

## Bijlage 02. Programma van Eisen

### Europese Aanbesteding Energieadvies Molenbuurt Oost Almere

Aanbestedingsnummer: IA2026.04.03

Datum: 08-06-2026

Het voorliggende Programma van Eisen maakt onlosmakelijk deel uit van de aanbestedingsstukken, waaronder de Offerteaanvraag en de Nota's van Inlichtingen. Dit document bevat minimumeisen die de Aanbestedende dienst stelt aan een inschrijving en opdrachtnemer tijdens deze aanbesteding en tijdens de uitvoering van de overeenkomst die voortvloeit uit deze aanbesteding. Deze minimumeisen worden in dit document de 'eisen' genoemd. Door in te schrijven verklaart opdrachtnemer zich integraal akkoord met de gestelde eisen en verklaart opdrachtnemer zich in staat om de opdracht uit te voeren met inachtneming van de gestelde eisen. Het niet voldoen aan de gestelde eisen gedurende de uitvoering van de opdracht kan ertoe leiden dat de overeenkomst wordt ontbonden. Indien uit een inschrijving blijkt dat een opdrachtnemer niet aan de eisen voldoet c.q. kan voldoen wordt de inschrijving terzijde gelegd en komt opdrachtnemer niet in aanmerking voor gunning.

## **1. Algemene eisen**

1. Opdrachtnemer levert na gunning een overzicht aan met de namen en contactgegevens van alle relevante medewerkers binnen deze opdracht.
2. Opdrachtnemer neemt na gunning deel aan regelmatige contactmomenten.
3. Opdrachtnemer wijst na gunning één contactpersoon aan als vast aanspreekpunt voor Opdrachtgever, ook als er als combinatie wordt ingeschreven.
4. Gedurende de looptijd van de overeenkomst zal alle communicatie, in taal en geschrift, in de Nederlandse taal gevoerd worden.
5. Het personeel van Opdrachtnemer dient de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig te zijn.
6. Opdrachtnemer mag zonder voorgaande toestemming geen gebruik maken van de naam of logo van Opdrachtgever in publicaties en/of reclame-uitingen.
7. Opdrachtnemer stemt in met de verwerkersovereenkomst. Deze verwerkersovereenkomst is onderdeel van de opdracht.
8. Opdrachtnemer levert per kwartaal een voortgangsrapportage aan over de uitvoering. Hierin wordt minimaal aangegeven welke ondersteuning er is geboden per adres. Verder wordt in de rapportage vermeld hoeveel nieuwe aanmeldingen, woningopnames, energieplannen en (eventueel) klachten zijn binnengekomen.
9. Er staan +/- 500 woningen in Molenbuurt Oost die naar verwachting voldoen aan de subsidievoorwaarden. Opdrachtgever streeft ernaar dat 75% van die groep deelneemt aan het project. Opdrachtnemer moet de capaciteit hebben dit aantal bewoners binnen de contractduur te kunnen ondersteunen.
10. Opdrachtnemer werkt nauw samen met de door de gemeente te contracteren aannemer. Opdrachtgever beoogt regelmatige werkoverleggen met de gemeentelijke projectleider in te plannen om de voortgang te bespreken. Van Opdrachtnemer wordt verwacht hieraan deel te nemen. Het doel hierbij is een zo soepel mogelijk proces in te richten voor de deelnemers.
11. Opdrachtnemer is in principe aanwezig bij evenementen als bewonersavonden. In overleg met de projectleider kan hiervan worden afgeweken.

## **2. Inhoudelijke eisen**

12. Opdrachtnemer onderhoudt het klantcontact met deelnemende en geïnteresseerde eigenaar-bewoners.
13. Bewonersvragen per mail of terugbelverzoeken worden binnen drie werkdagen beantwoord.
14. Opdrachtnemer voorziet erin dat een deelnemende eigenaar-bewoner gedurende de hele klantreis één vast aanspreekpunt heeft, ook als er als combinatie ingeschreven wordt, tenzij dit redelijkerwijs niet haalbaar is (a.g.v. bijvoorbeeld ziekte). Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever op de hoogte wanneer dit niet lukt en zorgt voor een vervanger bij langdurige afwezigheid

15. Opdrachtnemer faciliteert een frontoffice (portaal/omgeving/aanmeldpagina) voor inschrijvingen, het adviestraject en klantenservice (inclusief klachtenloket) waar bewoners, dagelijks tijdens kantooruren, terecht kunnen.
16. De website van Opdrachtnemer bevat minimaal een aanmeldpagina, informatie over het project, de voorwaarden voor deelname en de voordelen van deelname. Voor informatie over isolatiemaatregelen, subsidies en financieringsmogelijkheden wordt ook verwezen naar de website van de gemeente Almere.
17. Opdrachtnemer stelt een maatwerkadvies (Energieplan) op volgens de BRL9500 MWA-W.
18. In het Energieplan én de bespreking ervan met de bewoner wordt uitgebreid aandacht besteed aan het belang en de noodzaak van ventilatie in de betreffende woning.
19. Alle adviseurs die woningopnames uitvoeren zijn minimaal bevoegd EP-W/B adviseurs.
20. Opdrachtnemer is als gekwalificeerd vakbedrijf Energieprestatieadvies opgenomen in het Centraal Register Techniek.
21. Het is niet toegestaan inhoud toe te voegen aan een Energieplan zonder toestemming van Opdrachtgever.
22. Opdrachtnemer voert een technische woningopname uit om de actuele energetische prestatie van de woning te meten. Deze opname heeft ook als doel te inventariseren welke verduurzamingsmaatregelen er mogelijk zijn.
23. Woningopnames vinden binnen in principe binnen twee weken na aanmelding plaats, tenzij de agenda van de eigenaar-bewoner dit niet toelaat.
24. Het Energieplan wordt binnen twee weken na afronding besproken met de betreffende bewoner.
25. Onderdeel van de woningopname is een gesprek met de eigenaar-bewoner over het gebruik van de woning. Dit gesprek wordt meegenomen in de effectbeoordeling van de voorgestelde maatregelen in het Energieplan.
26. Opdrachtnemer is als adviesbureau volledig op de hoogte van relevante landelijke subsidieregelingen voor eigenaar-bewoners. Zodoende kan zij deelnemende bewoners wijzen op de mogelijkheden.
27. Opdrachtnemer adviseert en ondersteunt bewoners indien gewenst bij het invullen van de noodzakelijke formulieren voor de subsidieaanvraag(en).
28. Opdrachtnemer mag bij uitvoering van de Opdracht enkel optreden als adviseur. Het is niet toegestaan dat Opdrachtnemer zelf, of een aan Opdrachtnemer verbonden onderneming isolatiemaatregelen uitvoert. Ook een financiële binding middels een kickbackfee is niet toegestaan.
29. Opdrachtnemer kan indien gewenst namens deelnemende eigenaar-bewoners in contact staan met de door de gemeente geselecteerde aannemer.
30. Opdrachtnemer moet gecertificeerd zijn om een energielabel te bepalen en vast te stellen.
31. Opdrachtnemer mag uitsluitend technisch en procesmatig adviseren. Financieel advies wordt door Opdrachtgever belegd bij een onafhankelijk financieel adviseur.
32. Opdrachtnemer wijst bewoners op de verplichtingen rond natuurvriendelijk isoleren totdat er een gebiedsgerichte vergunning is afgegeven in het kader van het SMP.
33. Opdrachtnemer plant in ieder geval een fysieke afspraak ('keukentafelgesprek') in met deelnemende eigenaar-bewoners om het Energieplan te bespreken. Verder zijn fysieke afspraken vereist wanneer deelnemers erom vragen.

### **3. Eisen omtrent tarief en facturatie**

34. Maximaal eenmaal per kalenderjaar, te beginnen op 1 januari 2027, kunnen de prijzen voor de ondersteuningskosten worden aangepast. Opdrachtnemer dient hiervoor met een voorstel te komen uiterlijk 3 maanden voor het aflopen van het contractjaar. Prijsaanpassingen dienen te

geschieden conform CBS-indexering [verwijzing of eventuele andere indexeringsgrondslag], [maand jaar].

35. De maximale prijs per ondersteuningstraject per huishouden is €1200,- exclusief btw, gemiddeld genomen over alle deelnemende bewoners in het project. Het is dus mogelijk dat de feitelijke kosten voor een enkel huishouden hoger uitvallen dan €1200,-. Overschrijding van dit bedrag is echter alleen toegestaan in afstemming met de projectleider.
36. Opdrachtnemer factureert enkel op basis van daadwerkelijk gemaakte kosten. Facturatie geschiedt maandelijks achteraf op basis van een verzamelfactuur. Opdrachtgever accepteert alleen digitale facturen.
37. Facturatie vindt plaats op twee momenten:
  - een vast tarief na oplevering en bespreking van het Energieplan;
  - een variabel tarief na oplevering werkzaamheden afhankelijk van hoeveel uur ondersteuning er geboden is.
38. Opdrachtnemer vermeldt op de digitale factuur minimaal:
  - Omschrijving/specificatie van de verrichtte dienstverlening;
  - Afzonderlijke bedragen, alsmede het totaalbedrag;
  - De datum van dienstverlening;
  - De Opdrachtgever van de diensten;
  - Het btw-bedrag;
  - Btw-nummer;
  - KvK-nummer;
  - Bankrekeningnummer;
  - Een contract-of inkoopordernummer;
  - Persoonsgegevens of kostenplaatsen ter controle/doorbelasting.

## **5. Eisen omtrent Data, privacy en beveiliging**

39. Het digitaal continu (real-time) aanleveren van monitoringsdata is een pré, maar geen verplichting.
40. Informatie over contact met bewoners en bedrijven kan door Opdrachtgever opgevraagd worden.
41. Opdrachtnemer verwerkt geen (meta)data van Opdrachtgever voor eigen doeleinden.
42. Inschrijving voldoet aan de Europese privacy wet Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
43. Alle data die wordt verzameld of gegenereerd in het kader van deze opdracht is eigendom van opdrachtgever. Opdrachtnemer zorgt dat deze data kosteloos beschikbaar is binnen 30 dagen na verzoek of beëindiging van de overeenkomst.
44. Toegankelijkheidsvereisten op minimaal WCAG 2.1 succescriteria niveau AA voor zowel techniek als content deelonderzoeken, aantoonbaar met een door een onafhankelijke gekwalificeerde partij opgestelde verklaring.
45. Bij beëindiging van de samenwerking, door het aflopen of vroegtijdige beëindiging van de overeenkomst, verleent Opdrachtnemer medewerking aan een zorgvuldige overdracht van data, dossiers en eventueel lopende trajecten.