

GEMEENTE  
**Arnhem**



Selectiedocument Open House Isolatievergelijker Arnhem

**CPV-code:** 45320000-6 Isolatiewerkzaamheden

**Zaaknummer:** 4804724  
**Datum:** 23 juni 2026

## Inhoud

<b>1.</b>	<b>Inleiding</b> .....	<b>3</b>
1.1	Algemeen.....	3
1.2	Opdrachtschrijving .....	3
1.3	Omschrijving Isolatievergelijker .....	4
1.4	Toekomstontwikkelingen .....	6
1.5	Perceelindeling .....	6
1.6	Looptijd.....	6
<b>2.</b>	<b>Procedure</b> .....	<b>7</b>
2.1	Algemene procedureregels .....	7
2.2	Aanmeldprocedure.....	8
2.3	Planning .....	9
2.4	Nota van inlichtingen.....	9
2.5	Klachtenprocedure .....	9
<b>3.</b>	<b>Voorwaarden en eisen</b> .....	<b>11</b>
3.1	Voorwaarden aan deelname .....	11
3.2	Eisen aan onderneming .....	11
3.3	Uitvoeringseisen .....	13
3.4	Eisen t.a.v. subsidieregelingen SEWA en Isolatietegoed (ISA) .....	13
<b>4.</b>	<b>In te dienen documenten</b> .....	<b>14</b>
<b>5.</b>	<b>Bijlagen</b> .....	<b>15</b>

## 1. Inleiding

### 1.1 Algemeen

De gemeente Arnhem heeft samen met andere gemeentes uit de Groene Metropool Regio de Isolatievergelijker laten ontwikkelen. De Isolatievergelijker is een tool bestaande uit een adviesmodule en een selectiemodule, het Open House. De adviesmodule ondersteunt inwoners om te bepalen welke isolerende maatregelen voor hun woning mogelijk zijn. Aansluitend kunnen in het Open House geschikte ondernemers voor de uitvoering van deze maatregelen geselecteerd en benaderd worden voor offertes.

Dit document is een Selectiedocument ten behoeve van het Open House van de Isolatievergelijker Arnhem.

In dit document is beschreven wat de opdracht inhoudt, hoe en wanneer u zich kunt aanmelden en welke voorwaarden er van toepassing zijn.

Dit Selectiedocument dient als leidraad voor de uit te voeren procedure. Het beschrijft de voorwaarden en uitgangspunten voor deelname aan deze procedure. De geëiste geschiktheid van de ondernemers en eisen die de gemeente Arnhem stelt aan de dienstverlening en levering worden beschreven. Deze laatste eisen borgen de kwaliteit. Door middel van het indienen van een aanmelding gaat de ondernemer akkoord met alle voorwaarden en modaliteiten van deze procedure, zoals de geschiktheidseisen, de procedure zelf, het Programma van Eisen zoals beschreven in het vierde hoofdstuk, uitsluitingsgronden en de beoordeling van de te toetsen onderdelen.

### 1.2 Opdrachtschrijving

Gemeente Arnhem richt een Open House in met ondernemers die verduurzamingswerkzaamheden kunnen uitvoeren. De Isolatievergelijker wordt beschikbaar gesteld aan alle Arnhemse eigenaren van koopwoningen, inclusief de inwoners welke in aanmerking komen voor een Arnhemse subsidieregeling. Op dit moment betreft dit deelnemers van de SEWA-regeling (Subsidie Eigen Woning Aanpak) en de regeling Isolatiegoed.

Vanuit SEWA betreft dit ca 2.800 adressen waarbij 2 tot 4 isolerende maatregelen moeten worden uitgevoerd. Deze regeling loopt tot 2033. Verdere informatie over SEWA is te vinden <https://www.arnhem.nl/product/subsidie-eigen-woning-aanpak-sewa/>

Het Isolatiegoed telt ca 3.000 adressen waar 1 maatregel uitgevoerd moet worden. Deze regeling loopt tot 2031. Verdere informatie over Isolatiegoed is te vinden op <https://www.arnhem.nl/product/isolatiegoed/>

Het is mogelijk dat er gedurende de looptijd van het Open House nog een of meerdere regelingen bijkomen. Daarnaast zijn er nog ca 28.000 adressen die ook gebruik kunnen maken van de Isolatievergelijker. Deze adressen verduurzamen geheel zelfstandig waarbij de inwoners zelf bepalen of ze een of meerdere maatregelen willen laten uitvoeren. In totaal kunnen in potentie ca 35.000 adressen gebruik maken van de Isolatievergelijker.

Selectieleidraad Open House Isolatievergelijker Arnhem

De adressen die recht hebben op SEWA-subsidie of subsidie uit het Isolatietegoed worden actief naar het Open House geleid door betrokken coaches. De grote groep eigenaren van de overige Arnhemse koopwoningen worden met een communicatiecampagne op het Open House gewezen.

Het Open House richt zich op de uitvoering van de verschillende isolerende maatregelen aan woningen. Ondernemers dienen de werkzaamheden die ze willen aanbieden aan te geven in het Open House en deze te voorzien van een kostenindicatie. Inwoners benaderen via het Open House de deelnemende ondernemers, inwoners hebben op dat moment in beeld welke bouwdelen ze willen verbeteren en op welke manier. De ondernemer wordt geacht de inwoner te bezoeken en ter plekke zelf vast te stellen dat de gevraagde maatregel juist en uitvoerbaar is. Na deze "warme opname" stelt de ondernemer een offerte op voor de inwoner. De Inwoner kiest de voor hem meest geschikte ondernemer en geeft opdracht tot de uitvoering van de werkzaamheden. De ondernemer voert vervolgens de werkzaamheden uit conform offerte.

Los van de vraag of de inwoner gemeentelijke subsidie ontvangt is de inwoner opdrachtgever en is verantwoordelijk voor het betalen van de facturen. Gemeente faciliteert het Open House als platform om inwoners en ondernemers bij elkaar te brengen maar is op geen enkele wijze partij in de opdrachtgever - opdrachtnemer verhouding.

### 1.3 Omschrijving Isolatievergelijker

Het verduurzamen van een woning is voor de inwoners een complex en langdurig traject. De gemeente wil hierin haar inwoners ondersteunen. Dit betreft zowel het bepalen van de meest zinvolle maatregelen voor een woning als ook het ondersteunen van inwoners bij het vinden van geschikte ondernemers die de uitvoering kunnen verzorgen.

#### *Inwoners*

Rond 1 september gaat de Isolatievergelijker online, dit is een tool waar de Arnhemse inwoners gebruik van kunnen maken om te bepalen welke isolerende maatregelen voor hun woning mogelijk zijn. Dit doen inwoners door de informatie van hun woning die het systeem ophaalt uit open bronnen te controleren en waar nodig aan te passen of aan te vullen. Vervolgens bepaalt het systeem welke maatregelen geschikt zijn.

Als de maatregelen in beeld zijn gebracht wordt gekeken welke van de deelnemende ondernemers betreffende werkzaamheden aanbieden. Hierbij wordt gebruik gemaakt van de informatie die de deelnemende ondernemers hebben ingevoerd in het systeem. Dit gaat op basis van maatregelen, materialen en kostenindicatie per m<sup>2</sup>. Het Open House levert inwoners geen offerte maar berekend op basis van genoemde onderdelen enkel een prijsindicatie.

De inwoners die gebruik kunnen maken van SEWA of het Isolatietegoed slaan het bepalen van de maatregelen, de adviesmodule in de Isolatievergelijker, over. Deze inwoners krijgen vanuit de gemeente een advies aangeboden van een energiecoach waarmee de maatregelen worden bepaald. Met deze maatregelen kunnen ze vervolgens in het Open House gelijk naar de ondernemersselectie.

Inwoners dienen naar eigen inzicht bij een of meerdere (maximaal 3) geselecteerde partijen een offertezoek in. Ondernemer voert een warme opname uit waarbij hij vaststelt dat de gekozen maatregel de meest geschikte is. Mochten uit de warme opname nieuwe feiten komen waardoor het advies niet langer geschikt of optimaal is, dan is het de verantwoordelijkheid van de ondernemer om de inwoner hierover te informeren. De ondernemer draagt te allen tijde de eindverantwoordelijkheid voor het vaststellen van de uit te voeren maatregelen. Na de warme opname wordt de daadwerkelijke offerte opgesteld waarop de inwoner zelf beslist door welke partij hij het werk laat uitvoeren en aan wie inwoner dus opdracht gunt.

Bij het aanvragen van offertes krijgen inwoners standaard de laagste investering als eerste optie. Inwoners kunnen als voorkeur ook kiezen voor “Meest compacte materiaal”, “Beste wering zomerhitte”, “Duurzaam geproduceerd” of Lokale ondernemers (ondernemers die maximaal 30 km van de gemeentegrens van Arnhem een vestiging hebben).

#### *Ondernemers*

Bij deelname aan het Open House dient de ondernemer een prijsindicatie per m<sup>2</sup> te verstrekken voor de uitvoering van de door hem aangeboden maatregel, uitgesplitst naar materiaalkosten en uitvoeringskosten. Deze prijsindicatie dient voor de inwoners uitsluitend als indicatie van de te verwachten kosten, deze geldt niet als aanbieding waar rechten aan ontleend kunnen worden. In deze indicatie dienen door ondernemer alle voor de uitvoering van de betreffende maatregel redelijkerwijs te voorziene en van toepassing zijnde kosten volledig te zijn opgenomen. Buiten deze kostenposten is het verder niet mogelijk in het Open House afzonderlijke of aanvullende kostenposten in te voeren. Alleen maatregelen waarvan een complete prijsindicatie is ingevoerd worden gepresenteerd aan inwoners en kunnen geselecteerd worden.

Vanaf 1 september voeren ondernemers de maatregelen die zij aanbieden in het Open House in met de bijbehorende kostenindicatie. Ondernemers zijn zelf verantwoordelijk voor het beheren van hun gegevens in het Open House.

De AD monitort de processen in de Isolatievergelijker op o.a. het nakomen van de aangegeven termijnen (zie 3.3). Verder wordt gekeken in hoeverre de in het Open House afgegeven kostenindicaties en de daadwerkelijke offertes van elkaar afwijken. Indien er afwijkingen aan de orde zijn gaat gemeente in gesprek met ondernemer om te achterhalen waar deze afwijkingen door veroorzaakt worden. Als de afwijkingen tussen indicatie en offertes structureel zijn en niet gemotiveerd kunnen worden kan gemeente besluiten de ondernemer uit te sluiten van verdere deelname en wordt ondernemer uit het Open House verwijderd.

Ook wordt de tevredenheid van de inwoners gemonitord, de gemiddelde waardering die een Ondernemer krijgt van de inwoners wordt in de Isolatievergelijker getoond. Indien een ondernemer matig tot slecht scoort op tevredenheid, dan gaat de gemeente in gesprek met de ondernemer. Als dit niet tot verbetering leidt kan gemeente besluiten de ondernemer uit te sluiten van verdere deelname en wordt ondernemer uit het Open House verwijderd.

#### 1.4 Toekomstontwikkelingen

Bij start van de Isolatievergelijker zijn er 2 gemeentelijke verduurzamingssubsidies. De SEWA-regeling loopt door tot 2033, het Isolatiegoed tot 2031. Vanuit het Rijk kunnen inwoners gebruik maken van de ISDE-subsidie, dit is een langlopende subsidieregeling waarbij op dit moment geen aanleiding is om te denken dat dit binnen enkele jaren afgesloten gaat worden.

Om Nederland in 2050 van het gas af te krijgen moet nog veel werk verzet worden om woningen beter te isoleren. Het streven van gemeente Arnhem is om ervoor te zorgen dat het Open House een goed functionerend platform wordt dat voor meerdere jaren gebruikt kan worden door inwoners en ondernemers om elkaar te vinden.

Eventuele toekomstige communicatie verloopt in principe via e-mail naar de bij AD bekende e-mailadressen.

#### 1.5 Perceelindeling

Deze procedure is niet verdeeld in percelen. Het opdelen in percelen is niet doelmatig en logisch. De scope kent een sterke technische samenhang waardoor splitsing zou leiden tot risico's ten aanzien van de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening én ten aanzien van de opvolgende werking van de losse componenten en functionaliteiten.

#### 1.6 Looptijd

De Isolatievergelijker gaat rond 1 september online, de verduurzaming van woningen in de stad zal nog geruime tijd doorlopen. De looptijd van de tool zal afhangen van hoeveel gebruik ervan gemaakt wordt en de ervaringen van inwoners en ondernemers. Insteek is om de inwoners langdurig te ondersteunen bij het verduurzamen van hun woning, hoelang dit wordt is op dit moment niet aan te geven.

## 2. Procedure

### 2.1 Algemene procedureregels

1. Deze procedure zal digitaal plaatsvinden middels het online platform TenderNed en per mail. Documenten zijn te verkrijgen via TenderNed, maar aanmelding en het stellen van vragen verloopt via e-mail.
2. Ondernemer is zelf verantwoordelijk voor de juiste en volledige indiening van de Aanmelding.
3. Voor vragen over de werking van het platform TenderNed kunt u contact opnemen met de TenderNed Servicedesk. Telefoon: 0800-836 3376.
4. De Aanmelding houdt in dat de ondernemer, zonder voorbehoud, volledig met de voorwaarden van de aanbestedingsprocedure, zoals beschreven in dit document, de bijlage(n) en de eventuele nota('s) van inlichtingen, instemt. Als een inschrijver toch voorwaarden en/of voorbehouden en/of alternatieven of varianten aan zijn inschrijving verbindt, zal de AD de betreffende inschrijver uitsluiten van (verdere) deelname aan de aanbesteding.
5. De Aanmelding en alle overige correspondentie dienen in de Nederlandse taal gesteld te zijn.
6. Bijlagen dienen uitsluitend in het oorspronkelijke, bijgevoegde format aangeleverd te worden, tenzij anders omschreven. Het ongemotiveerd weglaten van gegevens en/of bijlagen kan tot uitsluiting leiden, evenals aanmelding in een andere vorm en volgorde dan voorgeschreven in dit aanbestedingsdocument. De AD behoudt zich het recht voor de door gegadigde ingediende documenten die niet voldoen aan de voorgeschreven aanbestedingsprocedure, dan wel niet volledig of onjuist zijn, niet in behandeling te nemen.
7. De AD behoudt zich het recht voor om, bijvoorbeeld in geval van onvoorziene situaties of in geval van het ontbreken van naar haar oordeel geschikte aanmelding, de procedure tijdelijk op te schorten of definitief te stoppen.
8. De AD behoudt zich het recht voor om te allen tijde de verstrekte gegevens en verklaringen aan een nader onderzoek te onderwerpen en op juistheid te controleren, evenals de opgegeven referenties te benaderen, zonder gegadigde hierover vooraf te informeren.
9. Het verstrekken van onjuiste gegevens leidt tot uitsluiting van aanmelding.
10. De ondernemer zal strikte vertrouwelijkheid in acht nemen ter zake van alle (vertrouwelijke) informatie welke hem bekend is of wordt van de AD. De informatie welke hem ter beschikking staat, zal hij niet aan derden ter beschikking stellen en aan zijn personeel slechts bekend maken voor zover dit nodig is voor het doen van de inschrijving. Deze vertrouwelijkheid is wederkerig, de AD zal op dezelfde wijze omgaan met de (vertrouwelijke) informatie van de inschrijver.
11. De door de ondernemer gemaakte kosten voor het opstellen en het aanbieden van de aanmelding worden niet vergoed.
12. De AD is niet verplicht interne documenten, zoals resultaten van evaluaties, adviezen aangaande kwalificatie en gunning aan inschrijvers bekend te maken.
13. Gegevens en documentatie waar in dit aanmelddocument niet uitdrukkelijk om wordt gevraagd, worden niet in de beoordeling betrokken en niet op prijs gesteld.
14. Het niet voldoen aan de procedureregels kan tot uitsluiting leiden.

15. Eventuele geschillen die naar aanleiding van de deze procedure, en/of de daaruit voortvloeiende deelname mochten ontstaan, zullen worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde burgerlijk rechter te Arnhem, Rechtbank Gelderland.
16. Als een ondernemer een geschil voortvloeiende uit of verband houdende met de aanbesteding aanhangig maakt, wordt die inschrijver verzocht een kopie van de dagvaarding aan de contactpersoon van de gemeente Arnhem te zenden (per e-mail via [aanbesteden@connectie.nl](mailto:aanbesteden@connectie.nl)), onverminderd overige verplichtingen op grond van (onder meer) het Wetboek van burgerlijke rechtsvordering.
17. De AD behoudt zich het recht voor om, bijvoorbeeld in geval van onvoorziene situaties of in geval van het ontbreken van naar haar oordeel geschikte aanmeldingen, de procedure tijdelijk op te schorten of definitief te stoppen.
18. Afgewezen ondernemers dienen – indien zij zich niet kunnen verenigen met de afwijzing van hun deelname – binnen 20 kalenderdagen na dagtekening van de voorlopige uitslag een kort geding aanhangig te hebben gemaakt bij de bevoegde rechter. Indien de afgewezen gegadigde niet (tijdig en correct) een kort geding aanhangig maakt gaat de AD er bovendien van uit dat de betreffende gegadigde daarmee uitdrukkelijk afstand doet van zijn/haar recht om de voorlopige uitslag door de rechter te laten toetsen. Indien er toch buiten de hiervóór genoemde termijn een kort geding aanhangig wordt gemaakt, dan is de betreffende gegadigde niet-ontvankelijk in zijn vorderingen.

## 2.2 Aanmeldprocedure

Aanmelden kan door het aanmeldformulier in de bijlage ingevuld en ondertekend te mailen naar [Isolatievergelijker@arnhem.nl](mailto:Isolatievergelijker@arnhem.nl). Deze bijlage is separaat te downloaden in TenderNed. Na ontvangst wordt het aanmeldformulier en de bijbehorende bijlage door AD beoordeeld. Als uit de aanmelding blijkt dat ondernemer aan de voorwaarden voldoet krijgt ondernemer toegang tot het systeem.

Ondernemers kunnen zich tot 16 juli 2026 aanmelden voor deelname per 1 september 2026. De invoermodule voor ondernemers is op 16 juli 2026 nog niet operationeel. Ondernemers zal gevraagd worden de benodigde informatie compleet aan te leveren zodat deze in het Open House ingevoerd kan worden. Na 1 september voeren ondernemers zelf hun informatie in en beheren dit vervolgens ook.

Aanmeldingen na 16 juli worden per 1 september in behandeling genomen. Het streven is om de ondernemer binnen 3 weken toegang te verlenen tot het Open House. Ondernemers voeren hun informatie na toelating tot het Open House zelfstandig in.

Vanaf het moment dat de Isolatievergelijker online beschikbaar is, blijft het mogelijk voor nieuwe ondernemers om zich aan te melden. Dit kan op elk gewenst moment, ondernemers dienen hiervoor een compleet ingevuld aanmeldformulier in met alle benodigde gegevens.

Afmelden kan op elke gewenst moment, de betreffende ondernemer wordt dan uit de tool verwijderd. Hier zijn verder op geen enkele wijze consequenties aan verbonden.

Desgewenst kan ondernemer een overzicht opvragen van deelnemende ondernemers bij [Isolatievergelijker@arnhem.nl](mailto:Isolatievergelijker@arnhem.nl). Dit overzicht wordt niet proactief gedeeld door de AD.

### 2.3 Planning

Aankondiging	Dinsdag 23 juni 2026
Gelegenheid tot het stellen van vragen	Donderdag 2 juli 2026 vóór 10.00 uur
Nota van Inlichtingen	Donderdag 9 juli 2026
Uiterste termijn indienen Aanmelding om per 1 september 2026 te kunnen starten	Donderdag 16 juli 2026 vóór 10.00 uur
Toelating/ opvragen bewijsmiddelen (voorzien)	Vrijdag 24 juli 2026

De datum en het tijdstip van het indienen van de vragen en het indienen van de Inschrijvingen gelden als uiterste termijn. De AD is gerechtigd deze planning te wijzigen.

### 2.4 Nota van inlichtingen

Vragen met betrekking tot de procedure en/of de inhoud van de stukken kunnen uitsluitend via mail gesteld worden door te mailen naar: [Isolatievergelijker@arnhem.nl](mailto:Isolatievergelijker@arnhem.nl). Hiervoor dient u het formulier "Vragen t.b.v. Nota van Inlichtingen" te gebruiken, die te vinden is onder 'Documenten' in het TenderNed. De geanonimiseerde vragen en de antwoorden hierop zullen in een Nota van Inlichtingen worden verzameld en via TenderNed verstrekt worden, dus **niet** per e-mail. Ten aanzien van de informatie-uitwisseling geldt expliciet dat telefonische vragen niet in behandeling worden genomen.

### 2.5 Klachtenprocedure

De AD heeft een onafhankelijk klachtenmeldpunt ingericht. Wanneer een partij een klacht heeft, kan deze worden gemeld <https://klachtenmeldpuntaanbesteden.nl/leden/gemeente-arnhem/>. Op de website wordt duidelijk vermeld welke gegevens inschrijver dient te vermelden in geval van een klacht.

De AD hanteert de volgende procedure:

1. Het klachtenmeldpunt bevestigt per omgaande de ontvangst van de klacht.
2. Het klachtenmeldpunt en de AD bepalen wie de klacht behandelt.
3. Vervolgens wordt onderzocht of de klacht terecht is.
4. Er wordt zo spoedig mogelijk met dit onderzoek begonnen; het onderzoek wordt voortvarend voortgezet en hierbij wordt rekening gehouden met de planning van de aanbestedingsprocedure.
5. Wanneer de AD na het onderzoek tot de conclusie komt dat de klacht terecht of gedeeltelijk terecht is en corrigerende en/of preventieve maatregelen treft, dan deelt de AD dit zo spoedig mogelijk schriftelijk mee aan de ondernemer. Ook de andere (potentiële) inschrijvers worden op de hoogte gesteld. Afhankelijk van de fase in de aanbestedingsprocedure kan het voorkomen dat de maatregelen door de contactpersoon van de aanbesteding bij de AD aan de betrokkenen in de aanbesteding worden gecommuniceerd op hetzelfde moment als de indiener van de klacht het bericht krijgt. Dit om bevoordeling van partijen te voorkomen.
6. Wanneer de AD na het onderzoek tot de conclusie komt dat de klacht niet terecht is, dan wijst zij de klacht gemotiveerd af en bericht zij de klagende partij.

Het indienen van een klacht zet een aanbestedingsprocedure niet stil. De AD is vrij om al dan niet te besluiten tot opschorting van de procedure.

### 3. Voorwaarden en eisen

#### 3.1 Voorwaarden aan deelname

1. Er bestaat geen afnameverplichting voor zowel de gemeente als de inwoner.
2. Er wordt aan de ondernemer geen exclusiviteit verleend en geen omzetgarantie geboden.
3. Toelating van de ondernemer geschiedt zonder rangorde of selectie, iedere ondernemer die voldoet aan de toelatingseisen wordt toegelaten.
4. Er komen via het Open House uitsluitend overeenkomsten tot stand tussen inwoner en ondernemer. De gemeente staat hier volledig buiten en is hier op geen enkele wijze partij in.
5. De gemeente is geen partij bij de uitvoering van werkzaamheden door de ondernemer. Tijdens de uitvoering van maatregelen die vallen onder een gemeentelijke subsidieregeling kan gemeente inwoner wel van advies voorzien als hier om wordt verzocht of steekproefsgewijs de uitvoering van maatregelen beoordelen.
6. De ondernemer vrijwaart de gemeente voor aanspraken van derden die voortvloeien uit zijn handelen of nalaten.
7. Deelname en zichtbaarheid in de Isolatievergelijker: De ondernemer erkent en aanvaardt dat de advieslogica van de Isolatievergelijker is gericht op het identificeren en presenteren van de meest passende maatregelen en dat geen aanspraak bestaat op een vooraf bepaalde positie binnen de Isolatievergelijker.

#### 3.2 Eisen aan onderneming

1. De ondernemer zorgt ervoor dat de gegevens die de wetgever, voor zover voor de onderneming van toepassing, ter inschrijving heeft aangewezen, steeds volledig en juist in het Handelsregister bij de Kamer van Koophandel staan ingeschreven.
2. De ondernemer voldoet bij de uitvoering van de werkzaamheden aan de geldende wet- en regelgeving inzake arbeidsomstandigheden, waaronder de Arbeidsomstandighedenwet en het Arbeidsomstandighedenbesluit en kan dit op verzoek van de opdrachtgever aantonen.
3. Voor zover van toepassing beschikt de ondernemer over een actuele risico-inventarisatie -en evaluatie (RI&E).
4. De ondernemer heeft een doorlopende aansprakelijkheidsverzekering afgesloten met een verzekerde som van minstens € 1.000.000 per jaar.
5. De ondernemer verstrekt minimaal 10 jaar garantie op geleverde producten en minimaal 5 jaar op de uitvoering en montage.
6. De ondernemer is aangesloten bij een erkende branche specifieke geschillencommissie, of toont aan dat bij onopgeloste klachten een onafhankelijke derde partij een bindend oordeel kan vellen - zoals een gecertificeerd mediator, een onafhankelijk technisch deskundige, of een andere erkende geschilleninstantie.
7. De Ondernemer is bij dak-, gevel-, of spouwmuurisolatie gecertificeerd voor natuurvriendelijk isoleren (wet Natuurbescherming) en zal deze maatregelen alleen op de voorgeschreven natuurvriendelijke wijze uitvoeren.
8. Het aanbod van de ondernemer voldoet minimaal aan de gestelde isolatiewaarden om voor ISDE-subsidie in aanmerking te komen, zie <https://www.rvo.nl/subsidies-financiering/isde/woningeigenaren/isolatiemaatregelen> - voorwaarden per isolatietype.

9. Ondernemer biedt alleen maatregelen aan die opgenomen zijn in meldcodelijst van RVO voor de ISDE-subsidie en voorzien zijn van bijbehorende meldcode. [ISDE: Meldcodelijst Isolatiematerialen | RVO.nl](#).
10. Isolatieproducten bevatten geen HFK houdende blaasmiddelen.
11. Bij het toepassen van spouwmuurisolatie of wanneer de ondernemer een gespoten isolatieschuim aanbiedt, zorgt de ondernemer voor certificering via SKG-IKOB, Insula of gelijkwaardig, toepassing volgens de verwerkingsvoorschriften van de fabrikant en een schriftelijke garantieverklaring voor de inwoner.
12. Als voorwaarde voor deelname aan het Open House verbindt de ondernemer zich tot deelname aan een overleg waarin uitleg wordt gegeven over de werking van het Open House, de wijze waarop maatregelen worden gepresenteerd en de verplichtingen die voor de ondernemer uit deelname voortvloeien. De ondernemer stelt hiervoor de benodigde tijd beschikbaar, waarbij wordt uitgegaan van een tijdsbesteding van ongeveer één uur.
13. Vanaf het moment van opname in het Open House is de ondernemer verantwoordelijk voor de juistheid, volledigheid en actualiteit van de door hem aangeleverde gegevens, waaronder begrepen prijzen, materialen en overige kenmerken van aangeboden maatregelen. De ondernemer stelt de beheerder van het Open House onverwijld in kennis van wijzigingen waarvan redelijkerwijs mag worden verwacht dat deze van invloed zijn op de op het Open House weergegeven informatie, zodat de gepubliceerde gegevens te allen tijde zo goed mogelijk aansluiten bij de feitelijke situatie en de door de ondernemer gehanteerde prijzen en voorwaarden.

### 3.3 Uitvoeringseisen

1. De ondernemer berekent geen andere kosten dan de kosten voor de uitvoer van de isolerende maatregel.
2. De ondernemer heeft ruime en aantoonbare ervaring met het isoleren van woningen middels de aangeboden producten.
3. De ondernemer draagt het volledige risico en de aansprakelijkheid voor het advies en uitvoering van de werkzaamheden.
4. Medewerkers die worden ingezet voor de woningopname en uitvoering zijn representatief en hebben een goede beheersing van de Nederlandse taal.
5. De Ondernemer heeft (na opdracht inwoner) ook daadwerkelijk advies en uitvoeringscapaciteit beschikbaar.
6. De ondernemer voert altijd eerst een vrijblijvende woningopname en inspectie aan de woning uit op basis waarvan een offerte wordt opgesteld.
7. Contact opnemen en afspraak maken na ontvangst offerteaanvraag: streven binnen 7 kalenderdagen, maximaal 14 kalenderdagen.
8. Bezoek woning en warme opname: streven binnen 14 kalenderdagen na maken afspraak, maximaal 28 kalenderdagen.
9. Opstellen en leveren offerte: streven binnen 14 kalenderdagen na warme opname: maximaal 28 kalenderdagen.
10. De offerte is minimaal 60 kalenderdagen geldig. Indien uitvoering plaatsvindt later dan 6 maanden na acceptatie van de offerte, mag de ondernemer aantoonbare prijsstijgingen van materialen doorberekenen.
11. Start uitvoering: streven binnen 30 kalenderdagen na opdracht, maximaal binnen 60 kalenderdagen.
12. De ondernemer zorgt voor duidelijke leveringsvoorwaarden en geeft in een offerte aan inwoner een duidelijke omschrijving van het uit te voeren werk.
13. De ondernemer vraagt geen aanbetaling aan inwoners bij opdrachten onder €10.000 inclusief btw.
14. De offerte voldoet aan de eisen van RVO voor de ISDE-subsidie.
15. De ondernemer zorgt ervoor dat de werkzaamheden zonder achterlating van vuil, verpakkingen en beschadigingen wordt uitgevoerd.

### 3.4 Eisen t.a.v. subsidieregelingen SEWA en Isolatiegoed (ISA)

1. Ondernemer wordt geacht t.b.v. verantwoording naar RVO naast de standaard informatie op offertes en facturen de volgende zaken op te nemen in offerte en factuur:
  - Toegepaste maatregel;
  - Naam/omschrijving materiaal;
  - M2 materiaal;
  - RD-waarde materiaal;
  - Meldcode RVO;
2. Ondernemer verzorgt voor de bewoner foto's voor alle uitgevoerde maatregelen van voortijdens- en na de uitvoering. Bewoner heeft deze foto's nodig voor de verantwoording naar zowel de gemeentelijke als ook de Rijkssubsidie (ISDE).

3. Voor alle inwoners in een koopwoning welke niet onder een gemeentelijke subsidieregeling vallen en voor de inwoners die gebruik maken van SEWA geldt dat de kosten van de uitvoering van een maatregel door ondernemer gefactureerd worden aan inwoner.
4. Voor ISA wordt de uitvoering van maatregelen of een deel hiervan vergoed door AD. Hiervoor gelden de volgende specifieke processtappen over de facturering:
  - De maximale bijdrage van de Gemeente is €1.700 tot €2.300 per inwoner, afhankelijk de toegekende subsidie. De hoogte van de bijdrage is vermeld op de subsidiebeschikking van inwoner. Als de kosten van de isolerende maatregel lager zijn dan het bedrag vermeld op de beschikking dan worden maximaal de kosten voor de isolerende maatregel vergoed. Als de subsidie niet toereikend is, dient de klant de resterende kosten te voldoen.
  - O.b.v. bovenstaande dient ondernemer na uitvoering werkzaamheden ofwel alleen een door inwoner ondertekende opleveringsbon of factuur in bij gemeente tot maximaal het subsidiebedrag, ofwel naast deze factuur ook een factuur bij inwoner voor de kosten boven het maximale subsidiebedrag.
  - De ondernemer vult de declaratie ten laste van de AD in middels een online bewijslastformulier ([arnhem.nl/subsidies/isolatiegoed](http://arnhem.nl/subsidies/isolatiegoed)), hierbij voegt de ondernemer de volgende stukken en informatie bij:
    - Het zaaknummer waaronder de inwoner het isolatiegoed heeft aangevraagd;
    - De overige informatie gevraagd in het bewijslastformulier (zie 3.4.1 en 3.4.2)
  - De gemeente betaalt de gemeentelijke bijdrage rechtstreeks aan de ondernemer wanneer het bewijslastformulier correct is ontvangen. Indien het bewijslastformulier niet compleet is, omdat vereiste bewijsstukken niet zijn toegevoegd, wordt de ondernemer in gelegenheid gesteld om binnen 1 maand de declaratie aan te vullen. De Ondernemer heeft tot maximaal 3 maanden na uitvoering de tijd om de declaraties in te dienen. De Gemeente hanteert een uitbetalingstermijn van maximaal 4 weken.

#### **4. In te dienen documenten**

- KVK-uittreksel.
- Geldige aansprakelijkheidsverzekering van minstens €1.000.000 per jaar.
- Document certificering van de onderneming bij aanbieden spouwmuurisolatie of wanneer de ondernemer een gespoten isolatieschuim aanbiedt.
- Voorbeeld van een schriftelijke garantieverklaring voor inwoner bij aanbieden spouwmuurisolatie of wanneer de ondernemer een gespoten isolatieschuim aanbiedt.
- Certificaat Natuurvriendelijk Isoleren.

## **5. Bijlagen**

De volgende bijlagen zijn separaat via TenderNed te downloaden:

- Aanmeldformulier.
- Formulier Nota van Inlichtingen.