

Bijlage A - Programma van Eisen

Referentie: GEZ BW HK VLS 202601 PRJ-2600052 Subsidieverwerking isolatiemaatregel

Nr	Criteriumtype	Criterium
1. Algemeen en scope		
1	Algemeen	Indien de subsidieregeling door de gemeente wordt aangepast, dient opdrachtnemer zich hieraan te conformeren. Dit gaat in overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.
2	Aanvragen	Opdrachtnemer bedient zowel individuele eigenaar-bewoners als eigenaar-bewoners binnen Verenigingen van Eigenaren (VvE's). Binnen een VvE kan subsidie worden aangevraagd overeenkomstig met de dan geldende subsidieregeling(en) van de gemeente.
3	Algemeen	Er is één duidelijk aanspreekpunt voor zowel de gemeente als de lokale energievoorziening.
2. Platform en toegankelijkheid		
4	Aanvragen	Opdrachtnemer biedt een overzichtelijk en duidelijk platform (website of applicatie via website) voor bewoners om op in te schrijven, waarbij ook digitaal minder vaardige inwoners goed worden ondersteund. Het platform voldoet aan de Europese norm EN 301 549, die de eisen van WCAG 2.2 op niveau AA overneemt. Deze eis geldt voor het volledige aanvraagproces en voor alle digitale communicatie met de inwoner. Opdrachtnemer levert uiterlijk op de ingangsdatum van de overeenkomst een toegankelijkheidsverklaring aan volgens het model van DigiToegankelijk.nl, gebaseerd op onderzoek door een onafhankelijke partij, en houdt deze gedurende de looptijd actueel.
5	Aanvragen	Op het platform van de opdrachtnemer moet het mogelijk zijn om tekstuele en andere aanpassingen door te voeren per gemeente. In overleg met de gemeente moeten mails en uitingen naar bewoners aanpasbaar zijn. De subsidieregeling van de gemeente is leidend, het subsidieplatform volgt. Alle benodigde aanpassingen gaan in goed overleg.
6	Aanvragen	Via het platform van de opdrachtnemer kan een bewoner ten alle tijden zelf de actuele status van de aanvraag goed volgen. De bewoner moet deze informatie zowel telefonisch als via de website kunnen opvragen.
7	Implementatie	Per 1 februari 2027 moet het subsidieplatform volledig operationeel zijn.

3. Aanvraag en beoordeling

8	Aanvragen	Opdrachtnemer controleert of de aanvraag van bewoner en/of VvE voldoet aan de dan geldende subsidieregeling(en). Deze controle mag telefonisch, maar moet schriftelijk bevestigd worden door bewoner. Opdrachtnemer vraagt waar nodig om onderbouwing/foto's/bewijsmateriaal van de inwoner.
9	Aanvragen	Opdrachtnemer probeert in eerste instantie de digitaal minder vaardige bewoner zelf telefonisch te begeleiden bij het indienen van een aanvraag. Als de betreffende bewoner meer hulp nodig heeft, dan legt opdrachtnemer een contactverzoek neer bij de desbetreffende energiecoöperatie en/of gemeente. Per gemeente zal een specifiek stroomschema opgemaakt worden in de implementatieperiode.
10	Aanvragen	Inwoner moet op platform aan kunnen geven dat hij advies ten aanzien van verduurzaming nodig heeft of extra begeleiding wil bij het doen van een aanvraag. Opdrachtnemer zorgt dat de betreffende Eco hiervan schriftelijk (digitaal) op de hoogte wordt gesteld.
11	Aanvragen	De bewoner beslist zelf bij welke leverancier hij afneemt. Dit mag ook een leverancier zijn die niet op het platform of op de website staat.
12	Uitbetalen subsidie	Indien een eigenaar bewoner van een VvE-complex een subsidie-aanvraag doet, dan moet hij aantonen dat hij op basis van de splitsingsakte zelfstandig een subsidie-aanvraag mag doen.
13	Uitbetalen subsidie	Subsidie aangevraagd door een VvE moet getoetst worden aan de volgende documenten: getekende offerte, eventueel een actueel energieadvies, het aanvraagformulier en een beschrijving van de maatregelen.
14	Uitbetalen subsidie	Indien een aanvraag is afgewezen, dan beslist de gemeente over deze adressen of deze alsnog recht hebben op subsidie.

4. Klantcontact en bereikbaarheid

15	Algemeen	Opdrachtnemer verzorgt tijdens het gehele proces toegankelijke communicatie. Externe communicatie verloopt zo veel mogelijk op B1 taalniveau.
16	Klantcontact en bereikbaarheid	Al het personeel dat direct contact met een bewoner of opdrachtgever, moet in staat zijn het gesprek in het Nederlands te voeren.

17	Klantcontact en bereikbaarheid	Opdrachtnemer is telefonisch en per mail op maandag t/m vrijdag bereikbaar van 9.00 tot 17.00 uur met uitzondering van nationale feestdagen. Vragen worden snel en doeltreffend beantwoord. Opdrachtnemer beantwoord binnengekomen vragen en meldingen per mail binnen maximaal 3 werkdagen.
19	Klantcontact en bereikbaarheid	Opdrachtnemer beschikt over actuele kennis van energiebesparende maatregelen en de toepasbaarheid daarvan in woningen, voor zowel eigenaar-bewoners als VvE's.
20	Klantcontact en bereikbaarheid	Opdrachtnemer verwijst bij (hulp)vragen die buiten de scope vallen naar de juiste instanties. Te weten het gemeentelijke Energieloket, de lokale energiecoöperatie of de gemeente. Na gunning wordt met opdrachtnemer besproken in welke gevallen naar welke instantie moet worden doorverwezen.

5. Collectief aanbod en leveranciers

21	Collectief Aanbod	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanbieden van een collectief aanbod van isolatiemaatregelen, waar bewoners optioneel gebruik van kunnen maken.
22	Collectief aanbod	In de basis mogen alle bij de KvK ingeschreven (gecertificeerde SKG-IKOB/Insula en VCA of vergelijkbaar) isolatiebedrijven als leveranciers meedoen aan een collectief aanbod voor inwoners. Wanneer een leverancier niet beschikt over deze certificeringen, dan kan opdrachtnemer zelfstandig besluiten het isolatiebedrijf toch toe te laten. Het isolatiebedrijf moet dan een schriftelijke onderbouwing geven van hoe zij gelijkwaardig aan de certificering(en) werken. De opdrachtnemer toetst dit.
23	Collectief aanbod	Opdrachtnemer kan ten alle tijden een overzicht geven van de leveranciers die meedoen met het collectieve aanbod.
24	Website	Lokale leveranciers, leveranciers met werkgebied in Noord-Holland, worden prominent zichtbaar gemaakt op de website. Dit wordt halfjaarlijks geactualiseerd. Verder voldoen zij aan dezelfde eisen als alle andere leveranciers.
25	Collectief aanbod	Bij negatieve signalen van bewoners over de kwaliteit van een leverancier en bij het niet meer voldoen aan gestelde eisen, moet de opdrachtnemer dit schriftelijk kenbaar maken aan de opdrachtgever (gemeente). De opdrachtgever en opdrachtnemer overleggen of de leverancier wordt uitgesloten en voor hoe lang. De opdrachtgever beslist uiteindelijk.
26	Leveranciers	De opdrachtnemer voorkomt alle vormen van belangenverstrengeling tussen zichzelf en een uitvoerende partij.

6. Reservering, voorfinanciering en uitbetaling

27	Uitbetalen subsidie	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat aanvragers, van tevoren het bedrag voor hun te nemen isolatiemaatregel(en) kunnen reserveren. Deze reservering staat minstens 6 maanden open en is eenmalig te verlengen in overleg met de gemeente met 6 maanden. Zo wordt voorkomen dat het budget op kan raken terwijl bewoners nog in het aanvraagproces zitten.
28	Uitbetalen subsidie	Bewoners die een reservering hebben openstaan, worden periodiek, minstens drie keer, herinnerd aan hun aflooptermijn.
29	Uitbetalen subsidie	Opdrachtnemer richt een werkbaar en toegankelijk proces voor voorfinanciering in, waarmee inwoners de kosten van isolatiemaatregelen niet vooraf hoeven te betalen. De subsidie wordt niet vooraf uitgekeerd aan de inwoner, maar na uitvoering van de maatregel rechtstreeks ingezet voor (gedeeltelijke) betaling van de factuur van de uitvoerende partij. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat: uitvoerende partijen deze werkwijze accepteren en hieraan meewerken, en dat de financiële afhandeling correct en controleerbaar plaatsvindt via de derdegeldenrekening.
30	Uitbetalen subsidie	Indien een VvE een subsidie-aanvraag doet, dan wordt Uitbetalen aan VvE's, enkel aan VvE entiteit, niet direct aan eigenaar bewoners.
31	Kosten en facturatie	Opdrachtnemer zorgt voor een transparante en laagdrempelige werkwijze rondom de subsidiëring van de isolatiemaatregelen. Dit betekent dat er gewerkt wordt met een derdegeldenrekening, waarbij de gemeente periodiek geld stort op basis van de te verwachten subsidieuitkeringen in de opvolgende periode.

7. Kosten en facturatie

32	Privacy en informatiebeveiliging	Er wordt regelmatig gefactureerd op basis van huishoudens die daadwerkelijk de subsidie hebben ontvangen. Op facturen worden in ieder geval de verplichte gegevens van de opdrachtbrief vermeld - dit verschilt per gemeente. Wat altijd wordt vermeldt: 1) het jaartal en de maand van de werkzaamheden, en 2) het aantal geholpen huishoudens, onderbouwd met een bijlage van de betreffende adressen - bij voorkeur in Excel. Er wordt nooit gefactureerd voor huishoudens die in verschillende jaren subsidie hebben ontvangen.
33	Kosten en facturatie	De gemeente is ten allen tijden eigenaar van de gelden op de derdegeldenrekening. De gemeente heeft recht op inzicht in de uitgekeerde middelen. In januari deelt Opdrachtnemer de jaarlijkse stand van zaken per 1 januari van het nieuwe jaar.

34	Kosten en facturatie	Het is voor Opdrachtnemer niet toegestaan om op andere wijze inkomsten te genereren uit deze opdracht. Er mogen geen marge- of provisieafspraken gemaakt worden met leveranciers.
35	Kosten en facturatie	De tarieven worden jaarlijks geïndexeerd overeenkomstig de indexeringsbepaling in het aanbestedingsdocument en de overeenkomst. Opdrachtnemer dient het geïndexeerde tarief uiterlijk twee maanden vóór aanvang van het nieuwe contractjaar schriftelijk in, met vermelding van de gehanteerde indexcijfers. De gemeente toetst uitsluitend of de berekening juist is toegepast en bevestigt dit schriftelijk. Andere tariefwijzigingen dan deze indexering zijn niet toegestaan.

8. Rapportage en verantwoording

36	Rapportage	Opdrachtnemer geeft eens per kwartaal per gemeente een actueel inzicht in alle NAW- en contactgegevens van bewoners die zich op het platform hebben aangemeld. Dit inzicht omvat alle fasen van de klantreis, inclusief afgewezen, afgebroken, gepauzeerde, reserveerde en verlengde aanvragen.
37		De opdrachtnemer geeft de gemeente minimaal eens per kwartaal een overzicht met per adres de status van de aanvraag, de reden van afwijzing (indien van toepassing), de beschikbare contactgegevens en de gereserveerde en/of toegepaste maatregel(en) en overige beschikbare relevante gegevens in te zien.
38	Rapportage	Opdrachtnemer houdt in de rapportage bij of inwoners gebruik hebben gemaakt van extra ondersteuning van de lokale energiecoöperatie. Deze informatie wordt aangeleverd door de lokale energiecoöperatie zelf.
39	Rapportage	Opdrachtnemer verstrekt aan de gemeente een rapportage die volledig voldoet aan de op dat moment geldende SiSa-richtlijnen over de adressen, inclusief VvE's, waarbij subsidiemaatregelen zijn gerealiseerd. De aangeleverde gegevens zijn zodanig gestructureerd en volledig dat de gemeente deze één-op-één kan overnemen voor de verantwoording richting het Rijk.
40	Rapportage	Opdrachtnemer levert jaarlijks een vast overzicht met de financiële voortgang over het betreffende kalenderjaar; en aan het einde van de opdracht een integraal overzicht met de voortgang over de gehele looptijd van de overeenkomst. Voor het overzicht geldt dat de uitbetaling van de subsidie het meetmoment is.
41	Rapportage	De gemeenten en Opdrachtnemer gaan jaarlijks in gesprek over eventuele wijzigingen aan rapportages danwel het platform van de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer staat open voor gezamenlijk wijzigingen die worden aangevoerd en moet deze in overweging nemen. Mochten gewenste wijzigingen systeemtechnisch lastig zijn, dan wordt er gezamenlijk naar een alternatief gekeken. Als een alternatief niet mogelijk is, wordt er gezamenlijk gekeken naar de haalbaarheid van het aanpassen van het systeem.

9. Data, overdracht en exit

42	Data	De gemeente ontvangt eens per jaar een kopie van alle data in CSV- of Excelbestand, op het moment dat de gemeenten verantwoording moet afleggen naar RVO, volgens de door de RVO aangegeven format. In de implementatieperiode besluit de gemeente welke data relevant is. Indien de gemeente op een later moment andere of meer data (ook) als relevant aanmerkt, moet opdrachtnemer hieraan voldoen.
43	Data	De gemeente is eigenaar van alle gegevens die binnen deze opdracht worden verzameld of gegenereerd. Opdrachtnemer stelt deze gegevens op elk moment gedurende de looptijd op verzoek van de gemeente beschikbaar, en draagt ze uiterlijk één maand na afloop, beëindiging of ontbinding van de overeenkomst volledig over. Deze verplichting geldt eveneens bij faillissement, surseance van betaling of staking van de bedrijfsvoering. De over te dragen gegevens omvatten ten minste: - alle gegevens die nodig zijn voor de SiSa-verantwoording; - alle adressen en VvE's waarvoor subsidie is aangevraagd, in alle fasen van de klantreis, met de aangevraagde en toegekende bedragen; - de status- en contactgegevens van het volledige bestand, ook van inwoners die zich aan het begin van de klantreis bevinden; - de NAW-gegevens van de aanvragers; - de staat van de woning op het moment van aanvraag; - de gereserveerde en uitgevoerde maatregelen per adres. Overdracht houdt in: aanlevering in een open, machineleesbaar formaat, volledig, gestructureerd en zonder dat opdrachtnemer daarvoor kosten in rekening brengt. Na aantoonbare en volledige overdracht verwijdt opdrachtnemer de gegevens uit zijn systemen en bevestigt dit schriftelijk.
44	Data	Opdrachtnemer levert alle rapportages en dataleveringen aan in een open, machineleesbaar formaat (bijvoorbeeld CSV, JSON of XML), zodat de gemeente de gegevens zonder tussenkomst van opdrachtnemer kan inlezen en verwerken. Documenten die duurzaam bewaard moeten blijven, waaronder beschikkingen, worden aangeleverd in PDF/A.
10. Privacy en informatiebeveiliging		
45	Privacy en informatiebeveiliging	Opdrachtnemer verkoopt of deelt onder geen beding (persoons)gegevens aan derde partijen.

46	Privacy en informatiebeveiliging	Opdrachtnemer beschikt uiterlijk op de ingangsdatum van de overeenkomst over een geldig certificaat op grond van ISO/IEC 27001:2022 of een aantoonbaar gelijkwaardig certificaat, en houdt dit gedurende de gehele looptijd geldig. De reikwijdte omvat ten minste de dienstverlening binnen deze opdracht, het digitale platform en de verwerking, opslag, hosting en het beheer van de gegevens. Daarnaast voert opdrachtnemer de opdracht uit in overeenstemming met de Baseline Informatiebeveiliging Overheid 2, voor zover de daarin opgenomen maatregelen relevant zijn. Opdrachtnemer verstrekt op verzoek een afschrift van het actuele certificaat en stelt de gemeenten onmiddellijk schriftelijk op de hoogte wanneer het certificaat dreigt te verlopen, wordt geschorst of ingetrokken.
47	Privacy en informatiebeveiliging	Om aan de AVG te voldoen, heeft de inwoner op het aanmeldplatform de vrije keuze om toestemming te geven om contactgegevens met de gemeente te delen conform de doeleinden van de gemeente - te weten het helpen en ondersteunen van inwoners bij het nemen van een isolatiemaatregel.
48	Privacy en informatiebeveiliging	Suggestie om toe te voegen: Opdrachtnemer verzamelt niet meer gegevens dan strikt noodzakelijk. Na afronding van de opdracht worden de verzamelde gegevens overgedragen en/of verwijderd.