

Bijlage 3 - Programma van Eisen

Behorende bij de aanbesteding: "Energiefixers", kenmerk: dCI-000566

In dit Programma van Eisen zijn alle minimeisen en uitvoeringsvoorwaarden opgenomen waar u aan moet voldoen om de opdracht te kunnen uitvoeren. Alle minimeisen en uitvoeringsvoorwaarden zijn knock-out-criteria.

Op het moment dat u de inschrijving indient, gaat u akkoord met alle minimeisen en uitvoeringsvoorwaarden die aan de opdracht worden gesteld. Het niet voldoen aan een eis of uitvoeringsvoorwaarde kan uitsluiting betekenen van de verdere aanbestedingsprocedure.

Eisen A	Inhoudelijke eisen
A1 Kerntaak 1: Bereik, werving en bewonersgerichte aanpak	
A1.1	Werving & communicatie - Alle communicatie-uitingen dienen volledig aan te sluiten bij de gemeentelijke huisstijl en communicatierichtlijnen. - Alle wervingsboodschappen en middelen (teksten, flyers, advertenties) behoeven voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de gemeente. - De communicatie moet taalniveau B1 (eenvoudig Nederlands) hanteren om begrijpelijk te zijn voor de gehele doelgroep.
A1.2	Het Aanmeldpunt - De opdrachtnemer biedt minimaal twee kanalen aan: een online portaal en een telefonische helpdesk/backoffice. - De telefonische backoffice moet op werkdagen tijdens reguliere kantooruren bereikbaar zijn voor vragen en aanmeldingen van inwoners. - Het aanmeldsysteem moet voldoen aan de geldende privacywetgeving (AVG).
A1.3	Verificatie en borging - Er mag geen zware inkomenstoets (zoals het opvragen van loonstroken of jaaropgaven) worden uitgevoerd. Verificatie gebeurt op basis van de door de gemeente vooraf vastgestelde kaders (bijv. postcodegebieden of een verklaring op erewoord). - De opdrachtnemer is verplicht om van elke deelnemer een ondertekende AVG-verklaring en deelnamebevestiging op te slaan in een dossier. - De opdrachtnemer legt alle stappen in het proces (aanmelding, verificatie, voortgang) vast in een monitoringsysteem dat periodiek (bijv. maandelijks) geëxporteerd kan worden naar een rapportage voor de gemeente.
A1.4	Signalering - De teams moeten instructies en training hebben ontvangen om alert te zijn op signalen binnen de volgende vier domeinen: - Sociaal-maatschappelijk: o.a. eenzaamheid en gebrek aan dagbesteding. - Financieel: o.a. signalen van schulden of betalingsproblemen. - Woonomgeving: o.a. ernstige schimmelvorming, vervuiling of onveilige situaties. - Welzijn: fysieke of mentale problematiek die zelfredzaamheid in de weg staat. - De opdrachtnemer stelt geen diagnoses. De taak is beperkt tot het signaleren van uiterlijke kenmerken en het luisteren naar de hulpvraag van de bewoner.

	De opdrachtnemer is verplicht om bij urgente signalen direct te schakelen met de door de gemeente aangewezen contactpersonen bij de ISD Brabantse Wal, de betreffende woningcorporatie of de lokale welzijnsorganisatie.
A1.5	Proces en privacy • Elke doorverwijzing naar een externe partner vindt uitsluitend plaats na uitdrukkelijke (mondelinge of schriftelijke) toestemming van de bewoner. • Bij het delen van signalen met de gemeente of partners dient de privacy van de inwoner te allen tijde gewaarborgd te zijn conform de AVG.
A1.6	Sociale kaart • Bij aanvang beschikt de opdrachtnemer aantoonbaar over actuele kennis van de sociale kaart van Bergen op Zoom en de ISD Brabantse Wal (o.a. welzijn, schuldhulp, zorg en wonen). Indien deze kennis bij gunning nog niet volledig is, dient de opdrachtnemer in het plan van aanpak te beschrijven hoe deze kennis vóór de start van de uitvoering wordt geborgd. • De opdrachtnemer richt een actueel register in met direct aanspreekbare contactpersonen bij relevante ketenpartners voor een effectieve warme overdracht. De opdrachtnemer waarborgt dat signalen 'achter de voordeur' tijdig op de juiste plek in de keten landen en evalueert periodiek de effectiviteit van deze doorverwijzingen met de gemeente.
A2 Kerntaak 2: Kwaliteit van uitvoering en impact energiebesparing	
A2.1	Teamopstelling • Elk uitvoerend team bestaat uit ten minste één vakbekwame leermeester die verantwoordelijk is voor de technische kwaliteit en de begeleiding van kandidaten (leerlingen). • De opdrachtnemer zet kandidaten in met een afstand tot de arbeidsmarkt. De werkzaamheden worden zodanig georganiseerd dat zij maximaal bijdragen aan de leerdoelen en de duurzame inzetbaarheid van de deelnemers. • Kandidaten worden zoveel mogelijk ingezet in hun eigen wijk of buurt. Dit versterkt de laagdrempeligheid en stelt kandidaten in staat om als ambassadeur van het project op te treden. Deze lokale verbondenheid vergroot het vertrouwen bij buurtbewoners en bevordert de motivatie en trots van de kandidaat.
A2.2	Advisering • In elk huishouden dat wordt bezocht wordt allereerst advies gegeven over de beschikbare en gewenste maatregelen en de impact hiervan op de energierekening, voordat overgegaan wordt tot uitvoering van de maatregelen die zijn overeengekomen met de inwoner.
A2.3	Technische uitvoering • De opdrachtnemer moet in staat zijn om in ieder geval de maatregelen uit de werkzaamhedenlijst (bijlage 5) vakkundig uit te voeren. • Maatregelen mogen uitsluitend worden aangebracht indien deze passen binnen de met de woningcorporatie afgestemde kaders. De opdrachtnemer dient zich hiertoe te houden aan de werkzaamhedenlijst (bijlage 5). • Geen enkele maatregel wordt geplaatst zonder voorafgaande inventarisatie in de woning en instemming van de bewoner.

	• Opdrachtnemer neemt bij het treffen van tochtwerende maatregelen het belang van een gezond binnenklimaat in acht en treft nooit maatregelen waardoor het binnenklimaat verslechtert. • Opdrachtnemer controleert bij elk huisbezoek of de natuurlijke ventilatie op orde is door te controleren of alle ramen goed open en dicht kunnen en of ventilatieroosters (voldoende) functioneren. • De opdrachtnemer is verplicht actief te signaleren of aanvullende maatregelen, technieken of werkwijzen beschikbaar zijn die bijdragen aan het verlagen van het energieverbruik en/of de energielasten van de doelgroep en die passen binnen de aard, omvang en randvoorwaarden van de opdracht. Indien dergelijke mogelijkheden zich voordoen, dient de opdrachtnemer een gemotiveerd voorstel in bij opdrachtgever, waarin minimaal worden opgenomen: de aard van de maatregel, de beoogde impact, de doelgroep en de gevolgen voor uitvoering en planning. Toepassing van aanvullende maatregelen vindt uitsluitend plaats na voorafgaande schriftelijke goedkeuring van opdrachtgever. Zonder deze goedkeuring mogen de betreffende werkzaamheden niet worden uitgevoerd. Goedkeuring van een voorstel leidt niet tot aanpassing van het plafondbudget, het minimaal te realiseren bereik of de overeengekomen tarieven.
A2.4	Materiaalvoorziening en opslag • De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de beschikbaarheid van alle materialen die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de in bijlage 5 opgenomen werkzaamheden. Deze verantwoordelijkheid omvat ten minste de inkoop, het voorraadbeheer, de opslag, het transport, de distributie en het tijdig aanvullen van materialen, zodanig dat de voortgang van de werkzaamheden te allen tijde is geborgd. • De kosten voor alle benodigde materialen maken volledig en onlosmakelijk onderdeel uit van het geoffreerde all-in uurtarief van de leermeester, zoals opgenomen in de inschrijving. Deze kosten kunnen niet afzonderlijk worden gedeclareerd of op enig moment aanvullend in rekening worden gebracht. • De opdrachtnemer verzorgt zelf alle benodigde gereedschappen, vervoersmiddelen en verbruiksartikelen (hulpmiddelen, afwerkmaterialen (zoals kit en lijm), bevestigingsmaterialen (zoals schroeven en spijkers), etc). De kosten hiervoor zijn inbegrepen in de geoffreerde prijzen en kunnen niet apart worden gedeclareerd. • De energiebesparende materialen die worden gebruikt moeten voldoen aan onderstaande punten: - De materialen zijn op de Nederlandse markt toegelaten en hebben een passende levensverwachting; - De materialen zijn voorzien van een Nederlandse productaanduiding en gebruiksaanwijzing; - Alle producten die met elektriciteit in aanraking komen zijn voorzien van een CE-markering; - Ledlampen voldoen aan Europese wetgeving. • Mochten zich problemen voordoen met de beschikbaarheid/levering van materialen dan stemt opdrachtnemer dit zo spoedig mogelijk af met opdrachtgever
A2.5	Facturatie en niet-uitgevoerde werkzaamheden

	- De opdrachtgever betaalt uitsluitend voor daadwerkelijk geleverde diensten. Geplande, maar niet uitgevoerde werkzaamheden komen niet voor facturatie in aanmerking. - Daarnaast gelden de volgende voorwaarden voor de financiële afhandeling: - Tijdige afsluiting: Producten of dossiers die onnodig lang als 'niet-beëindigd' geregistreerd staan, kunnen niet worden gedeclareerd zolang de afronding niet administratief is voltooid. - Efficiënte afhandeling: U draagt zorg voor een actuele status van alle lopende dossiers in uw administratie. Kosten die voortvloeien uit administratieve nalatigheid of vertraging in de registratie worden niet vergoed. - Rechtmatigheid: De gemeente behoudt zich het recht voor om bij twijfel over de status van een product of dienst aanvullend bewijs van uitvoering op te vragen alvorens tot betaling over te gaan.
A2.6	Administratie - Van elke bezochte woning wordt een overzicht bijgehouden waarbij per huisbezoek minimaal wordt vastgelegd: - Datum en duur van het bezoek. - Type en aantal geplaatste maatregelen. - Getekende verklaringen (waaronder AVG). - Eventuele signalen ten behoeve van de doorverwijzing.
A3. Kerntaak 3: Leertraject energiefixers en sociale impact	
A3.1	Omvang en doelgroep - De opdrachtnemer begeleidt gedurende de contractperiode minimaal zes (6) unieke kandidaten. - De opdrachtnemer moet kunnen op- en afschalen in het aantal gelijktijdige trajecten op basis van de individuele doorstromingsnelheid van de kandidaten. - De instroom bestaat uit kandidaten uit Bergen op Zoom met een afstand tot de arbeidsmarkt, primair aangedragen door de ISD Brabantse Wal. - Bij onvoldoende instroom vanuit de ISD is de opdrachtnemer verplicht om in overleg met de gemeente alternatieve doelgroepen (zoals UWV) te verkennen om het minimumaantal te behalen.
A3.2	Begeleiding - De opdrachtnemer waarborgt een proactieve en continue begeleiding van de kandidaten. Dit omvat zowel de voorbereidende fase (instructie en veiligheid) als de uitvoering van de werkzaamheden op locatie (on-the-job coaching). Er is specifieke aandacht voor de sociale weerbaarheid van de kwetsbare doelgroep; de opdrachtnemer coacht kandidaten actief in het omgaan met negatieve ervaringen of weerstand bij bewoners, om het werkplezier en het zelfvertrouwen te behouden. - De begeleiding is laagdrempelig en afgestemd op het niveau van de deelnemer, waarbij tijdig wordt bijgestuurd op zowel werkhouding, sociale vaardigheden als technische vaardigheden.
A3.3	Certificering en referenties - De opdrachtnemer is verplicht een vorm van vakinhoudelijke certificering of een erkende praktijkverklaring te verstrekken als formeel bewijs van de opgedane vaardigheden. - De opdrachtnemer verstrekt een referentie voor deelnemers om de opgedane werkervaring, expertise en werkhouding formeel te bevestigen richting toekomstige werkgevers.

A3.4	Competentie-ontwikkeling • Ongeacht de gekozen route, moet het traject aantoonbaar leiden tot verbetering van de arbeidsmarktpositie door ontwikkeling op de volgende vier gebieden: - Voorbereiding: Analyseren van de woning en technische haalbaarheid. - Communicatie: Respectvolle en begrijpelijke uitleg aan de bewoner (adviesvaardigheden). - Vakkundigheid: Kwalitatieve installatie van de maatregelen uit het pakket. - Werknemersvaardigheden en arbeidsritme: Discipline, regelmaat/structuur, werkhouding en communicatie met collega's/leidinggevenden.
A3.5	Monitoring en resultaat • <u>Voor elke kandidaat wordt de voortgang en status van certificering vastgelegd en periodiek gedeeld met de ISD-klantmanager.</u> • <u>De opdrachtnemer monitort actief de ontwikkeling van kandidaten op de in A3.4 genoemde competentiegebieden en stuurt waar nodig bij.</u> • <u>De opdrachtnemer toont aantoonbaar aan welke inspanningen zijn geleverd om het leertraject succesvol te laten verlopen, waaronder begeleiding, coaching en inzet op ontwikkeling van werknemersvaardigheden.</u> • <u>Het leertraject is gericht op het behalen van de leerdoelen en – waar mogelijk – op uitstroom naar:</u> - o <u>Regulier werk;</u> - o <u>een passende (vervolg)opleiding;</u> - o <u>een door de ISD goedgekeurd participatie- of ontwikkeltraject.</u> • <u>Een leertraject wordt als succesvol beschouwd indien sprake is van aantoonbare ontwikkeling en perspectief op duurzame participatie, waarbij niet uitsluitend de einduitkomst bepalend is, maar ook de geleverde inspanning en voortgang. Er is sprake van een inspanningsverplichting.</u>
A3.6	<u>Continuïteit en beëindiging leertrajecten</u> • <u>Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat lopende leertrajecten van kandidaten worden gecontinueerd zolang de onderliggende operationele werkzaamheden (huisbezoeken en energiefixwerkzaamheden) binnen deze opdracht feitelijk worden uitgevoerd, ook indien deze werkzaamheden doorlopen na de formele einddatum van de raamovereenkomst als gevolg van reeds verstrekte nadere opdrachten.</u> • <u>Leertrajecten eindigen uiterlijk op het moment dat de operationele werkzaamheden binnen deze opdracht definitief zijn afgerond en er geen feitelijke inzet in de praktijkomgeving (uitvoering in de wijken) meer plaatsvindt.</u> • <u>Bij signalen dat een leertraject mogelijk voortijdig wordt beëindigd, treedt de opdrachtnemer tijdig in overleg met de ISD-klantmanager en de opdrachtgever om de mogelijkheden voor voortzetting, bijsturing of vervanging te beoordelen.</u> • <u>Indien een leertraject voortijdig wordt beëindigd, wordt vastgelegd:</u> - o <u>De duur van het traject;</u> - o <u>De aard en omvang van de geleverde begeleiding;</u> - o <u>De redenen van beëindiging;</u> - o <u>De inspanningen die zijn geleverd om uitval te voorkomen.</u>
A3.7	<u>Facturatiewijze</u>

	• <u>De vergoeding voor leertrajecten is gebaseerd op een inspanningsverplichting, waarbij de opdrachtnemer aantoonbaar begeleiding en inzet levert gedurende het traject;</u> • <u>Facturatie vindt plaats op basis van duur en intensiteit van het traject, volgens onderstaande staffel:</u> - o <u>Uitval binnen de eerste twee (2) weken: geen vergoeding;</u> - o <u>Uitval tussen twee (2) en vier (4) weken: 25% van het overeengekomen bedrag per kandidaat;</u> - o <u>Uitval tussen vier (4) en zes (6) weken: 50% van het overeengekomen bedrag per kandidaat;</u> - o <u>Uitval tussen zes (6) en acht (8) weken: 75% van het overeengekomen bedrag per kandidaat;</u> - o <u>Na minimaal acht (8) weken aantoonbare en actieve begeleiding: 100% van het overeengekomen bedrag per kandidaat.</u> • <u>Voorwaarde voor facturatie is dat opdrachtnemer de begeleiding aantoonbaar heeft uitgevoerd, de voortgang en activiteiten administratief zijn vastgelegd en de beëindiging van het traject zorgvuldig is gedocumenteerd.</u> • <u>De opdrachtnemer blijft gehouden om zich maximaal in te spannen om leertrajecten succesvol af te ronden en toe te werken naar duurzame uitstroom.</u>
A4. Kerntaak 4: Projectbeheersing, sturing en kwaliteitsborging	
A4.1	Projectorganisatie en regie • De opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor de planning, logistiek, materiaalbeheer en administratie. Dit omvat tevens het faciliteren van eventuele samenwerkingen met maatschappelijke partners (bijv. bij donaties van materialen). • De opdrachtnemer stelt één vaste, bevoegde contactpersoon aan voor alle uitvoeringszaken. Deze functionaris is verantwoordelijk voor de dagelijkse afstemming en fungeert als het primaire aanspreekpunt voor de gemeente. • De aangewezen contactpersoon dient besluitbevoegd te zijn met betrekking tot de uitvoering en de voortgang van de overeenkomst. De functionaris is gemandateerd om operationele beslissingen te nemen om vertragingen te voorkomen en efficiënte samenwerking te waarborgen.
A4.2	Budgetbeheersing en resultaat • De uitvoering vindt plaats binnen het initiële plafondbudget van € 301.000,00 excl. btw (all-in). Binnen dit budget en binnen de initiële looptijd van één (1) jaar en vier (4) maanden dient de opdrachtnemer minimaal 400 unieke huishoudens uit de doelgroep te ondersteunen. Dit aantal betreft een resultaatsverplichting voor de initiële fase van de opdracht. • De opdrachtnemer draagt de verantwoordelijkheid voor het budgetbeheer. Zodra de cumulatieve uitgaven de grens van € 260.000,00 (excl. btw) bereiken, meldt de opdrachtnemer dit direct en proactief aan de gemeente. Vervolgens treden partijen in overleg om de resterende budgetruimte te analyseren en de inzet te prioriteren.
A4.3	Operationele uitvoering en bereikbaarheid • Per huishouden is het mogelijk de dienstverlening (inventarisatie, advies, montage en nazorg) te verdelen over één of meerdere bezoeken indien noodzakelijk. Er worden geen wachtlijsten gehanteerd. • Bereikbaarheid en reactietermijnen:

	- Algemeen: Op werkdagen van 09:00 tot 17:00 uur telefonisch en digitaal bereikbaar voor inwoners en de gemeente. - Professionals: Inhoudelijke reactie op vragen van de gemeente of ISD Brabantse Wal binnen drie (3) werkdagen. - Spoed: Te allen tijde telefonische bereikbaarheid van een bevoegde functionaris die direct actie kan ondernemen.
A4.4	Managementrapportage • De opdrachtnemer levert maandelijks een rapportage aan met minimaal inzicht in: - Huisbezoeken & Maatregelen: Aantallen (maand/cumulatief) en type maatregelen. Afwijkingen van standaardlijsten of excessieve kosten per woning dienen onderbouwd te worden. - Leerwerktrajecten: Status, voortgang en uitstroomresultaten van kandidaten. - Signaleringsrol: Aantal doorverwijzingen naar ketenpartners (geanonimiseerd per domein). - Financiën: Gespecificeerde kostenverantwoording (materiaal vs. uren/begeleiding).
A4.5	Monitoring, kwaliteit en innovatie • De opdrachtnemer neemt (in de regel maandelijks) deel aan voortgangsoverleggen op basis van de rapportages. Hierbij worden geëvalueerd: instroom, productie, sociaal resultaat (kandidaten/signalering), financiën en de algemene kwaliteit (klanttevredenheid/vakkundigheid). • Indien resultaten afwijken van de prognose, worden tijdens het overleg gezamenlijk corrigerende maatregelen vastgesteld. • De opdrachtnemer verleent op verzoek volledige inzage in dossiers en registraties ten behoeve van kwaliteitscontroles door de gemeente. • De opdrachtnemer verleent volledige medewerking aan (door de gemeente uitgevoerde) tevredenheidsonderzoeken. Dit omvat o.a. het aanleveren van contactgegevens (conform AVG) of het faciliteren van interviews. • De opdrachtnemer fungeert als deskundig partner, volgt marktontwikkelingen proactief en adviseert de gemeente over nieuwe technieken of materialen die de impact bij de doelgroep kunnen vergroten.
A4.6	SISA-verantwoording en deadlines • Ten behoeve van de rijksverantwoording via de SiSa-systematiek (Single Information Single Audit) is de opdrachtnemer verplicht jaarlijks gedetailleerde informatie aan te leveren. Deze gegevens vormen de basis voor de rechtmatigheidscontrole door de accountant van de gemeente Bergen op Zoom. • Informatie- en medewerkingsplicht: - Rechtmatigheid: De opdrachtnemer verstrekt alle specifieke data, bewijsstukken en toelichtingen die noodzakelijk zijn voor de gemeentelijke accountant. - Kwaliteit: Gegevens worden zodanig aangeleverd dat deze direct bruikbaar zijn voor de verantwoording richting het Rijk. - Flexibiliteit: Bij wijzigingen in de landelijke SiSa-systematiek verleent de opdrachtnemer onverwijld medewerking aan aanvullende controles of gegevensverzoeken. • Jaarlijks levert de opdrachtnemer uiterlijk op 15 februari een integraal overzicht aan over het voorgaande kalenderjaar, onderverdeeld naar: - Doelgroepen:

	▪ het aantal huishoudens in huurwoningen aan wie energiebesparende voorzieningen zijn verstrekt die kunnen leiden tot vermindering van energiegebruik of de energierekening; ▪ het aantal huishoudens in koopwoningen aan wie energiebesparende voorzieningen zijn verstrekt die kunnen leiden tot vermindering van energiegebruik of de energierekening; ▪ het aantal huishoudens dat ondersteuning heeft gekregen in de vorm van advies over vermindering van het energiegebruik voor zijn specifieke woningen waar de inwoner direct zijn/haar energieverbruik mee heeft kunnen verminderen. - Gerealiseerde maatregelen (per categorie): ▪ Aantal kleine gasbesparende maatregelen (bijv. radiatorfolie, tochtstrippen). ▪ Aantal kleine elektriciteitsbesparende maatregelen (bijv. ledlampen). ▪ Aantal grote(re) gasbesparende maatregelen (bijv. dak-, vloer- of spouwmuurisolatie). ▪ Aantal grote(re) elektriciteitsbesparende maatregelen (bijv. vervanging koelkasten/wasmachines). ▪ Aantal gegeven adviezen met directe verlaging op energieverbruik/energierekening. ▪ Overige energierekening-verlagende maatregelen. • Controleverklaring en fatale termijnen: - Controleverklaring: Uiterlijk 28 februari levert de opdrachtnemer een officiële controleverklaring aan ten behoeve van de jaarrekening van de gemeente. - Fatale termijnen: Gezien de strikte deadlines van de Rijksoverheid, gelden de data 15 februari (data) en 28 februari (controleverklaring) als fatale termijnen binnen deze overeenkomst. Het niet tijdig aanleveren kan leiden tot onmiddellijke ingebrekestelling.
Eisen B	Eisen m.b.t. personeel
B1.	Algemene eisen aan medewerkers U fungeert als het visitekaartje van de gemeente Bergen op Zoom. De door u in te zetten medewerkers dienen aan de volgende eisen te voldoen: • Medewerkers zijn representatief, beschikken over een klantvriendelijke werkhouding en hanteren een correcte en respectvolle bejegening van inwoners. • Tijdens de uitvoering van huisbezoeken dragen medewerkers herkenbare bedrijfskleding, zodat zij voor inwoners direct identificeerbaar zijn als afgevaardigden van het project. • Er is sprake van een goede beheersing van de Nederlandse taal, minimaal op B1-niveau (mondeling). • Medewerkers kunnen zich te allen tijde legitimeren conform de geldende wettelijke vereisten. U bent gerechtigd deze zelfde eisen te stellen aan de kandidaten die door de klantmanager van de ISD Brabantse wal worden aangedragen voor de leerwerkplekken.
B2.	Expertise en vakbekwaamheid Uw medewerkers beschikken over aantoonbare expertise op het gebied van verduurzaming en de toepassing van diverse (isolatie)materialen. Zij voeren de werkzaamheden vakkundig uit en adviseren bewoners op basis van actuele technische kennis. Daarnaast gelden de volgende specifieke eisen ten aanzien van begeleiding:

	- De door u ingezette leermeester(s) beschikt over aantoonbare ervaring in het begeleiden van personen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Zij zijn in staat om zowel de technische fijne kneepjes als de benodigde werknemersvaardigheden op een effectieve manier over te dragen. - U draagt er zorg voor dat uw medewerkers op de hoogte blijven van relevante ontwikkelingen, innovaties en regelgeving binnen het werkveld, zodat de kwaliteit van de dienstverlening en de actualiteit van de opleiding gewaarborgd blijven.
B3.	Vaste aanspreekpunten Met het oog op de continuïteit en de kwaliteit van de dienstverlening streeft u naar vaste gezichten voor de inwoners. U zet zich in om gedurende de looptijd van het project vaste aanspreekpunten te bieden. Dit bevordert het onderlinge vertrouwen, verhoogt de toegankelijkheid en zorgt voor een efficiënte communicatie en afhandeling van de werkzaamheden.
B4.	Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) De opdrachtnemer is voor alle in te zetten medewerkers en kandidaten in het bezit van een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG), gericht op de aard van de uit te voeren werkzaamheden (conform artikel 28 van de Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens). Hierbij gelden de volgende termijnen voor de geldigheid van de verklaring: - Nieuwe medewerkers/kandidaten: De VOG mag bij aanvang van de werkzaamheden niet ouder zijn dan 3 maanden. - Bestaande medewerkers: De VOG mag niet ouder zijn dan 3 jaar. U dient de VOG's van alle betrokkenen op eerste verzoek van de opdrachtgever te kunnen overleggen. De opdrachtnemer draagt zelf zorg voor de tijdige aanvraag en de bijbehorende kosten van deze verklaringen.
Eisen C	Eisen m.b.t. klachtenprocedure
C1.	Klachtenprocedure De opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate en toegankelijke klachtenprocedure voor zowel inwoners als andere betrokkenen. Deze procedure dient te voldoen aan de volgende uitgangspunten: - Klachten kunnen eenvoudig via verschillende kanalen (zoals telefonisch en digitaal) worden ingediend. - Klachten dienen voortvarend te worden opgepakt en uiterlijk binnen 6 weken na melding volledig te zijn afgehandeld. - De afhandelingstermijnen en de stappen van het proces zijn helder gecommuniceerd. - U houdt een register bij van binnengekomen klachten, de wijze van afhandeling en de genomen corrigerende maatregelen.
C2.	Informatieplicht en incidentmelding U stelt de gemeente onverwijld op de hoogte van binnengekomen klachten en de wijze waarop deze zijn of worden afgehandeld. Om de kwaliteit van de dienstverlening te waarborgen, hanteert u de volgende richtlijnen voor informatie-uitwisseling: Bij ernstige klachten of incidenten die de voortgang of de reputatie van het project kunnen beïnvloeden, informeert u de contactpersoon van de gemeente onmiddellijk (uiterlijk binnen 24 uur).

	• Indien een klacht aanleiding geeft tot het aanpassen van de werkwijze of het beleid, adviseert u de gemeente hierover proactief. Het doel hiervan is om structurele verbeteringen door te voeren en herhaling in de toekomst te voorkomen. • Bij klachten met een politiek of bestuurlijk gevoelig karakter stemt u de wijze van afhandeling en de externe communicatie altijd vooraf af met de contactpersoon van de gemeente.
C3.	Kwartaalrapportage klachtenafhandeling Onverminderd de verplichting om incidenten direct te melden, levert u per kwartaal een schriftelijk overzicht aan de gemeente betreffende de binnengekomen klachten. Deze rapportage dient de gemeente inzicht te geven in de kwaliteit van de uitvoering en bevat per klacht ten minste de volgende onderdelen: • Registratie en categorisatie: De datum van ontvangst en de indeling van de klacht naar onderwerp. • Aard van de klacht: Een gedetailleerde omschrijving van de inhoud en de aanleiding van de klacht. • Behandeling: Een weergave van de ondernomen stappen tijdens het proces. • Communicatie: Een overzicht van de communicatie van en naar de gemeente, de klager en eventuele andere betrokkenen. • Oplossing: De definitieve wijze waarop de klacht is opgelost of afgedaan. • Tijdsduur afhandeling: De totale doorlooptijd vanaf de melding tot de afwikkeling (waarbij de maximale termijn van 6 weken als norm geldt). Indien er in een kwartaal geen klachten zijn binnengekomen, dient u hiervan een nulmeting (negatieve melding) aan de gemeente te verstrekken.
Eisen D	Eisen m.b.t. dossiervorming en (digitale) administratie
D1.	Beveiliging en administratie U draagt zorg voor een gedegen, geordende en beveiligde digitale administratie conform artikel 32 AVG. U neemt passende technische (o.a. encryptie, MFA, back-ups) en organisatorische maatregelen (o.a. beveiligingsbeleid, incidentenprotocol / datalekken) om gegevens te beschermen. De inrichting wordt bij aanvang afgestemd met de gemeente. Op verzoek toont u de getroffen maatregelen aan middels een beveiligingsplan of certificering.
D2.	Doelbinding en geheimhouding U gebruikt de persoonsgegevens die in het kader van deze opdracht worden verkregen – of deze nu door de gemeente worden verstrekt of rechtstreeks door de inwoner zijn gedeeld – uitsluitend voor de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden. Hierbij gelden de volgende voorwaarden: • Het is de opdrachtnemer verboden de verkregen gegevens aan te wenden voor andere (commerciële) doeleinden, zoals marketing, acquisitie voor eigen diensten of doorverkoop aan derden. • Alle medewerkers en kandidaten die toegang hebben tot deze persoonsgegevens zijn gebonden aan een geheimhoudingsplicht. • Na beëindiging van de opdracht worden de gegevens op een veilige wijze overgedragen aan de gemeente of vernietigd, tenzij wettelijke bewaartermijnen anders voorschrijven.
D3.	Dataminimalisatie en toegang

	In overeenstemming met de privacywetgeving draagt u zorg voor dataminimalisatie. Dit houdt in dat u niet meer persoonsgegevens verwerkt dan noodzakelijk is voor de correcte uitvoering van de opdracht. U hanteert hierbij de volgende uitgangspunten: • Per processtap wordt kritisch beoordeeld of de betreffende persoonsgegevens essentieel zijn voor het behalen van het doel (bijvoorbeeld voor het inplannen van een huisbezoek of de verantwoording van materialen). • Alleen medewerkers voor wie het noodzakelijk is voor de uitoefening van hun functie, krijgen toegang tot specifieke persoonsgegevens. • In de digitale administratie worden geen overbodige privégegevens of irrelevante contextinformatie over inwoners opgenomen.
D4.	Informatieplicht en rechten In het kader van transparantie en de AVG bent u verplicht om inwoners proactief en begrijpelijk te informeren over de verwerking van hun persoonsgegevens (bijvoorbeeld via een privacyverklaring of een informatieblad bij aanmelding) en hen te wijzen op hun rechten: • Doel en grondslag: Welke specifieke persoonsgegevens worden verzameld en waarom deze noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de energiebesparende maatregelen. • Bewaartermijn: Hoe lang de gegevens worden bewaard en wat er na afloop van het project met de gegevens gebeurt. • Rechten van inwoners: U wijst inwoners op hun wettelijke rechten, waaronder: - Het recht op inzage in hun eigen dossier. - Het recht op correctie van onjuiste gegevens. - Het recht op verwijdering (het 'recht om vergeten te worden'), mits dit de wettelijke uitvoering niet belemmert. - Het recht op beperking van de verwerking. • Uitoefening van rechten: U biedt een duidelijk aanspreekpunt (zoals een e-mailadres of telefoonnummer) waar inwoners terecht kunnen om hun rechten uit te oefenen. U draagt er zorg voor dat deze informatievoorziening is afgestemd op de werkwijze die u samen met de gemeente Bergen op Zoom hanteert.
D5	Signaleringsrol en verwerkingsverbod Hoewel u een signalerende functie heeft, gelden er strikte grenzen aan wat u mag registreren in het kader van de privacy: het is u echter uitdrukkelijk niet toegestaan om over deze nevenactiviteiten of signalen verdere gegevens te verwerken in uw administratie of dossiers. Concreet betekent dit dat u geen inhoudelijke gegevens mag vastleggen, zoals over: • Werk en inkomen; • Opleiding en scholing; • Hobby's, interesses of persoonlijke voorkeuren; • Zorg- en hulpverleningstrajecten; • Het gebruik van (andere) gemeentelijke voorzieningen. De registratie in uw dossier beperkt zich tot de noodzakelijke informatie voor de energiebesparende maatregelen en de kwantitatieve melding dat er een doorverwijzing heeft plaatsgevonden (zonder inhoudelijke details).