rapportage	4
7	Privacy en regelgeving	5
8	Organisatie, continuïteit en verzekeringen	5
9	Naleefbaarheid en sancties	5

## 1 ADVISERING, BEGELEIDING EN OFFERTEPROCES ISOLATIE-MAATREGELEN

1.1	Opdrachtnemer biedt objectief, techniekneutraal en overzichtelijk advies aan woningeigenaar over welke isolatiemaatregelen het meest geschikt zijn voor zijn/haar woning. Dit gebeurt aan de hand van minimaal één huisbezoek door een energieadviseur, tenzij de woningeigenaar hierover anders besluit. De Opdrachtnemer controleert of het energielabel en energetische staat van de woning voldoet aan de eisen vanuit de SpUk Lokale Aanpak Isolatie (LAI) als onderdeel van het Nationaal Isolatieprogramma (NIP).
1.2	Opdrachtnemer dient een aanbod voor inwoners aan te kunnen bieden dat bestaat uit in ieder geval de volgende energiebesparende maatregelen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Spouwmuurisolatie</li> <li>• Gevelisolatie (binnen en buiten)</li> <li>• Vloerisolatie en/of bodemisolatie</li> <li>• Dakisolatie (binnen en buiten)</li> <li>• Glasvervanging</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De specificaties en kwaliteit van de isolatiemaatregelen moeten overeenkomen met de voorwaarden gesteld vanuit NIP.</li> </ul>
1.3	Advies en uitvoering van de isolatiemaatregel moeten voldoen aan de normen binnen de Wet Natuurbescherming of de voorwaarden gesteld in respectievelijk de gedragscode, het pre-SMP en het SMP of ander beleid dat wordt ontwikkeld door de Provincie Noord-Holland als uitvoerend gezag.
1.4	Opdrachtnemer verwerkt aanmelding voor een energieadvies binnen 2 weken.
1.5	Opdrachtnemer plant een afspraak met woningeigenaar binnen twee maanden na aanmelding.
1.6	Opdrachtnemer verwijst woningeigenaren naar andere relevante initiatieven en regelingen, zoals de gemeentelijke verduurzamingslening en verzilverlening, de vrijwillige energiecoaches, de lokale energiecoöperatie of het Nationaal Warmtefonds.
1.7	De energieadviseurs dienen de Nederlandse taal op B1-niveau te beheersen en te beschikken over actuele expertise op het gebied van energiebesparende maatregelen.

## 2 ISOLATIEVOUCHER

2.1	De Opdrachtnemer doet de toekenning van de subsidie aan woningeigenaren op basis van de criteria die de gemeente stelt in de op te stellen subsidieregeling. Dit gaat in eerste instantie om de WOZ-waarde, energielabel of (nog niet) geïsoleerde bouwdelen en/of een lijst met adressen die de gemeente aanlevert. Mogelijk komen hier in de toekomst andere criteria bij in lijn met de randvoorwaarden van het NIP. Samen met de Opdrachtnemer bepalen we of de nieuwe criteria uitvoerbaar zijn.
2.2	De Opdrachtnemer verricht de betaling van de isolatievoucher rechtstreeks aan de installateur van de gekozen isolatiemaatregel op basis van een factuur.  In het geval van een doe-het-zelf uitvoering door de woningeigenaar, zorgt de Opdrachtnemer voor een controle op de subsidiabele kosten en verzorgt de betaling van de isolatievoucher aan de woningeigenaar, op basis van ingediende en goedgekeurde bonnen/facturen. Hierbij wordt tevens de technische geschiktheid van de maatregel gecontroleerd.
2.3	Facturatie van het isolatiebedrijf aan de Opdrachtnemer vindt achteraf plaats op basis van realisatie.
2.4	De Opdrachtnemer faciliteert een laagdrempelig aanvraagproces voor de doe-het-zelf, inclusief duidelijke instructies, formats en controleprocedures.

2.5	Opdrachtnemer beheert de isolatievouchergelden via een zakelijke derdengeldenrekening of een afzonderlijke stichting derdengeldenrekening. De middelen van de gemeente blijven te allen tijde juridisch gescheiden van het eigen vermogen van Opdrachtnemer.
2.6	Opdrachtnemer accepteert uitsluitend girale betalingen. Contante betalingen aan isolatiebedrijven of woningeigenaren zijn niet toegestaan.
2.7	Opdrachtnemer draagt zorg voor een sluitende administratie van toegekende, gereserveerde en uitgekeerde isolatievouchers. Gereserveerde budgetten op basis van goedgekeurde offertes worden aantoonbaar apart geadministreerd.
2.8	Niet-uitgekeerde isolatievouchergelden worden uiterlijk één maand na beëindiging van de overeenkomst teruggestort aan Opdrachtgever.

### 3 UITVOERING ISOLATIE

3.1	De Opdrachtnemer onderhandelt scherpe, marktconforme, prijzen uit voor de uitvoering van isolatiemaatregelen.
3.2	De Opdrachtnemer garandeert keuzevrijheid voor woningeigenaren gedurende het offertetraject voor de uitvoering van isolatiemaatregelen. De keuzevrijheid omvat ten minste de volgende opties: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Selectie van een isolatiebedrijf dat deelneemt aan de collectieve inkoopactie georganiseerd door Opdrachtnemer;</li> <li>b) Inschakeling van een isolatiebedrijf of aannemer naar keuze van de woningeigenaar;</li> <li>c) Uitvoering van de isolatiemaatregel(en) door de woningeigenaar zelf (Doe-Het-Zelf).</li> </ul>
3.3	De Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat alle ingeschakelde isolatiebedrijven beschikken over relevante en actuele certificaten, keurmerken en normeringen die de kwaliteit van hun werkzaamheden waarborgen. En die aantonen dat ze voldoen aan de eisen voor natuurinclusief isoleren.  Als minimumeis dienen de ingeschakelde isolatiebedrijven in het bezit te zijn van een geldig VCA-certificaat en een SKG-IKOB-certificering óf Insula-certificering voor isolatiewerkzaamheden.
3.4	De Opdrachtnemer richt een aparte route in voor woningeigenaren die zelf isolatiemaatregelen willen treffen. Dit omvat heldere instructies, technische kaders, ondersteuning tijdens de uitvoering, en een controle op de kwaliteit van de uitgevoerde maatregel voorafgaand aan subsidieverlening.

### 4 ISOLATIEBEDRIJVEN

4.1	De Opdrachtnemer ontvangt geen commissie, kickback fee, lead fee of andere fees voor de doorverwijzing naar de isolatiepartijen, uitgezonderd de vergoeding zoals vermeld in eis 4.2.
4.2	Vergoedingen die Opdrachtnemer ontvangt van de partij die de isolatiemaatregel(en) aanbrengt(en) voor eventuele ontzorging van die partij mogen niet meer bedragen (marktconform tarief) dan de kosten die gelden voor de ontzorging zoals beschreven in Uitvoering Isolatie zie gunningscriterium K3 in de Inschrijfleidraad.
4.3	De Opdrachtnemer geeft eerlijke kansen aan isolatiebedrijven die geen onderdeel uitmaken van de bedrijfsgroep van Opdrachtnemer (als dit aan de orde is) om deel te nemen aan de collectieve inkoopactie voor isolatiemaatregelen.

## 5 COMMUNICATIE

5.1	Opdrachtnemer organiseert promotie- en communicatie uitingen altijd in overleg en samenwerking met de Opdrachtgever. Daarin wordt ook afgesteld wie de afzender is van de communicatie-uitingen.
5.2	Opdrachtnemer beantwoordt binnengekomen vragen van woningeigenaren per e-mail binnen maximaal 5 werkdagen.
5.3	Opdrachtnemer is voor woningeigenaren op maandag t/m vrijdag telefonisch en per e-mail bereikbaar van 09.00 uur tot 17.00 uur met uitzondering van nationale feestdagen.
5.4	Opdrachtnemer neemt deel aan periodiek overleg met Opdrachtgever over voortgang, knelpunten en verbetermaatregelen. Dit overleg vindt minimaal éénmaal per maand plaats.
5.5	Opdrachtnemer stelt van elk overleg een schriftelijk verslag op en verstrekt dit binnen vijf werkdagen aan Opdrachtgever.

## 6 MONITORING EN RAPPORTAGE

6.1	<p>De opdrachtnemer dient voor deze opdracht een monitoringsmethodiek te implementeren en een online dashboard ter beschikking te stellen aan de opdrachtgever. Dit dashboard dient inzicht te geven in de actuele voortgang van de isolatieaanpak binnen de gemeente. Het dashboard dient een gedetailleerd overzicht te bieden met de volgende statussen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contact opgenomen met eigenaar met datum (eventueel gespecificeerd naar communicatiestrategie)</li> <li>• Afspraak voor advies ingepland met datum</li> <li>• Advies verstrekt</li> <li>• Offertes aangevraagd</li> <li>• Uitgevoerde isolatiemaatregelen, gespecificeerd naar type maatregel en type isolatiemateriaal.</li> <li>• Isolatievoucher uitgekeerd</li> <li>• Besluit woningeigenaren om niet deel te nemen (met opgave van reden)</li> <li>• CO2 emissie besparing</li> <li>• Zelf uitgevoerde maatregel (DHZ), gespecificeerd naar type maatregel en gebruikte materialen</li> <li>• Voucher toegekend aan woningeigenaar (DHZ)</li> </ul>
6.2	Deelnemende woningeigenaren worden gevraagd een klantbeoordeling in te vullen. Opdrachtnemer rapporteert hier maandelijks over richting Opdrachtgever. De klanttevredenheid van de doe-het-zelvers wordt separaat gemonitord.
6.3	Opdrachtnemer bereidt de voortgangsrapportages en de monitoringsbestanden voor die gemeentes moeten aanleveren voor de verantwoording aan het Rijk voor de NIP en deelt deze met de opdrachtgever. Hiervoor levert Opdrachtnemer elkaar jaar een voortgangsrapportage in het RvO-template aan voor de NIP (conform de geldende voorwaarden van het RvO), evenals de SiSa-verantwoording van de NIP-gelden.
6.4	Opdrachtnemer factureert uitsluitend op basis van aantoonbaar uitgevoerde prestaties. Facturen worden voorzien van een door Opdrachtgever vooraf goedgekeurde inhoudelijke onderbouwing.
6.5	<p>Opdrachtnemer werkt mee aan steekproefsgewijze controles door Opdrachtgever. Op verzoek levert Opdrachtnemer per geselecteerd adviesgesprek minimaal:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het opgestelde adviesrapport.</li> <li>• Visueel bewijs dat het huisbezoek op locatie heeft plaatsgevonden.</li> </ul>
6.6	Opdrachtnemer bewaart alle relevante projectdocumentatie en bewijslast gedurende de looptijd van de overeenkomst en minimaal één jaar na beëindiging daarvan.

## 7 PRIVACY EN REGELGEVING

7.1	De aangeboden Oplossing voldoet nu en in de toekomst aan alle eisen die worden gesteld door wettelijke kaders en externe richtlijnen voor relevante wet- en regelgeving, zoals onder andere: <ul style="list-style-type: none"> <li>• de Baseline Informatiebeveiliging Overheid</li> <li>• AVG.</li> </ul> Dit is geen uitputtend overzicht.
7.2	Eventuele aanpassingen door toekomstige wijziging van wet- en regelgeving komen voor rekening van Inschrijver.
7.3	Persoonsgegevens mogen niet aan derden worden verkocht of gegeven door Opdrachtnemer.
7.4	Opdrachtnemer treedt op als verwerker in de zin van de AVG. Partijen sluiten voorafgaand aan de start van de uitvoering een verwerkersovereenkomst.
7.5	Na beëindiging van de opdracht draagt Opdrachtnemer alle persoonsgegevens en bijbehorende datasets volledig over aan Opdrachtgever en verwijdt deze conform instructie van Opdrachtgever.
7.6	Opdrachtnemer is aansprakelijk voor schade en bestuurlijke boetes die voortvloeien uit verwijtbare schending van privacywetgeving.

## 8 ORGANISATIE, CONTINUÏTEIT EN VERZEKERINGEN

8.1	Opdrachtnemer garandeert de continuïteit van de dienstverlening gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst en zolang verplichtingen uit hoofde van de opdracht voortduren.
8.2	Opdrachtnemer beschikt gedurende de looptijd van de overeenkomst over een adequate beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering die ook schade dekt als gevolg van onjuist energieadvies en uitvoering van isolatiemaatregelen.
8.3	Opdrachtnemer borgt dat alle door haar ingeschakelde isolatiebedrijven eveneens beschikken over toereikende verzekeringen.
8.4	Op verzoek van Opdrachtgever verstrekt Opdrachtnemer binnen vijf werkdagen bewijs van geldige verzekeringen.

## 9 NALEEFBAARHEID EN SANCTIES

9.1	Indien Opdrachtnemer structureel of ernstig tekortschiet in het naleven van het Programma van Eisen, kan Opdrachtgever de overeenkomst geheel of gedeeltelijk ontbinden.
9.2	Opdrachtnemer is gehouden om (dreigende) tekortkomingen in de uitvoering onverwijld te melden aan Opdrachtgever.