

Bijlage A – Programma van eisen

Lokale Aanpak Energiearmoede gemeente Zevenaar



Versie: 1.2

Datum: 21 januari 2026

In dit programma van eisen staan de minimale eisen waar de inschrijver aan moet voldoen om in aanmerking te komen voor de opdracht. Dit document is onderdeel van het beschrijvend document.

Eis	Onderwerp
1	Algemene eisen
A. Capaciteit en professionaliteit • Opdrachtnemer heeft capaciteit om energiecoaches te werven, op te leiden en in te zetten. • Opdrachtnemer borgt de professionaliteit van energiecoaches, zowel van vrijwilligers als van betaalde krachten. • Opdrachtnemer beschikt over voldoende capaciteit om direct na gunning te starten met de uitvoering van de opdracht. B. Onafhankelijk advies • Opdrachtnemer garandeert dat alle adviezen aan bewoners objectief en onpartijdig zijn. • Energiecoaches baseren hun aanbevelingen uitsluitend op het belang van de bewoner, vrij van commerciële belangen of druk van derden. • Opdrachtnemer legt vast hoe hij deze onafhankelijkheid borgt in processen en training. C. Integriteit en veiligheid • Alle onderstaande medewerkers van opdrachtnemer, die in het kader van deze opdracht contact hebben met deze doelgroep, zijn in het bezit van een geldig Verklaring Omtrent Gedrag (hierna: VOG): ◦ Diegenen die in contact komen met bewoners; ◦ Diegenen die omgaan met gevoelige of persoonlijke informatie. • Opdrachtnemer verstrekt een geldig VOG op verzoek van opdrachtgever. • Opdrachtnemer mag in geen geval vergoedingen vragen of betalen aan bewoners, aangesloten witgoedwinkels of andere derden in het kader van deze opdracht. • Het is niet toegestaan om opdrachten, kick-backfees of aanmeldvergoedingen te hanteren, of op enige andere wijze een relatie aan te gaan die afbreuk doet aan: ◦ Integriteit ◦ Professionaliteit ◦ Onafhankelijkheid van advies • Opdrachtnemer borgt dat er geen belangenverstrengeling ontstaat tijdens de uitvoering van de opdracht en stelt de opdrachtgever per direct op de hoogte in het geval dat dit aan de orde is. D. Privacy en AVG • Beleid en verantwoordelijkheden ◦ Opdrachtnemer beschikt over een vastgesteld privacybeleid waarin taken, verantwoordelijkheden en rapportagelijnen met betrekking tot naleving van de AVG zijn vastgelegd. • Proces voor datalekken ◦ Opdrachtnemer heeft een ingericht proces en de benodigde kennis om datalekken tijdig en correct af te handelen, conform de wettelijke verplichtingen. • Naleving door ketenpartners ◦ Opdrachtnemer borgt dat alle aangesloten witgoedbedrijven en andere betrokken partijen de AVG naleven en werkt dit uit in contractuele afspraken.	
2	Energiecoaches
A. Rol en doel van energiecoaches Een belangrijk uitgangspunt van de Lokale Aanpak Energiearmoede is het zo veel en zo goed mogelijk helpen van huishoudens bij het verlagen van hun energierekening. Energiecoaches vervullen hierbij een centrale rol. Zij begeleiden huishoudens gedurende een langere periode en bezoeken hen meerdere keren om een vertrouwensband op te bouwen. De energiecoach: • Creëert bewustwording over energiegebruik. • Helpt bewoners stap voor stap om minder energie te verbruiken en grip te krijgen op hun energierekening.	

- Verwijst door naar passende hulp bij geldzaken, gezondheid of woonproblemen.

B. Taken en verantwoordelijkheden opdrachtnemer

- Aanmelden:
 - Opdrachtnemer verzorgt een aanmeldloket waar opdrachtgever en (lokale) partners bewoners kunnen aanmelden voor een huisbezoek. Na aanmelding neemt opdrachtnemer binnen twee weken contact op om een afspraak te plannen.
 - Opdrachtnemer zorgt dat bewoners zich telefonisch, online, of per post kunnen aanmelden en dat zij telefonisch direct een afspraak kunnen maken voor een huisbezoek.
- Werving en selectie: werft geschikte kandidaten, inclusief meertalige coaches, waarvan minimaal een Engelstalige coach.
- Opleiding en training: verzorgt een professioneel trainingsprogramma (energiebesparing, stress-sensitieve communicatie, doorverwijzing).
- Coördinatie en inzet: huisbezoek, bewaakt kwaliteit en continuïteit van trajecten.
- Kwaliteitsborging: zorgt voor begeleiding, intervisie en naleving van privacy- en veiligheidsprotocollen.

C. Taken en competenties van de energiecoach

De energiecoach:

- Bezoeken en begeleiding
 - Energiecoaches leggen per huishouden minimaal 2 en maximaal 10 huisbezoeken af. Indien meer dan 5 huisbezoeken noodzakelijk zijn, stemt opdrachtnemer dit vooraf af met opdrachtgever en vraagt toestemming voor de extra bezoeken.
 - Legt alle bezoeken en voortgang vast in een voortgangssysteem.
- Advies en bewustwording
 - Geeft advies over energiebesparing, ventilatie, gedragsverandering en kleine maatregelen.
 - Neemt deel aan informatiebijeenkomsten voor het adviseren van bewoners over energiebesparing, ventilatie, gedragsverandering en kleine maatregelen.
- Installatie van kleine maatregelen
 - Installeert eenvoudige energiebesparende producten zonder gereedschap, zoals:
 - LED-lampen
 - Radiatorfolie
 - Waterbesparende douchekop
 - Standby-killers
 - Tochtstrips
 - Verwijst door naar energiefixers voor grotere maatregelen.
- Inkomenscheck
 - Voert een eenvoudige inkomenscheck uit voor deelname aan de witgoedregeling (inkomensbewijs niet ouder dan 3 maanden).
 - Inwoners die al Energietoeslag of een uitkering uit het Noodfonds Energie ontvingen, hoeven geen check te doen en komen direct in aanmerking.
- Ontzorgen en doorverwijzen
 - Ontzorgt of ondersteunt bij het aanvragen van de subsidie 'Energiezuinig Witgoed gemeente Zevenaar' (bijlage I).
 - Regelt hulp en verwijst door naar welzijnsorganisaties, woningcorporaties, schuldhulpverlening of andere sociale partners en naar energiefixers.
- Communicatie en houding
 - Werkt stress-sensitief, zonder oordeel, met oprechte aandacht.
 - Is sociaalvaardig en kan omgaan met kwetsbare doelgroepen.
- Evaluatie
 - Vult aan het einde van een ondersteuningstraject, dus na het laatste huisbezoek, een evaluatieformulier in.

D. Deur-aan-deuraanpak

Om inwoners met energiearmoede goed te bereiken, gaan energiecoaches wijk voor wijk en dorp voor dorp langs de deuren. Ze bellen aan om in gesprek te gaan over de hulp van de gemeente. Zo leggen zij persoonlijk contact en geven uitleg over de regelingen. In elke wijk of dorp

neemt de energiecoach de tijd om bewoners goed te informeren en ondersteunen.

Als bewoners dat willen, gaat de energiecoach mee naar binnen om het ondersteuningstraject direct te starten.

- Opdrachtnemer zet energiecoaches in voor de deur-aan-deuraanpak.
- Coaches:
 - Leggen het aanbod en de mogelijkheden duidelijk uit.
 - Motiveren bewoners om deel te nemen.
 - Geven direct praktische energiebespaartips.
 - Kunnen kleine maatregelen meteen uitvoeren of een vervolgspraak plannen.
- Op de dag van de deur-aan-deur actie wordt ook een wijkactie georganiseerd, waar mogelijk samen met andere projecten gericht op verduurzamen, energie besparen en/of een wijkaanpak.
- De aanpak start in buurten en wijken die dit het hardst nodig hebben.

E. Kwaliteitsborging

Coaches zijn aantoonbaar getraind in:

- Energiebesparing en gedragsverandering.
- Stress-sensitieve en cultuur-sensitieve communicatie.
- Privacy en gegevensbescherming (AVG).
- Veilig werken aan huis en signaleren van sociale problematiek.

Opdrachtnemer zorgt voor:

- Intervisie en coaching on-the-job.
- Inzet van lokale gezichten waar mogelijk.
- Continuïteit van trajecten en vervanging bij uitval.

3

Samenwerking met bestaande energiecoaches

A. Aanwijzen van partijen

- Opdrachtgever kan partijen aanwijzen waarmee opdrachtnemer dient samen te werken voor de inzet van energiecoaches. Opdrachtnemer hoeft in de inschrijving geen rekening te houden met deze coaches qua capaciteit en kosten.
- Deze partijen zetten momenteel al energiecoaches in die huishoudens helpen bij energiebesparing.

B. Training en competenties

- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het trainen van deze energiecoaches, zodat hun competenties aansluiten bij de doelgroep van de Lokale Aanpak Energiearmoede.
- Training omvat minimaal:
 - Stress-sensitieve communicatie.
 - Gedragsverandering en coaching.
 - Kennis van kleine energiebesparende maatregelen.
 - Doorverwijzing naar relevante instanties.

C. Coördinatie

- Opdrachtnemer coördineert de inzet van deze energiecoaches binnen de aanpak.
- Dit omvat:
 - Planning van bezoeken.
 - Bewaking van kwaliteit en voortgang.
 - Integratie in het voortgangssysteem.

D. Vrijwilligersstatus en inschrijving

- Het gaat om vrijwilligers; opdrachtgever kan niet garanderen dat deze coaches bereid zijn zich in te zetten.

E. Aantallen

- Op dit moment gaat het om ongeveer 10 energiecoaches, maar dit aantal kan in de toekomst toenemen.

4	Energiebesparende maatregelen
Met energiebesparende maatregelen bedoelen wij maatregelen die relatief eenvoudig te installeren zijn door energiecoaches (zonder gereedschap). De opdrachtnemer is in staat om minimaal de volgende kleine energiebesparende maatregelen te leveren: • Verlichting: ◦ Ledlampen ◦ Slimme stekker of tijdschakelaar • Warmtebesparing: ◦ Radiatorfolie ◦ Tochtstrips ◦ Raamfolie ◦ Waterbesparing: ◦ Waterbesparende douchekop ◦ Doorstroombegrenzers ◦ Douchetimer • Sluipverbruik ◦ Standby-killers ◦ Stekkerdozen met schakelaar • Ventilatie en binnenklimaat ◦ Ventilatioerooster schoonmaken ◦ Thermometers en hygrometers • Overige praktische maatregelen ◦ Radiatorventilatoren ◦ Reflecterende gordijnen (aan bestaande gordijnrails) De mogelijkheid bestaat dat er tijdens de contractperiode, naar inzicht van de opdrachtgever, maatregelen worden afgehaald of toegevoegd. De maatregelen dienen minimaal voorzien te zijn van een CE-keurmerk, te voldoen aan Europese wetgeving en de gehanteerde tarieven zijn marktconform (staan in redelijke verhouding tot normale inkooprijzen van producten met een vergelijkbare kwaliteit). Opdrachtnemer vervangt aangebrachte maatregelen kosteloos als deze binnen één jaar defect worden gemeld.	
5	Witgoedregeling
A. Doel van de witgoedregeling De witgoedregeling ondersteunt inwoners met een laag inkomen bij het vervangen van een oud, energieslurpend witgoedapparaat door een energiezuinig apparaat. Dit draagt bij aan het verlagen van de energierekening en het verminderen van energiearmoede. B. Voorwaarden voor deelname • De inwoner volgt een ondersteuningstraject met een energiecoach en komt vanaf een tweede huisbezoek in aanmerking voor deze regeling. De reden hiervoor is dat de inzet gericht moet zijn op het ontwikkelen van energiezuinig handelen en niet primair het leveren van nieuw witgoed. • Het huishoudinkomen bedraagt maximaal 150% van het wettelijk sociaal minimum. • Per huishouden geldt een maximale vergoeding voor één apparaat. • Het oude apparaat wordt verplicht ingeleverd. De energiecoach controleert of de bewoner aan deze voorwaarden voldoet. C. Taken en verantwoordelijkheden opdrachtnemer • Uitvoering witgoedregeling: ◦ Voert de regeling uit op basis van de subsidieregeling Energiezuinig Witgoed gemeente Zevenaar (bijlage I). Deze regeling wordt na gunning definitief vastgesteld door het college van B&W. • Voorstel apparaten en vergoedingen: ◦ Doet een voorstel voor apparaten die de meeste energiebesparing opleveren. • Samenwerking met witgoedwinkels: ◦ Maakt afspraken met winkels over levering van nieuwe apparaten en inname van oude apparaten.	

- Geeft voorkeur aan lokale witgoedwinkels, maar landelijke aanbieders zijn toegestaan.
- Pool van witgoedwinkels:
 - Richt een transparante pool van witgoedwinkels in waaruit bewoners kunnen kiezen.
 - Zorgt dat bewoners via de energiecoach een overzicht krijgen van beschikbare energiezuinige apparaten.
- Communicatie:
 - Ontwikkelt samen met de opdrachtgever een communicatieplan om de regeling en de mogelijkheid voor winkels om zich aan te melden, bekend te maken.
- Beheer van de pool:
 - Voert communicatie met winkels, beheert de aanmeldingslijst en overige administratieve taken.
- Transparantie:
 - Rapporteert op verzoek van de opdrachtgever hoe de pool is ingericht, welke toelatingseisen gelden, welke winkels zijn benaderd en toegelaten, en hoe het proces is verlopen.

D. Eisen aan witgoedwinkels

Om toegelaten te worden tot de pool, moet een witgoedwinkel minimaal voldoen aan:

1. Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering:
 - a. Dekking van minimaal € 500.000 per gebeurtenis en € 1.000.000 per kalenderjaar.
2. Keurmerken winkel en producten
 - a. Winkels hebben een KvK-registratie en in geval van een webshop minimaal Thuiswinkel Waarborg.
 - b. De producten hebben minimaal een energielabel en CE-markering.
 - c. Aanbestedingsbeginselen: Opdrachtnemer hanteert bij toelating altijd de beginselen van non-discriminatie, gelijke behandeling, transparantie en proportionaliteit.
3. Service
 - a. Zijn in staat bij de bewoner thuis het oude apparaat in te nemen en het nieuwe te installeren.

Alle witgoedwinkels die aan deze eisen voldoen, worden kosteloos toegelaten tot de pool. Voordat afspraken met witgoedwinkels definitief worden vastgelegd, informeert opdrachtnemer de opdrachtgever of de beoogde winkels voldoen aan alle voorwaarden.

E. Overige bepalingen

Winkels die niet in de pool zijn opgenomen, kunnen door bewoners alsnog worden benaderd, mits zij voldoen aan de voorwaarden van de subsidieregeling Energiezuinig Witgoed gemeente Zevenaar. Opdrachtnemer zorgt dat het proces van toelating en samenwerking volledig transparant en controleerbaar is.

6	Samenwerking
----------	---------------------

A. Doel van samenwerking

- Opdrachtnemer werkt actief samen met woningcorporaties, welzijnsorganisaties, energiefixers en andere relevante partners/uitvoeringspartijen om de uitvoering van de Lokale Aanpak Energiearmoede te versterken.
- Samenwerking is gericht op:
 - Het bereiken van de doelgroep (huur- en koopsector).
 - Het signaleren en oplossen van knelpunten in woningen.
 - Het doorverwijzen van bewoners naar passende hulp bij sociale, financiële of technische problemen.

B. Taken en verplichtingen opdrachtnemer

- Projectgroep:
 - Organisator en neemt deel aan een projectgroep waarin opdrachtgever, woningcorporaties en welzijnsorganisaties vertegenwoordigd zijn.
 - Frequentie: maandelijks operationeel overleg, per kwartaal strategisch overleg.
- Afstemming en informatie-uitwisseling:

	○ Zorgt voor tijdige en transparante communicatie over voortgang, knelpunten en doorverwijzingen. ○ Levert input voor gezamenlijke monitoring en rapportages. • Doorverwijzingen: ○ Borgt dat energiecoaches bewoners actief doorverwijzen naar woningcorporaties bij gebreken in of aan de woning. ○ Verwijst naar welzijnsorganisaties bij sociale problematiek. • Samenwerkingsafspraken: ○ Werkt conform vastgestelde afspraken over privacy, gegevensdeling en verantwoordelijkheden. ○ Legt deze afspraken vast in een samenwerkingsovereenkomst of convenant (indien door opdrachtgever vereist).
--	---

7	Communicatie
----------	---------------------

A. Online informatievoorziening

- Opdrachtnemer publiceert de voorwaarden voor deelname aan de witgoedregeling op de eigen website of een ander medium dat in overleg met de opdrachtgever is overeengekomen.
- Opdrachtnemer zorgt voor een online aanmeldpagina voor bewoners, bereikbaar via diverse kanalen.
- Opdrachtgever en opdrachtnemer zorgen samen voor:
 - Informatieve pagina's op de gemeentelijke website en het energieloket van gemeente Zevenaar.
 - Doorverwijzingen naar de aanmeldpagina van de opdrachtnemer.

B. Communicatiemiddelen en formats

- Opdrachtnemer levert formats aan voor communicatie-uitingen naar bewoners, zoals:
 - Brieven
 - Flyers
 - Materialen voor buitenruimtecampagnes
- Communicatie wordt ontwikkeld in samenwerking met de opdrachtgever en afgestemd op de doelgroep (bewoners en aangesloten witgoedbedrijven).

C. Stijl en eigendom

- Alle communicatie, zowel digitaal als fysiek, wordt uitgevoerd uit naam van de opdrachtgever.
- Het moet voor bewoners duidelijk zijn dat het een samenwerking betreft tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.
- Er wordt één herkenbare stijl gebruikt: campagne ZeveNaarMorgen.
- Alle geproduceerde communicatiematerialen zijn en blijven eigendom van de opdrachtgever.

D. Toegankelijkheid en inclusie

- Opdrachtnemer verzorgt communicatie op B1-niveau.
- Waar nodig wordt communicatie meertalig aangeboden.
- Waar mogelijk wordt gebruikgemaakt van beeld en symbolen (bijvoorbeeld infographics).

E. Herkenbaarheid tijdens uitvoering

- Energiecoaches zijn tijdens deur-aan-deuraanpak en coachgesprekken duidelijk herkenbaar door legitimatie en bedrijfskleding.
- De legitimatie bevat minimaal:
 - Naam en foto van de medewerker
 - Bedrijfsnaam
 - Contactgegevens
 - Vermelding dat de medewerker werkt in opdracht van de opdrachtgever
 - Korte omschrijving van de opdracht

F. Bereikbaarheid en klachtenafhandeling

- Opdrachtnemer borgt de bereikbaarheid voor bewoners:
 - Telefonisch en digitaal op werkdagen van 09:00 tot 17:00 uur.

• Opdrachtnemer verstrekt informatie en beantwoordt vragen vanuit een centraal punt: ◦ Reactietermijn maximaal 2 werkdagen. • Klachten en bezwaren worden: ◦ Binnen 14 dagen inhoudelijk behandeld en opgelost.	
8	Monitoring & voortgang
A. Verantwoordelijkheid en doel • Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het monitoren van de kwaliteit en effectiviteit van de aanpak. • Monitoring moet inzicht geven in bereikte resultaten, doorverwijzingen en gerealiseerde besparingen. B. Periodieke rapportages 1. Opdrachtnemer rapporteert maandelijks (tenzij anders overeengekomen) aan de opdrachtgever over: 2. Aantal benaderde huishoudens, het aantal bereikte huishoudens en op welke wijze de bewoner zich heeft aangemeld. 3. Aantal deelnemende huishoudens, wijk of dorp, huur- of koopwoning en bij een huurwoning, wie de verhuurder is: Baston Wonen, Plavei, Woonstichting Vryleve of particuliere verhuur. 4. Aantal huisbezoeken per huishouden. 5. Aantal en type getroffen energiebesparende maatregelen (inclusief witgoed). 6. Aantal doorverwijzingen naar energiefixers en type maatregel. 7. Aantal doorverwijzingen naar (welzijns)instanties. 8. De hoeveelheid theoretisch bespaarde energie (elektriciteit, aardgas), CO₂ en geld op basis van getroffen maatregelen totaal en gemiddeld per huishouden. 9. Aantal doorverwijzingen naar (lokale) partners en naar welke partner. 10. Eventuele klachten en wijze van afhandeling. C. Jaarlijkse rapportage • Opdrachtnemer levert één keer per jaar een rapportage ten behoeve van de SiSa-verantwoording. D. Dataoverdracht en privacy • Bij afronding, beëindiging of vroegtijdige stopzetting van de opdracht draagt opdrachtnemer alle projectdata en monitoringsdata (CRM) over aan de opdrachtgever. • Voor overdracht van privacygevoelige informatie sluiten opdrachtgever en opdrachtnemer een verwerkersovereenkomst (bijlage C). E. Overleggen en evaluaties • Maandelijks: voortgangsoverleg met opdrachtgever, inclusief evaluatie van klachten van bewoners. • Halfjaarlijks: strategisch overleg met opdrachtgever over koers en bijsturing van het programma. F. Audits en medewerking • Opdrachtnemer verleent volledige medewerking en levert tijdig informatie aan bij interne of externe audits van de opdrachtgever, bijvoorbeeld voor de SiSa-verantwoording.	
9	Financieel management
A. Verantwoordelijkheid en doel • Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het financieel beheer van de opdracht, bestaande uit: ◦ Budgetbewaking van het totale projectbudget. ◦ Subsidietoekenning en verwerking van de witgoedregeling. B. Taken en verplichtingen Opdrachtnemer organiseert de verwerking en uitvoering van subsidiegelden naar witgoedbedrijven op basis van de door opdrachtgever vastgestelde subsidieregeling Energiezuinig Witgoed gemeente Zevenaar (bijlage I). Dit omvat minimaal: 1. Aanvraagproces	

• Het opzetten van een aanvraagpagina en -formulier voor bewoners. • Het controleren van subsidieaanvragen en betaalverzoeken, conform vereisten zoals opgenomen in de subsidieregeling. 2. Financiële afhandeling • Het beschikken van subsidieaanvragen op basis van de subsidieregeling. • Het verwerken van de subsidie als korting op de aankoopprijs van witgoed, zodat bewoners niet hoeven voor te schieten. • Het uitbetalen van de subsidie aan: ◦ Het witgoedbedrijf. ◦ Het bedrijf naar keuze van de bewoner (mits voldaan aan de voorwaarden). 3. Monitoring en budgetbewaking • Het monitoren van: ◦ Aantallen aanvragen, beschikkingen en uitvoeringen. ◦ Het algehele subsidiebudget. • Het actuele budget is: ◦ Minimaal wekelijks inzichtelijk bij opdrachtnemer. ◦ Op verzoek direct beschikbaar voor opdrachtgever. ◦ Bij voorkeur via een online dashboard voor opdrachtgever. C. Rol opdrachtgever • Opdrachtgever is verantwoordelijk voor: ◦ Het opstellen en vaststellen van de lokale subsidieregeling. ◦ Het publiceren van informatie op de gemeentelijke website. • Na gunning wordt de subsidieregeling definitief gemaakt door opdrachtgever in samenwerking met opdrachtnemer en bestuurlijk vastgesteld.	
10	Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen (MVOI)
A. Duurzame mobiliteit • Vanaf 2027 streeft opdrachtnemer ernaar dat alle reisbewegingen in het kader van deze opdracht zoveel mogelijk CO₂-neutraal worden uitgevoerd. Dit betekent dat reizen plaatsvinden met: ◦ Openbaar vervoer ◦ Fiets ◦ Te voet ◦ Zero-emissie voertuigen, zoals elektrische of waterstofauto's. B. Social Return • Opdrachtgever hanteert een inkoopcriterium van 5% van de loonsom voor Social Return. • Eens per kwartaal vindt een evaluatiegesprek plaats tussen opdrachtgever en opdrachtnemer over de voortgang van SROI. • Opdrachtnemer draagt zorg voor het monitoren van de voortgang op Social Return on Investment (SROI) en rapporteert hierover periodiek aan het Werkgeversservicepunt Midden-Gelderland.	
11	Afronding en overdracht
A. Zorgvuldige overdracht • Opdrachtgever en opdrachtnemer committeren zich aan een zorgvuldige overdracht van alle lopende processen en (CRM-)data bij beëindiging van de opdracht. • Uitgangspunten: ◦ Kwaliteit van informatie. ◦ Helderheid in communicatie. ◦ Continuïteit van dienstverlening aan bewoners. B. Afhandeling lopende processen • Opdrachtnemer blijft na beëindiging van de opdracht contactpersoon voor bewoners in lopende processen totdat deze zijn afgerond.	

• Een lopend proces betreft in ieder geval: ◦ Openstaande ondersteuningstrajecten. ◦ Witgoed aanvragen. ◦ Openstaande klachten. • Een proces is afgerond zodra: ◦ De maatregel is uitgevoerd. ◦ De klacht is afgehandeld. ◦ Het proces aantoonbaar is beëindigd.	
12	Indexering
A. Indexeren vindt plaats conform artikel 3.4 van de concept overeenkomst (Bijlage B).	
12	Facturatie
• De wijze waarop de kostenposten 1 tot en met 5 uit Bijlage G – Prijsopgaveformulier (uitvoeringskosten, materiaalkosten, overheadkosten, handelingskosten voor de witgoedregeling per vervangen apparaat en de opstart- en implementatiekosten) worden gefactureerd, wordt na gunning vastgesteld. Hierbij geldt dat de facturatie inzichtelijk dient te maken waarop de kosten zijn gebaseerd, en dat wordt gezien welke vorm van voorfinanciering door de opdrachtgever passend is. [Tweede Nota van inlichtingen, vraag 4]. • Opdrachtgever ontvangt bij voorkeur e-facturen. Gebruik hiervoor het beveiligde netwerk van Simplerinvoicing (http://get.simplerinvoicing.org). Maak bij het versturen van e-facturen gebruik van het OIN nummer (Zevenaar): 00000001858633164000. • Een digitale factuur dient ingediend te worden via facturen@zevenaar.nl. Factuurgegevens: ◦ Gemeente Zevenaar ◦ T.a.v. L. Grims ◦ Kerkstraat 27 ◦ 6901 AA Zevenaar ◦ Verplichtingsnummer: FCL6269/FCL6323/FCL6232/40326 Energiearmoede	