

## Bijlage 5. Programma van Eisen

### Isolatieprogramma

Nummer	Algemene eisen
A.1	De Gegadigde is verplicht bij de uitvoering van de Opdracht alle toepasselijke wet- en regelgeving na te leven. Schade die voortvloeit uit het niet naleven van deze regelgeving komt zal door de Gegadigde worden vergoed aan de Gemeente Hattem.
A.2	Indien bij de uitvoering van de Opdracht gebruik wordt gemaakt van arbeidskrachten die op grond van de Wet arbeid vreemdelingen (Wav) niet gerechtigd zijn arbeid in Nederland te verrichten en de Gemeente Hattem als gevolg van het brede werkgeversbegrip uit deze wet een boete opgelegd krijgt, zal de Gegadigde deze boete volledig aan de Gemeente Hattem vergoeden.
A.3	De Gegadigde draagt de volledige verantwoordelijkheid voor zowel zijn eigen prestaties, prestaties van personeel van Gegadigde alsmede prestaties van de door de Gegadigde ingeschakelde derden en uitvoerende partijen.
A.4	Overeenkomstig artikel 6:22 BW geldt als ontbindende voorwaarde dat deze overeenkomst van rechtswege (gedeeltelijk) kan worden ontbonden indien: <ul style="list-style-type: none"> <li>De betreffende verordening niet door het college van Burgemeester en Wethouders wordt vastgesteld en/of aangenomen;</li> </ul>
A.5	Wanneer de Gegadigde zijn Inschrijving heeft gebaseerd op de verwachte afname van de producten/diensten is verwachte afname geen garantie en geldt er geen afnameverplichting voor de Aanbestedende dienst. Een en ander zonder recht op schadevergoeding.
A.6	<p>Gegadigde mag enkel optreden als intermediair en niet als uitvoerende partij. Het is niet toegestaan dat Inschrijver zelf of een verbonden onderneming (uitmakend van dezelfde concernstructuur/holding) kwalificeert en deelneemt als uitvoerende partij. Dit geldt ook voor verkoop van eigen producten en/of materialen.</p> <p>Het is tevens niet toegestaan om via een reeks van oneigenlijke tussenpersonen isolatiemaatregelen aan te bieden eigenaar-bewoners en kosten oneigenlijk worden beïnvloed.</p>
A.7	Het is de Gegadigde niet toegestaan om, in welke vorm dan ook, direct of indirect, een provisie, onkostenvergoeding of andere financiële tegenprestatie te verlangen, te bedingen of te ontvangen van isolatiebedrijven.
A.8	<p>Gegadigde heeft voor eigenaar-bewoners aanbod van isolatiemaatregelen waarmee een woning kan worden geïsoleerd tot minimaal de standaard van de isolatiegraad en moet minimaal bestaan uit de volgende isolatiemaatregelen of een combinatie van:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Vloerisolatie/bodemisolatie;</li> <li>Dak-/zolder-/vlieringvloerisolatie;</li> <li>Glasvervanging/kozijnvervanging, eventueel met ventilatieroosters.</li> </ul>

	De isolatiemaatregelen moeten flexibel zijn en kunnen variëren per woning, afhankelijk van de behoefte van Eigenaar-bewoners. Meer informatie over de standaard voor woningisolatie is te vinden op de website van <a href="#">RVO: Standaard en streefwaarden voor woningisolatie</a> .
A.9	De specificaties en kwaliteit van de isolatiemaatregelen moeten overeenkomen met de geldende <a href="#">ISDE meldcodelijst Isolatiematerialen</a> en <a href="#">ISDE meldcodelijst Hoog rendementsglas</a> .
A.10	Gegadigde zorgt dat de beschikbare gelden uitsluitend worden aangewend voor de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden en is verantwoordelijk voor het controleren van fraude bij ingediende subsidieaanvragen.
A.11	De gemeente Hattem stelt de kaders vast waarbinnen subsidiegelden kunnen worden toegekend. De gemeente Hattem behoudt zich het recht voor deze regelingen en bijbehorende voorwaarden gedurende de looptijd aan te passen indien omstandigheden daartoe aanleiding geven. In dat geval wordt de Gegadigde in de gelegenheid gesteld om aan te geven of, en zo ja in hoeverre, dergelijke wijzigingen gevolgen hebben voor de effectiviteit en/of de kwaliteit van de uitvoering van de aanpak.
A.12	Aan het einde van de looptijd van de Overeenkomst dient de Gegadigde kosteloos medewerking te verlenen aan de overdracht van alle relevante kennis, ervaring en informatie die van belang is voor een opvolgende aanbesteding. Op verzoek van de gemeente Hattem verleent de Gegadigde tijdig en volledig medewerking aan het verstrekken van informatie, overzichten en gegevens die gemeente Hattem nodig acht voor de voorbereiding van een aanbestedingsprocedure.
A.13	<p>Voor de uitgevoerde isolatiewerkzaamheden geldt een minimale garantietermijn van tien (10) jaar. Gedurende deze periode zijn de Gegadigde en de door Gegadigde ingehuurde derde verplicht om gebreken die zich voordoen kosteloos te herstellen.</p> <p>Na melding door de eigenaar-bewoner dienen deze gebreken binnen tien (10) Werkdagen te worden verholpen, tenzij de Gegadigde aannemelijk kan maken dat het betreffende gebrek niet door het toedoen van Gegadigde of de door Gegadigde ingehuurde derde is veroorzaakt.</p> <p>Daarnaast is de Gegadigde gehouden om namens de eigenaar-bewoner contact te onderhouden met de uitvoerende partij en zorg te dragen voor een adequate begeleiding en afhandeling van het hersteltraject.</p>

Nummer	SROI (Social Return On Investment)
S.1	Gemeente Hattem hecht waarde aan een inclusieve arbeidsmarkt, waarbij iedereen naar vermogen participeert. Gemeente Hattem heeft besloten om in deze aanbesteding Social Return On Investment (SROI) als bijzondere uitvoeringsvoorwaarde op te nemen. De aanbieder verplicht zich om bij gunning 5% van de gefactureerde opdrachtsom / aanneemsom / waarde aan te wenden voor SROI-activiteiten. In bijlage 6 vindt u de toelichting van de werkwijze.

Nummer	Communicatie
C.1	De gegadigde dient op het moment van inschrijving te beschikken over een functionele en volledig operationele website ten behoeve van eigenaars-bewoners.
C.2	De gegadigde is van maandag tot en met vrijdag bereikbaar van 09.00 tot 17.00 uur, met uitzondering van nationale feestdagen, voor klantenserviceactiviteiten ten behoeve van de eigenaar-bewoner.  Dit is telefonisch, per e-mail of via contactformulier op de website van de Gegadigde.
C.3	De gegadigde dient binnen drie (3) werkdagen inhoudelijk te reageren op contactverzoeken van eigenaars-bewoners die zijn ingediend via e-mail of het contactformulier, een automatische ontvangstbevestiging wordt daarbij niet als afdoende reactie aangemerkt.
C.4	De Gegadigde, alsmede diens werknemers en door de Gegadigde ingehuurd derden, beschikken over een adequate beheersing van de Nederlandse taal en drukken zich zowel mondeling als schriftelijk helder en correct uit.
C.5	De Gegadigde, diens werknemers en door de Gegadigde ingehuurd derden hanteren in de communicatie met eigenaars-bewoners taalniveau B1, zowel mondeling als schriftelijk.
C.6	Medewerkers van de Gegadigde zijn voldoende op de hoogte van de subsidieregelingen(en) van de gemeente Hattem.
C.7	De Inschrijver wijst één (1) persoon aan als accountmanager voor gemeente Hattem. De accountmanager is op beleidsmatig en strategisch niveau het primaire aanspreekpunt voor de beleidsmedewerkers van gemeente Hattem. Bij afwezigheid van de accountmanager wordt deze persoon tijdig en adequaat vervangen.

Nummer	Monitoring
M.1	Gemeente Hattem kan ten alle tijden het verloop van de subsidieregelingen inzien, hieronder wordt verstaan: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het aantal subsidieaanvragen;</li> <li>• het aantal verleende subsidieaanvragen;</li> <li>• het gemiddelde subsidiebudget per aanvrager;</li> <li>• het aantal subsidieaanvragen per maatregel.</li> </ul>
M.2	De gegadigde levert halfjaarlijks en aan het einde van het jaar een rapportage aan de gemeente Hattem, waarbij de eindrapportage bestaat uit de in de tussentijdse rapportages verzamelde informatie. Deze tussentijdse en eindrapportages dienen minimaal de volgende gegevens te bevatten: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aantal en specificatie aangemelde adressen (inclusief via welk kanaal het adres is aangemeld);</li> <li>• Aantal en specificatie afgemelde adressen (inclusief reden van afmelding);</li> <li>• Contactmomenten en benaderacties per adres;</li> <li>• Aantal uitgevoerde woningopnamen (inclusief duur van de opname);</li> <li>• Aantal verstrekte maatwerkdadvies rapporten;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aantal verstrekte offertes uitgesplitst per isolatiemaatregel;</li> <li>• Aantal getekende offertes uitgesplitst per isolatiemaatregel;</li> <li>• Verdeling maatregelen onder isolatiebedrijven;</li> <li>• Aantallen mailverkeer, telefoonverkeer en contactformulieren;</li> <li>• Klanttevredenheid;</li> <li>• Klachten (aantallen en onderwerp).</li> </ul> <p>Bij beëindiging van de overeenkomst of afronding van de opdracht worden deze gegevens eigendom van gemeente Hattem.</p>
--	---

Nummer	Raadgeving
R.1	De gegadigde levert onafhankelijk energieadvies. Onder onafhankelijkheid wordt verstaan dat de energieadviseur geen werkzaamheden verricht voor een isolatiebedrijf of leverancier en geen direct of indirect commercieel belang heeft bij de uiteindelijke keuze die de eigenaar-bewoner maakt.
R.2	Medewerkers van de gegadigde, evenals door haar ingeschakelde derden die fysiek contact hebben met eigenaars-bewoners, dienen te allen tijde herkenbaar te zijn door het dragen van bedrijfskleding en in staat te zijn zich op verzoek te legitimeren als een medewerker van Gegadigde of de door haar ingeschakelde derden.
R.3	Voor het opstellen van het energieadvies vindt een fysieke woningopname plaats. De contractant draagt zorg voor het inplannen van een afspraak met de eigenaar-bewoner. De duur van het huisbezoek is afhankelijk van de omvang en de mate van complexiteit van de woning.
R.4	De energieadviseur inventariseert minimaal de volgende onderdelen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• De aanwezigheid van een (geldig) energielabel;</li> <li>• De aanwezigheid en de kwaliteit van spouw-, vloer- en dakisolatie, inclusief, indien relevant, het type materiaal en de bijbehorende isolatiewaarde, alsmede het type glas dat in de woning aanwezig is.</li> <li>• De afmetingen van de bouwdelen (gebruiksoppervlak, vloer-, dak en geveleppervlakte);</li> <li>• Aanwezige installaties, zoals: Cv-ketel, zonnepanelen en ventilatie;</li> <li>• Wensen en behoeften van de eigenaar-bewoner ten aanzien van het verlagen van het energieverbruik en – rekening;</li> <li>• Overige vragen van de eigenaar-bewoner.</li> </ul>
R.5	De energierapportage bestaat uit minimaal de volgende onderdelen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gegevens en typering van de woning; <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Eigendom;</li> <li>○ Type;</li> <li>○ Bouwjaar;</li> <li>○ Energietabel (indien het energielabel niet aanwezig is wordt in het rapport aangegeven welke bouwdelen niet of slecht geïsoleerd zijn);</li> <li>○ Etc.</li> </ul> </li> <li>• Een overzicht van de reeds uitgevoerde verduurzamingsmaatregelen in de woning (inclusief het gebruikte materiaal en de isolatiewaarde), en van de</li> </ul>

	<p>(isolatie)maatregelen die nog mogelijk zijn, inclusief welke modificaties nog mogelijk zijn om het huis aardgasvrij(-ready) te maken.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Een laagdrempelige uitleg over de toepasbare isolatiemaatregelen in de woning en de impact daarvan op de woning: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Comfort;</li> <li>○ Voor- en nadelen;</li> <li>○ Etc.</li> </ul> </li> <li>• Een overzicht van de werkzaamheden die de eigenaar-bewoner (per maatregel) eventueel zelf moet uitvoeren;</li> <li>• De te verwachte energiebesparing/effectiviteit/verwachte rendement (gas en elektriciteit) per toepasbare isolatiemaatregel en de haalbaarheid daarvan;</li> <li>• De tarieven en terugverdientijd per toepasbare isolatiemaatregel;</li> <li>• Materialen per toepasbare isolatiemaatregel.</li> <li>• Advies over de meest geschikte toepasbare isolatiemaatregel(en) en aan welke voorwaarden de isolatiemaatregelen moeten voldoen;</li> <li>• Een overzicht van de verschillende subsidies en de financieringsmogelijkheden voor de eigenaar-bewoner;</li> <li>• Een overzicht van te doorlopen planning voor de eigenaar-bewoner: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Planning</li> <li>○ Een overzicht van wat er van de eigenaar-bewoner verwacht wordt.</li> </ul> </li> </ul>
R.6	De energieadviseur ligt mondeling toe wat het energieadvies is aan de eigenaar-bewoner. Hierbij wordt minimaal verteld welke isolatiemaatregel(en) sterk aanbevolen wordt.

Nummer	Uitvoerende Partijen
U.1	Gegadigde benadert, beoordeelt en contracteert de uitvoerende bedrijven met de nadruk op lokale en regionale isolatiebedrijven. Gegadigde betreft de gemeente Hattem bij het selectieproces van de bedrijven.
U.2	<p>De door de gegadigde ingeschakelde derde partijen dienen minimaal te voldoen aan de volgende eisen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beschikking over alle benodigde vergunningen, certificeringen en naleving van de geldende kwaliteitseisen voor de uitvoering van de isolatiemaatregelen;</li> <li>• Erkenning als isolatiebedrijf, aangesloten bij de branchevereniging VENIN: Isolierend Nederland;</li> <li>• Beschikking over een SKG-IKOB certificering, waarbij de gebruikte materialen KOMO-gecertificeerd zijn en de uitvoering voldoet aan de richtlijnen van het SKG-keurmerk (Insula Certificatie);</li> <li>• Beschikking over een VCA-certificering en het Natuurvriendelijk isoleren keurmerk;</li> <li>• Erkenning als glaszetter, aangesloten bij de branchevereniging FOSAG/GBO;</li> <li>• Beschikking over een AF-certificering voor glaszetters;</li> <li>• Uitvoering van glasplaatsing conform de NPR 3577 richtlijn;</li> <li>• Uitvoering van isolatiemaatregelen in overeenstemming met de Omgevingswet;</li> <li>• Het bieden van een optimale prijs-kwaliteitverhouding en marktconforme kosten voor de isolatiemaatregelen;</li> <li>• Beschikbaarheid van voldoende capaciteit voor het tijdig uitvoeren van de werkzaamheden;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het aanbieden van product- en installatiegarantie;</li> <li>• Een geschillenregeling;</li> <li>• Aandacht voor de CO<sub>2</sub>-impact van materialen en werkzaamheden, bijvoorbeeld door toepassing van biobased of circulaire materialen.</li> </ul>
U.3	Gegadigde controleer de certificering, ervaring en betrouwbaarheid van de deelnemende bedrijven.

Nummer	Financiën
F.1	<p>De Gegadigde verstrekt uiterlijk voor één (1) februari tijdig en volledig de benodigde gegevens, zodat gemeente Hattem kan voldoen aan de verantwoordingsverplichtingen voortvloeiend uit de SPUK LAI. In dat kader wordt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jaarlijks het <a href="#">monitoringsbestand</a> van de SPUK LAI correct ingevuld.</li> <li>• Dit wordt aangeleverd, zodat de middelen door de gemeente Hattem verantwoord kunnen worden conform de SiSa (Single information Single audit) methodiek.</li> </ul>
F.2	De gemeente Hattem stelt dat de overboeking van gelden naar de derden-geldenrekening uitsluitend door haar wordt verricht en behoudt zich dit recht volledig voor.
F.3	De Gegadigde draagt zorg voor de periodieke uitbetaling van de subsidiegelden aan de betrokken isolatiebedrijven, nadat is vastgesteld dat de werkzaamheden correct zijn uitgevoerd, en aan de bouwbedrijven voor het geleverde isolatiemateriaal.
F.4	De Gegadigde is verplicht alle ontvangen betalingen tijdig en aantoonbaar door te betalen aan de bij de uitvoering betrokken derden. De Gegadigde waarborgt dat geen betalingsachterstanden ontstaan en dat geen enkele derde enige aanspraak kan maken op de gemeente Hattem.

Nummer	Gegevensgebruik tijdens en na de overeenkomst
G.1	De vergaarde gegevens mogen niet voor ander doeleinden dan deze opdracht worden gebruikt door Gegadigde.
G.2	De Gegadigde heeft passende maatregelen getroffen om te waarborgen dat medewerkers van gegadigde, evenals door gegadigde ingehuurde derden, zorgvuldig omgaan met persoonsgegevens. Hierbij kan onder meer worden gedacht aan het opleiden en instrueren van personeel, het uitvoeren van screenings en het vastleggen van duidelijke afspraken en gedragsregels omtrent gegevensbescherming.
G.3	De Gegadigde beschikt over beleid op het gebied van naleving van de AVG, waarin in ieder geval de taken en verantwoordelijkheden met betrekking tot privacy duidelijk zijn vastgelegd.

G.4	Bij beëindiging van de opdracht draagt de gegadigde alle data kosteloos over aan de gemeente Hattem. Na overdracht wordt de betreffende data op alle systemen van de gegadigde volledig en aantoonbaar verwijderd.
-----	--