



Bijlage 4 - Programma van Eisen

Door het ondertekenen van het UEA en het indienen van uw inschrijving stemt u onvoorwaardelijk in met onderstaande eisen. Afwijkingen van wat is voorgeschreven worden niet geaccepteerd en kan leiden tot ongeldigheid en/of het niet (verder) in behandeling nemen van uw inschrijving.

Nr	Commerciële eisen
1.	Opdrachtnemer gaat akkoord met een betalingstermijn van 30 dagen na factuurdatum van een geldige/juiste factuur.
2.	Opdrachtnemer factureert digitaal door facturen in PDF-formaat te mailen aan: facturen@gemeentewestland.nl .
3.	Opdrachtnemer vermeldt op de factuur de volgende kenmerken: <ol style="list-style-type: none"> 1. verplichtingenummer 2. de datum van geleverde dienstverlening 3. het btw-bedrag 4. btw-nummer van opdrachtnemer 5. KvK-nummer van opdrachtnemer 6. Bankrekeningnummer van opdrachtnemer Indien deze kenmerken ontbreken vindt geen tijdige betaling plaats en zal de factuur worden geretourneerd.
4.	De kosten voor uitvoering van het subsidiewerkproces per woning mogen maximaal 10% van het totale uitgekeerde subsidiebedrag per woning zijn.
5.	Iedere vorm van kickback-fee in de relatie tot vakspecialisten is niet toegestaan in deze Opdracht.
Nr	Communicatie
6.	Opdrachtnemer overlegt periodiek met de gemeente over de voortgang en over casussen. De frequentie hiervan is minimaal een keer per twee weken en kan ook digitaal plaatsvinden.
7.	Opdrachtnemer evalueert in het eerste jaar per <i>kwartaal</i> met de gemeente de gang van zaken. Daarna vindt <i>halfjaarlijks</i> een evaluatie plaats. De onderwerpen worden in overleg tussen de gemeente en opdrachtnemer nader bepaald.
8.	Opdrachtnemer dient een vaste contactpersoon (en vervanger) aan te stellen voor alle communicatie tussen de gemeente en opdrachtnemer. De gemeente stelt ook een vaste contactpersoon (en vervanger) aan.
9.	Communicatie, zowel digitaal als fysiek, wordt gedaan uit naam van Opdrachtgever. Het moet duidelijk zijn voor inwoners en bedrijven dat Opdrachtgever afzender is van de middelen. In de communicatie wordt 1 stijl gehanteerd, aansluitend op de huisstijl van Opdrachtgever. Denk hierbij aan mails, brieven, folders, advertorials in wijkbladen, kranten.
10.	De uitgaven voor productie en distributie kosten voor de communicatiemiddelen komen voor rekening van Opdrachtgever.
11.	Inwoners die niet digitaal vaardig zijn worden ondersteund op locaties in Westland. Dit kan in samenwerking met lokale maatschappelijke instellingen zoals Vitis of Bibliotheek Westland.



Nr	Functionele eisen werkproces subsidieverlening
12.	De subsidieverlening bestaat minimaal uit budgetbewaking, subsidietoekenningen, subsidieweigeringen, uitbetaling, een controlemechanisme op foutieve/frauduleuze aanvragen (minimaal op dubbele aanvragen, binnen de regeling vallende werkzaamheden, voorwaarden ISDE, SpUk LAI), input leveren ten behoeve van verantwoording (SiSa) en financiële (tussen)rapportages.
13.	De Opdrachtnemer biedt een online aanmeldpagina. Deze bevat informatie over het de voorwaarden voor deelname.
14.	Opdrachtnemer kent aanvraag toe/wijst aanvraag af of basis van de voorwaarden zoals gesteld in de subsidieregeling aanpak isolatie Westland.
15.	Opdrachtnemer verwerkt de data over de deelnemende adressen van de Opdrachtgever, Opdrachtgever geeft daarbij aan voor welke adressen een hogere subsidiebijdrage (energiearmoede) van toepassing is.
16.	Opdrachtnemer betaalt het subsidiebedrag uit via een derdengeldrekening binnen 10 werkdagen na het ontvangen van een volledige subsidieaanvraag. In het geval van een niet complete aanvraag dient de inwoner hier binnen twee werkdagen na de eerste beoordeling over geïnformeerd te worden.
17.	Opdrachtnemer bevestigt de ontvangst van de aanvraag binnen 1 werkdag bij de aanvrager.
18.	Opdrachtnemer verwerkt eventuele klachten aan haar adres in de verdere aanpak van de Opdracht.
19.	Eventuele bezwaarschriften over de aanvraag moeten tijdig, binnen 2 werkdagen, worden doorgestuurd naar de Gemeente. Het afhandelen van bezwaren is niet gemandateerd aan Opdrachtnemer.
20.	<p>Opdrachtnemer heeft een actueel dashboard met een overzicht van de aanvragen. Deze is actief in te zien door de Opdrachtgever. Hier moet ook het uitgekeerde subsidiebedrag per woning in staan.</p> <p>Opdrachtnemer geeft Opdrachtgever inzicht in:</p> <ul style="list-style-type: none"> • aantal lopende casussen per doelgroep van de klantreis; • aantal afgesloten casussen; • aantal verstrekte subsidies, uitgesplitst naar aantal en soort (wel/niet biobased en wel/niet hogere subsidie energiearmoede) en totaal subsidiebedrag; • totaal verstrekt subsidie bedrag (uitgesplitst naar ISDE-subsidie en gemeentelijke subsidie); • lopende subsidieaanvragen, uitgesplitst naar aantal en soort (wel/niet biobased en wel/niet hogere subsidie) • totaal bedrag lopende subsidieaanvragen. • (indien mogelijk) inzicht status ISDE-subsidie: lopend, toegekend en afgewezen. <p>Inclusief uitgekeerde bedragen aan inwoners en uitgekeerde bedragen vanuit RVO;</p>
21.	Opdrachtnemer verstrekt aan gemeente de benodigde data voor de periodieke monitoring aan het rijk over de specifieke uitkering LAI.
22.	Opdrachtnemer verstrekt een declaratie voorzien van accountantsverklaring van de uitgekeerde subsidies over jaar t aan opdrachtgever. Een concept van deze jaarlijkse declaratie moet worden ingediend in januari van jaar t+1 en de door de accountant gecontroleerde declaratie uiterlijk in de eerste week van februari jaar t+1.



Nr	Functionele eisen Isoleren zonder zorgen
23.	Opdrachtgever selecteert in samenwerking met Opdrachtnemer de adressen voor de ontzorgende aanpak.
24.	Opdrachtnemer werkt samen met opdrachtgever, Vitis welzijn en FIXBrigade Westland om de doelgroep te vinden en te bereiken en eventuele belemmeringen voor deelname weg te nemen. Daarbij kan worden gedacht aan problematiek op andere leefgebieden, het leeghalen van de zolder, of andere gesignaleerde belemmeringen.
25.	Opdrachtnemer voert voor de afgesproken adressen/straten/buurtten een huis aan huis aanpak uit, waarbij zij minimaal 4 maal aanbellen op verschillende dagen en tijdstippen, ook in de vroege avond en in het weekend.
26.	Tijdens de huis-aan-huisaanpak en adviesgesprekken zijn medewerkers van Opdrachtnemer minimaal herkenbaar door eenduidige bovenkleding (bijvoorbeeld een hesje) en legitimatie.
27.	Opdrachtnemer initieert, in overleg met Opdrachtgever, nieuwe activiteiten of sluit aan bij bestaande activiteiten van lokale initiatieven, zoals informatiebijeenkomsten of trainingen om bewoners te informeren en activeren.
28.	Opdrachtnemer moet de uitvoering van de eerste isolatiemaatregelen kunnen aanbieden binnen 3 maanden na ingang van de Overeenkomst.
29.	Opdrachtnemer moet deelnemende woningeigenaren informeren over de termijn waarop een schouw/offerte kan plaatsvinden en op welke termijn de maatregelen uitgevoerd kunnen worden.
30.	Het advies en een eventuele schouw van de vakspecialist op locatie is kosteloos voor de deelnemende woningeigenaar die in aanmerking komt voor de gemeentelijke subsidie. De deelnemer betaalt alleen voor de gerealiseerde maatregelen.
31.	<p>Het adviesrapport bevat tenminste informatie over de volgende zaken:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ De huidige status van de woning op het gebied van isolatie gerelateerd onderhoud, ventilatie en isolatie. ▪ Welke grote isolatiemaatregelen impact hebben op het energieverbruik van de specifieke woning, het gaat hierbij om maatregelen die voldoen aan de voorwaarden van de ISDE subsidie. Inclusief de materialen die hiervoor beschikbaar zijn en of dit een maatregel is die valt onder het doe-het-zelf aanbod. ▪ Indien meerdere maatregelen relevant zijn, worden deze geprioriteerd op basis van meeste impact op het energieverbruik. ▪ Of en zo ja welke ventilatiemaatregelen getroffen moeten worden. Als de ventilatie onvoldoende is, moet helder zijn dat starten met isoleren niet wordt geadviseerd, tenzij ventilatiemaatregelen tegelijk met isolatiemaatregelen uitgevoerd worden. ▪ Een inschatting van de kosten voor de geadviseerde isolatie- en ventilatiemaatregelen, inclusief de beschikbare landelijke en gemeentelijke subsidies. ▪ Een inschatting van de besparing op energieverbruik en energiekosten. <p>Tijdens het gesprek besteedt adviseur (kort) aandacht aan onderstaande onderwerpen. Bij interesse van de woningeigenaar worden over onderstaande</p>



	<p>onderwerpen standaardteksten opgenomen in het advies. Deze standaardteksten sluiten aan op de adviezen die staan op Milieuentraal.nl:</p> <ul style="list-style-type: none"> • kleine energiebesparende maatregelen die de bewoner zelf kan toepassen; • opsporen en verhelpen van kieren; • energiezuinig gedrag en gedrag voor goede ventilatie; • voorkomen van hitte in de woning; • informatie over beschikbare leningen waaronder Warmtefonds; • voor- en nadelen van biobased isolatietoepassingen voor alle bouwdeelen; • toekomstige warmteoplossing in de wijk (collectieve oplossing of individueel warmtepomp conform warmteprogramma 2026. Dit warmteprogramma is nog in voorbereiding, Opdrachtgever levert hier tekst voor aan; • (gebruik) zonnepanelen, tegengaan netcongestie en thuisbatterijen. Opdrachtgever levert hiervoor tekst aan.
32.	<p>De naam van de adviseur staat op het adviesrapport en wordt binnen één week aan de woningeigenaar gemaild. De adviseur spreekt af dat hij/ zij één week na versturen van het rapport telefonisch contact opneemt om eventuele vragen te beantwoorden en vervolgafspraken te maken richting uitvoering.</p>
33.	<p>Opdrachtnemer voorziet woningeigenaren van een op maat gemaakte offerte. Dat omvat een aanbod om de woning te isoleren tot minimaal de standaard en streefwaarden van de isolatiegraad (ISDE) en kan bestaan uit de volgende maatregelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ventilatie (alleen in combinatie met isolatiemaatregel); • dak (binnenkant of buitenkant, zoldervloer); • glasvervanging/kozijnvervanging; • gevelisolatie (binnen, spouwmuur en buiten); • vloerisolatie / bodemisolatie. <p>Bij ventilatie moet worden uitgegaan van minimaal mechanische ventilatie (type C)</p>
34.	<p>Opdrachtnemer wijst woningeigenaren op de geldende wet- en regelgeving met betrekking tot voorbereiding en uitvoering, zoals vergunningsplichtige werkzaamheden.</p>
35.	<p>Opdrachtnemer voert op verzoek van de woningeigenaar een tweede huisbezoek uit om het maatwerkadvies en de offertes verder toe te lichten.</p>
36.	<p>Voor isolatiemaatregelen moet worden uitgegaan van de meest recente maatregelenlijst van de ISDE subsidie.</p>
37.	<p>Wanneer een update van de voorwaarden aan aangeboden maatregelen nodig is, gebeurt dit in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Indien niet aan voorwaarden kan worden voldaan of dit wordt afgeraden, dient Opdrachtnemer dit gemotiveerd voor te leggen aan Opdrachtgever.</p>
38.	<p>Bij acceptatie van een offerte gaat de woningeigenaar een overeenkomst aan met de vakspecialist(en), niet met Opdrachtnemer.</p>
39.	<p>Opdrachtnemer betaalt de gemeentelijke subsidie en ISDE-subsidie rechtstreeks uit aan de betreffende vakspecialist na uitvoering van de isolatiemaatregelen. Eventueel resterende bedrag, na aftrek van beide subsidies, worden door de vakspecialist in rekening gebracht bij de woningeigenaar.</p>



40.	Opdrachtnemer en Opdrachtgever werken samen om namens de woningeigenaar de ISDE subsidie aan te vragen. De Gemeente vraagt de ISDE subsidie in naam van de woningeigenaar aan (bij voorkeur collectief), ontvangt de subsidie en zet dit op de derdengeldenrekening van de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer kan hiermee de vakspecialist betalen. Opdrachtnemer levert de benodigde informatie aan waarmee de Gemeente de ISDE aanvraag mag en kan doen. Indien Opdrachtnemer afspraken met RVO kan maken voor het aanvragen van ISDE dan heeft dat de voorkeur boven het aanvragen door Gemeente.
41.	Eventuele gebreken of klachten na installatie dienen binnen 20 werkdagen opgelost te worden. Daarbij wordt een deelnemer die een klacht of gebrek meldt binnen 2 werkdagen gebeld of gemaild.
42.	Uitvoering van isolatiemaatregelen door vakspecialisten gebeurt volgens de methode natuurvriendelijk isoleren en de daaromtrent geldende wetgeving. Voor de kernen Ter Heijde en Monster wordt een ontheffing voor voorafgaand ecologische onderzoek op grond van een soortenmanagementplan voorbereid. Afhankelijk van dat proces kunnen daar ook andere kernen aan toegevoegd worden vanaf 2027.
43.	Opdrachtnemer vervult de rol van Intermediair tussen woningeigenaar en vakspecialist als er complicaties optreden, ten minste tot 1 jaar na uitvoering.
44.	Opdrachtnemer draagt zorg voor de kwaliteit van de vakspecialisten. Opdrachtnemer voert steekproeven op locatie uit (bij minimaal 5% van de uitgevoerde maatregelen) op de kwaliteit van de materialen en de uitvoering van werkzaamheden van de vakspecialisten. Opdrachtnemer rapporteert hierover richting de Opdrachtgever. Indien een vakspecialist niet voldoet aan de kwaliteit neemt Opdrachtnemer (in overleg met Opdrachtgever) passende maatregelen.
45.	Opdrachtgever kan de kwaliteit van adviezen/offertes/uitgevoerde werkzaamheden steekproefsgewijs controleren. Opdrachtnemer en vakspecialist verlenen hier medewerking aan.
Nr	Personele eisen
46.	De schriftelijke en mondelinge communicatie tussen Opdrachtnemer en de woningeigenaren, vakspecialisten overige projectpartners alsmede de Opdrachtgever, is zowel online als offline, netjes, accuraat, vriendelijk en zakelijk.
47.	De medewerkers van Opdrachtnemer die huisbezoeken afleggen of deur tot deur acties uitvoeren en daarmee in contact komen met de inwoners en omgaan met gevoelige en/of persoonlijke informatie zijn in bezit van een geldig VOG (verklaring omtrent het gedrag). Deze verklaring is naar wens van Opdrachtgever op te vragen bij Opdrachtnemer.
Nr	MVOI
48.	Thema Social Return Bij deze opdracht eist de Gemeente dat de opdrachtnemer gedurende de looptijd van deze opdracht 3% van de totale opdrachtwaarde inzet op Social Return. In bijlage 6 staat beschreven welke kaders en richtlijnen de Gemeente hierbij hanteert.
49.	Bio-based isoleren Opdrachtnemer zorgt ervoor dat bewoners bij de offerte altijd de optie hebben om voor bio-based materialen te kunnen kiezen.



	De lijst van bio-based materialen is te zien via: https://www.rvo.nl/subsidies-financiering/isde/meldcodelijsten/isolatiematerialen?sortBy=created&sortOrder=DESC&facet3=6053&page=0
Nr	Juridische eisen
50.	Op deze aanbesteding is het Nederlands recht van toepassing.