

Programma van eisen

Verduurzamen woningen Zaanstad

Kenmerk: 2026-403

Bezoekadres:
Stadhuisplein 100
1506 MZ ZAANDAM

Datum: 14 september 2026
Status: Definitief

© Gehele of gedeeltelijke overneming of reproductie van de inhoud van dit document, op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteursrechthebbende is verboden, behoudens de beperkingen bij de wet gesteld. Het verbod betreft ook gehele of gedeeltelijke bewerking.

Inhoudsopgave

Inhoud

1	INLEIDING	3
2	EISEN	4
2.1	Algemeen	4
2.2	Omschrijving van de Opdracht	4
3	UITVOERING SUBSIDIEREGELING VERDUURZAMEN WONINGEN ZAANDAM OOST 2024 – 2028	5
	<i>Key performance indicators (KPI's): onderdeel van de Overeenkomst:</i>	<i>7</i>
	- Aantal woningen dat is verduurzaamd volgens de doelstelling van de VHF-regeling (maximaal 250)7	
	- Aantal woningen dat is verduurzaamd volgens de gecontinueerde VHF3 -regeling (maximaal 500)7	
3.1	Eisen.....	7
4	BIJZONDERE UITVOERINGSVOORWAARDEN	12
4.1	Social return on Investment: 3%	12
4.2	Duurzaamheid	12

Bijlage 1A: Subsidieregeling Verduurzamen Woningen Zaandam Oost 2024 – 2028

Bijlage 1B: Monitoringsbestand

Bijlage 1C: Samenvatting woningadvies

Bijlage 1D: Communicatiestrategie Aanbesteding Verduurzaming Woningen Zaanstad

1 Inleiding

In dit Programma van eisen (PvE) wordt de inhoud van de Opdracht omschreven en vastgelegd.

Een aardgasvrije woningvoorraad in 2050

In het Klimaatakkoord van de Rijksoverheid uit 2019 is afgesproken dat alle woningen en gebouwen in 2050 van het aardgas zijn en duurzaam verwarmd worden. Tevens is afgesproken, dat anderhalf miljoen bestaande woningen in 2030 al verduurzaamd zijn. Een aanzienlijk deel van deze opgave betreft grondgebonden koopwoningen van eigenaar-bewoners.

Het Rijk neemt aan dat 750.000 huishoudens niet zonder hulp van de overheid kunnen en stelt nu en gedurende de komende jaren diverse middelen beschikbaar aan gemeenten (SpUk Lokale Aanpak Isolatie, Volkshuisvestingsfonds (VHF), CDOK, etc.) om deze opgave te realiseren. Deze middelen kunnen worden ingezet voor bijvoorbeeld subsidie aan bewoners, begeleiding, marketing of verhoging van capaciteit binnen de lokale overheid. Elk van deze middelen kent specifieke kaders en doelstellingen. Gemeenten hebben de regierol gekregen in deze lokale warmtetransitie. Deze aanbesteding heeft uitsluitend betrekking op verduurzaming met subsidie uit het Volkshuisvestingsfonds.

Volkshuisvestingsfonds 1

Als Bijlage 1A is de lopende subsidieregeling Verduurzamen Woningen Zaandam Oost 2024 – 2028 opgenomen ("VHF1"). Doel van deze subsidieregeling is het verduurzamen van tenminste 650 bestaande woningen met 3 labelstappen of minimaal naar label B in Zaandam. De regeling geldt voor eigenaar-bewoners in de postcodegebieden 1501, 1502, 1503, 1504, 1505, 1506, 1507, 1508 en 1541, voor woningen met label C, D, E, F, G en met een WOZ-waarde van maximaal de NHG grens (€ 477.000,- peildatum 2022 of later). De regeling maakt geen onderscheid naar inkomen. De regeling is in werking getreden op 19 juni 2025.

Momenteel loopt het besluitproces voor enkele wijzigingen op de lopende VHF1 regeling. Naar verwachting is de gewijzigde regeling vastgesteld eind 2026. De regeling gaat na de wijziging ook voor eigenaar-bewoners in (G)VvE-complexen gelden, voor zowel individuele als collectieve maatregelen. De overige geplande wijzigingen zijn meer tekstueel en niet van invloed op de inhoud van de aanbesteding.

Volkshuisvestingsfonds 3

Uit het Volkshuisvestingsfonds heeft gemeente Zaanstad extra middelen gekregen om woningen in het gebied Zaandam-Oost te verduurzamen. Deze middelen, "VHF3" genoemd, kunnen worden ingezet tot en met 2034. De voorwaarden in de VHF3-beschikking van het ministerie van Binnenlandse Zaken zijn 'lichter' dan die in VHF1. In VHF3 zijn geen eisen over labelstappen of labeldoelen opgenomen. Het gebied van VHF3 is iets kleiner dan in VHF1. De postcodes 1506, 1507 en 1541 die wel onder VHF1 vallen, zijn niet in VHF3-gebied opgenomen. Overigens wordt in het najaar met het ministerie van Binnenlandse Zaken overlegd om dat wel te doen.

Het is de bedoeling dat er een subsidieregeling komt voor besteding van de VHF3-middelen. Daarbij heeft het nadrukkelijk de voorkeur van gemeente Zaanstad om niet een nieuwe subsidieregeling naast de huidige VHF1-subsidieregeling te ontwikkelen, maar om de huidige subsidieregeling aan te passen en te verbreden.

Wat de uitkomst ook wordt van het overleg tussen gemeente en ministerie van Binnenlandse Zaken en of er wel of niet een nieuwe subsidieregeling komt: het doel van verduurzamen van woningen in Zaandam-Oost blijft recht overeind staan. En daarmee ook de werkzaamheden voor de Opdrachtnemer. Met VHF3 worden de werkzaamheden wat gemakkelijker. Waar nu een eigenaar van een woning met label D, E of F in Zaandam-Oost relatief veel moet isoleren om label B te halen of drie labelstappen te zetten, kan met VHF3 ook al subsidie worden verstrekt bij een of twee labelstappen. In die zin is de verwachting dat het aantal te verduurzamen woningen bij VHF3 (uiterlijk 2034 maximaal 500 woningen) gemakkelijker haalbaar is dan bij VHF1.

De gemeente Zaanstad wijst erop dat een beroep op de Herzieningsclausule van paragraaf 1.6 van de Offerteleidraad expliciet van toepassing kan zijn -hoewel momenteel onvoorzien-: met name wanneer het aantal woningen vallend onder VHF1 en/of VHF3 wijzigt en/of de subsidieregeling wijzigt.

2 Eisen

2.1 Algemeen

In dit hoofdstuk staat het Programma van eisen weergegeven, oftewel de eisen die de gemeente Zaanstad stelt aan de uitvoering van de Opdracht. Het Programma van eisen bestaat uit een pakket van eisen met een knock-out karakter; het niet voldoen of kunnen voldoen aan één van deze eisen leidt automatisch tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.

Over de eisen kunt u vragen stellen in de vragenronde volgens de planning in paragraaf 2.2 van de Offerteleidraad en volgens de procedure die is beschreven in paragraaf 2.3 van de Offerteleidraad.

Door in te schrijven, bevestigt u dat u onherroepelijk akkoord gaat met hetgeen is gesteld in het Programma van eisen.

Het is toegestaan samen te werken met andere bedrijven. Dit is mogelijk door het vormen van een combinatie of door een beroep te doen op (een) derde(n) waarbij het principe van hoofd- en onderaannemer geldt. Een onderneming mag slechts eenmaal inschrijven, óf in combinatie óf als hoofdaannemer.

2.2 Omschrijving van de Opdracht

Na gunning van de Opdracht wordt een Overeenkomst afgesloten met één Opdrachtnemer.

De Opdracht bestaat uit de Uitvoering van de huidige regeling VHF (VHF1): regeling Subsidieregeling Verduurzamen Woningen Zaanstad Oost 2024 – 2028 en het vervolg daarop vanuit VHF3.

Momenteel worden de werkzaamheden tot en met 31 december 2026 uitgevoerd door een leverancier waarbij het exacte aantal woningen dat bereikt is op de dag voor de ingangsdatum van de Opdracht niet exact bekend is. Inschatting is dat op 31 december 26 ongeveer 400 woningen zijn geïsoleerd.

Omdat voor VHF1 in totaal 650 woningen moeten worden verduurzaamd, gaan we voor deze aanbesteding uit van circa 250 woningen die nog moeten worden geïsoleerd voor eind 2028 voor VHF1. Het resterende aantal woningen voor VHF1 kan groter of kleiner dan 250 worden al naar gelang het succes van de voortgang van de lopende Overeenkomst.

Het aantal woningen dat dient te worden verduurzaamd in het kader van de VHF3 betreft 500 woningen extra voor 2034. Het aantal van 500 woningen voor VHF3 staat vast.

Dit brengt het totaal aantal woningen voor deze Opdracht op circa 750.

Belangrijke onderdelen van de Opdracht zijn:

- a) Het opstellen van een promotie- en communicatiestrategie. Zie Bijlage 1D voor de communicatiestrategie van Zaanstad, waar uw strategie binnen moet passen. De gemeente voert regie op de communicatie. De intentie is dat de ideeën voor activerende communicatie acties vanuit de Opdrachtnemer komen, en dat deze voordat ze worden uitgevoerd worden afgestemd met de gemeente om te borgen dat de boodschap is afgestemd en niet strijdig is met andere communicatie richting bewoners
- b) Het bepalen van het huidige energielabel (startlabel) bij woningen die door de gemeente worden aangewezen. Dit aanwijzen betreft het verstrekken van een adreslijst van de woningen binnen de doelgroep;
- c) Per woning: het opstellen van een maatwerkadvies op basis van een huisbezoek voor verduurzaming van de woning gericht aan de eigenaar-bewoner volgens BRL 9500. Dit betreft een concreet advies over de te nemen verduurzamingsmaatregelen aan de woning. Door het advies weet de eigenaar-bewoner welke maatregelen aan de woning nodig zijn om in aanmerking te komen voor de VHF-subsidie. Uit het rapport moet blijken welke maatregelen leiden tot een labelstap volgens de NTA8800 richtlijnen (zie een voorbeeld in [Bijlage 1C](#)).
- d) Het maatwerkadvies voor de huidige regeling VHF geeft inzicht in ten minste:
 - een plan van aanpak voor de verduurzamingsmaatregelen die moeten gebeuren aan het huis zodat ofwel 3 energielabelstappen worden behaald, ofwel twee labelstappen worden behaald waardoor de woning op energielabel B komt;
 - inzage in de kosten van de maatregelen;

- inzage in de financiële opties om de kosten te dekken: overzicht van gemeentelijke en landelijke subsidies, subsidiebedragen, resterende kosten/eigen bijdrage, besparing op de energiekosten en terugverdiend tijd van de maatregelen.

In de gecontinueerde regeling vanuit VHF3 zijn wijzigingen (versoepelingen) in de labelvereisten en een wijziging in het subsidiebedrag voor bewoners voorzien

- e) Na akkoord van de woningeigenaar op het maatwerkadvies vraagt Opdrachtnemer zonder belangenverstrengeling en concurrentie bevorderend offertes op:
 - a. minimaal drie offertes op in geval de opdrachtsom groter is dan €20.000
 - b. minimaal 2 offertes op in geval de opdrachtsom kleiner is dan €20.000
 - c. de offertes worden opgevraagd bij (bij voorkeur regionale) geschikte en erkende bedrijven/aannemers waarmee de verduurzamingsmaatregelen kunnen worden uitgevoerd.
 - d. Opdrachtnemer beoordeelt de offertes op geschiktheid voordat deze aan de eigenaar-bewoner worden verstrekt.
 - e. De benaderde aannemers variëren zodat niet alle opdrachten bij een beperkt aantal aannemers terecht komen. We vragen te werken met minimaal 5 aannemers per kalenderjaar.
- f) De bewoner verstrekt opdracht aan de aannemer die de voorkeur geniet volgens de bewoner. Opdrachtnemer begeleidt en ontzorgt de bewoner bij de uitvoering van de werkzaamheden door de aannemer. Dat betekent minimaal: planning van de werkzaamheden, regie op de uitvoering, aanspreekpunt voor bewoners, intermediair tussen bewoner en aannemer, aanspreekpunt bij klachten over de uitvoering, etc..
- g) Ontzorgen van de bewoner bij subsidieaanvragen: indienen ISDE-aanvraag bij het Rijk en indienen van de gemeentelijke subsidieaanvraag en subsidieverantwoording bij de gemeente namens de bewoner.
- h) Zorgen voor de verantwoordingsinformatie (zoals foto's, facturen), ten behoeve van de aanvraag op de landelijke ISDE-subsidie en verantwoording van de gemeentelijke subsidies.
- i) Eindlabel opstellen en registreren bij RVO.
- j) Leveren van verantwoordingsinformatie aan de gemeente: volgens het Monitoringsbestand in Bijlage 1B.
- k) Voor (G)VvE's (met minder dan 20 woningen) wordt een VvE-complex aanpak geadviseerd voor de maatregelen die volgens de splitsingsakte niet door de individuele bewoners uitgevoerd mogen worden. Ook ontzorgt de Opdrachtnemer de VvE's als regisseur van de verduurzaming en kan deze advies geven over de te nemen procedurele stappen in VvE verband. (G)VvE's met meer dan 20 wooneenheden hebben de mogelijkheid om te worden ondersteund door een andere externe partij (door Zaanstad gesubsidieerd). In deze situatie wordt Opdrachtnemer door de andere externe partij betrokken voor het organiseren van de beschikbare Zaanse subsidies. Alleen VvE's met minder dan 20 woningen vallen binnen de Opdracht.
- l) Prestatieleveringen en evaluatie van de uitgevoerde werkzaamheden per 1 juni en 1 december van elk jaar.

3 Uitvoering Subsidieregeling Verduurzamen Woningen Zaanstad Oost 2024 – 2028

De gemeente Zaanstad zoekt een Opdrachtnemer die de bewoner begeleidt ten behoeve van de uitvoering van de Subsidieregeling Verduurzamen Woningen Zaanstad Oost 2024 – 2028 en het vervolg op deze regeling vanuit VHF3. De Opdrachtnemer faciliteert, organiseert, toetst en bereidt de subsidieaanvragen voor die eigenaar/bewoners kunnen indienen. De Opdrachtnemer voert samen met de gemeente Zaanstad een communicatiestrategie uit, met als doel circa 250 Zaanse woningen met 3 labelstappen of tot label B te verduurzamen in het kader van VHF1. 500 Woningen worden verduurzaamd in het kader van VHF3.

Subsidieregeling Verduurzamen Woningen Zaanstad Oost 2024 – 2028 (VHF1):

Opdrachtgrootte: ongeveer 250 woningen verduurzaamd naar label B of met 3 labelstappen.

Beschikbare lopende subsidie: 4,8 miljoen voor isolatiemaatregelen voor de woningeigenaren en VvE's

Looptijd regeling: juni 2025 tot en met 31 december 2028 of totdat subsidieplafond is bereikt.

Opdrachtgever: Gemeente Zaanstad

Vervolgeregeling VHF3:

Opdrachtgrootte: 500 woningen verduurzaamd voor 2034

Beschikbare continuerende subsidie: € 11,1 miljoen voor isolatiemaatregelen voor de woningeigenaren en (G)VvE's.

Looptijd regeling: 2027 tot en met 31 december 2034 of totdat subsidieplafond is bereikt.

Opdrachtgever: Gemeente Zaanstad

Doel van zowel VHF 1 als 3 is het verduurzamen van particuliere bestaande woningen die vallen binnen de doelgroep zoals omschreven in hoofdstuk 1. In de voorgaande jaren is een aanvang gemaakt hiermee en zijn eind 2026 naar schatting 400 woningen geïsoleerd. Het restant van ongeveer 250 woningen moet nog worden aangepakt in het kader van VHF1.

Daarnaast moeten 500 woningen worden geïsoleerd in het kader van VHF3. VvE's zijn niet eerder meegenomen in de aanpak.

De isolatiemaatregelen zijn in de eerste plaats gericht op het verduurzamen van de buitenste schil van de oorspronkelijke woning (dak, muren, glas, kozijnen, vloer/bodem) en het verbeteren van de ventilatie. Een warmtepomp en zonnepanelen kunnen alleen in combinatie met minimaal 1 isolerende maatregel worden aangeboden. Het advies aan de eigenaar/bewoner dient zodanig afgestemd te zijn dat bouwfysische problemen als schimmel- en vochtproblemen worden voorkomen.

Het aantal woningen / appartementen die voldoen aan de VHF-voorwaarden per energielabel / VvE, is als volgt:

Werkvoorraad (svz juli 2026): aantal woningen die voldoen aan de VHF voorwaarden per label	Aantal grondgebonden woningen	Aantal appartementen (verdeeld over 345 VvE's)
G	382	134
F	447	188
E	1.234	541
D	941	1.447
C	2.353	3.201
Geen label	344	3.891

De gemeente ziet graag dat binnen de Opdracht de focus ligt op de woningen met de lagere labels: E, F en G en (G)VvE's. Hieraan is vormgegeven door een hogere beloning (opslag) per woning voor bevordering van de aanpak van een dergelijk label (zie hiervoor ook Bijlage 4 – Prijsopgave):

Basistarief verduurzaamde woning met label D of C:	100%
Tarief verduurzaamde woning met label E, F, of G:	120% opslag
Tarief verduurzaamde woning binnen een (G)VvE label D of C:	140% opslag
Tarief verduurzaamde woning met label E, F, of G binnen een (G)VvE:	168% opslag

Onderdeel van de Opdracht is:

- Activerende communicatie gericht aan 750 eigenaren door middel van een passend aanbod van energiebesparende maatregelen die tegen een goede prijs en met goede kwaliteit en dienstverlening worden geïnstalleerd met een garantietermijn van tenminste 3 jaar (en/of onderhoudscontract) met inachtneming van het voorkomen van bouwfysische problemen als vocht en schimmel;

- Informatie en advies over passende financieringsmogelijkheden, het aanvragen en verantwoorden van gemeentelijke subsidies en ISDE en zo nodig doorverwijzen naar financieel adviseurs.
- Woningen voorzien van energielabels;
- Ontzorgen van de woningeigenaren bij de opdrachtverlening, de uitvoering én regievoeren op de uitvoering van de verduurzamingswerkzaamheden

Key performance indicators (KPI's): onderdeel van de Overeenkomst:

- Aantal woningen dat is verduurzaamd volgens de doelstelling van de VHF-regeling (maximaal 250)
- Aantal woningen dat is verduurzaamd volgens de gecontinueerde VHF3 -regeling (maximaal 500)
- Aantal verduurzaamde woningen volgens de doelstelling van de VHF-regeling met (indicatief) startlabel E, F, G: het streven is 70% van het totaal
- Aantal verduurzaamde woningen volgens de doelstelling van de VHF-regeling met (indicatief) startlabel C of D: het streven is 30% van het totaal
- Doorlooptijden: starten uitvoering werkzaamheden uiterlijk 3 maanden na verleningsbeschikking door de gemeente Zaanstad en oplevering en indienen subsidieverantwoording uiterlijk 6 maanden na de start van de uitvoering
- Aanleveren van foutloze subsidieaanvragen en subsidieverantwoording bij gemeente Zaanstad
- Proactieve houding om verbetervoorstellen te doen om de deelname van bewoners aan woningverduurzaming te verbeteren

3.1 Eisen

Eis	
Algemeen Uitvoering regeling Subsidieregeling Verduurzamen Woningen Zaanstad Oost 2024 – 2028	
1.	Opdrachtnemer is in staat om gedurende de gehele looptijd van deze Overeenkomst de dienstverlening te verrichten als beschreven in de aanbestedingsstukken en heeft hiervoor op elk moment gedurende de looptijd van de Overeenkomst de adequate expertise en middelen en capaciteit tot zijn beschikking.
2.	De in de Overeenkomst gehanteerde termijnen ten aanzien van de uitvoering van de subsidieregeling Verduurzamen Woningen Zaanstad Oost 2024 – 2028 zijn fatale termijnen.
3.	Verduurzaming van circa 250 woningen volgens de doelstellingen van de lopende VHF1-regeling, aanvullend 500 woningen volgens de doelstellingen van de continuering van de VHF3-regeling
4.	Isolatie van spouwmuuren, dakisolatie van buitenaf en gevels kan alleen onder speciale voorwaarden vanwege beschermde diersoorten. Voorafgaand aan spouwmuur-, gevel- en dakisolatie moet worden onderzocht of beschermde diersoorten aanwezig zijn. Indien deze aanwezig zijn, moeten gebouweigenaren in de meeste gevallen een ontheffing aanvragen op de Omgevingswet. Om te voorkomen dat zij dit individueel moeten doen, werkt de gemeente Zaanstad aan het opstellen van een stads breed soortenmanagementplan (SMP). Het traject om tot een geaccordeerd SMP te komen duurt naar verwachting tot eind 2026. Inwoners en corporaties kunnen daarna via een speciaal registratiesysteem zich aanmelden om gebruik te maken van de gemeentevergunning voor de werkzaamheden. Spouwmuurisolatie, gevelisolatie en buitendakisolatie zijn dus wel opgenomen in de subsidieregeling, maar met de harde eis dat bij de uitvoering van de isolatiemaatregelen wordt voldaan aan de geldende wettelijke voorschriften.
5.	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat voldaan wordt aan de RC-waarden zoals gesteld in de ISDE, zie hiervoor ISDE: Subsidie voor verduurzaming van uw woning (rvo.nl)
6.	Opdrachtnemer is verplicht Opdrachtgever onverwijld te informeren over omstandigheden die de continuïteit en/of kwaliteit van de dienstverlening negatief kunnen beïnvloeden en over de genomen en te nemen maatregelen om dit te voorkomen.

Van woningadvies tot een succesvolle eindverantwoording	
7.	De focus ligt op het isoleren van de buitenste schil (vloer, bodem, muur, dak, glas) en verbeteren van de ventilatie. Zonnepanelen zijn alleen subsidiabel in combinatie met het uitvoeren van minimaal één (isolatie)activiteit en wanneer met de uitvoering van deze activiteit minimaal twee labelstappen en minimaal energielabel B wordt behaald; Een warmtepomp is alleen subsidiabel in combinatie met het uitvoeren van minimaal één (isolatie)maatregel en wanneer met de uitvoering van deze maatregel(en) minimaal twee labelstappen en minimaal energielabel B wordt behaald. Als een eigenaar slechts één enkele maatregel kan nemen of anderszins minder maatregelen wil nemen dan waarmee de doelstelling van de VHF-subsidieregeling gehaald wordt, dan dient deze gewezen te worden op de gemeentelijke LAl-subsidieregeling en/of ISDE. Opdrachtnemer ontzorgt de deelnemende eigenaar/bewoner gedurende het gehele proces. De Opdrachtnemer: - stelt na huisbezoek een gecertificeerd maatwerk woningadvies conform de NTA8800 richtlijnen op (een voorbeeld is opgenomen als Bijlage 1C) met de te nemen isolatiemaatregelen die tenminste 3 labelstappen rechtvaardigen of leiden tot label B, en waarin tenminste zijn opgenomen het huidige label, de kosten van de maatregelen, de besparing op de energiekosten, de terugverdientijd van de te nemen maatregelen en duiding van de eigen bijdrage en de financiële dekkingsopties; - wijst eigenaren actief op de mogelijkheden van subsidies (gemeentelijke en landelijke), hypotheek en leningen van het Nationaal WarmteFonds om de financiering van de maatregelen uit het woningadvies mogelijk te maken; - beoordeelt of er een financieel adviseur nodig is en adviseert de eigenaar na instemming hiermee van de Opdrachtgever, actief en verwijst naar geschikte financiële adviseurs; - draagt zorg voor het offerteproces voor de uitvoerende werkzaamheden - voert regie op de uitvoering van de isolatiewerkzaamheden of installatie van zonnepanelen of warmtepomp - begeleidt de woningeigenaar bij het indienen van complete subsidieaanvragen voor de gemeentelijke subsidies en de landelijke ISDE subsidie; - begeleidt de woningeigenaar bij het indienen van complete subsidieverantwoording voor de gemeentelijke subsidies en de landelijke ISDE-subsidies hét aanspreekpunt voor de woningeigenaar tijdens het gehele proces van subsidieaanvraag, uitvoering werkzaamheden en eindverantwoording.
8	Het kan in de praktijk zijn dat bewoners al offertes hebben en dan daarna pas met de Opdrachtnemer in aanraking komen. Opdrachtnemer dient de aanpak hierop aan te passen door deze offertes in het proces mee te nemen
9.	Opdrachtnemer zorgt dat er geen bouwfysische problemen ontstaan door genomen maatregelen (vocht, schimmel) na realisatie van genomen maatregelen, en neemt gepaste maatregelen zodra dit nodig is tot 3 jaar na uitvoering van de werkzaamheden.
10.	Er moet in de uitvoering aandacht en ruimte zijn voor de toepassing van duurzame materialen. Dit kunnen circulaire materialen of zelfs 'biobased materialen' zijn. Gekozen materialen voor isolatie hebben in de regel een grote impact op milieu en biodiversiteit, maar hebben mogelijk ook een kostenimpact: uiteindelijk is het de bewoner die bepaalt. Het aandragen van milieuvriendelijke alternatieven is wenselijk maar mag geen extra drempel en potentieel afhaakmoment opleveren. Bij kostenverschil dus een circulair/biobased en een regulier alternatief offren (2 offertes), anders uitgaan van circulaire/biobased materialen.

11.	Opdrachtnemer faciliteert een front-office voor inschrijvingen, aanmeldingen en een klantenservice richting de bewoners; tenminste van maandag tot en met vrijdag bereikbaar tijdens kantooruren van 09:00 – 17:00 uur (met uitzondering van officiële feestdagen).
12.	Opdrachtnemer vervult de rol van intermediair tussen klant en (onder)aannemer indien er complicaties zijn (ten minste tot 3 jaar na uitvoering)
13.	Opdrachtnemer neemt na het verzenden van het woningadvies aan de woningeigenaar periodiek contact op met de eigenaar-bewoner. Dit met als doel om deze nogmaals te motiveren om in actie te komen en om vast te stellen wat de beweegredenen zijn om niet verder deel te nemen. Opdrachtnemer registreert deze beweegredenen en past de werkwijze en benadering hierop aan.
(G)VvE's met een maximale omvang van 20 woningen	
14	Opdrachtnemer ondersteunt individuele eigenaar-bewoners van grondgebonden woningen en individuele eigenaar-bewoners van VvE's met maatregelen die volgens de splitsingsakte wél door de individuele bewoner uitgevoerd mogen worden. Daarnaast ondersteunt Opdrachtnemer (G)VvE's met een maximale omvang van 20 woningen of appartementen in de verduurzamingsaanpak voor de maatregelen die volgens de splitsingsakte niet door de individuele bewoner uitgevoerd mogen worden.
15	Opdrachtnemer komt met voorstel (plan van aanpak) om (G)VvE's als regisseur van de verduurzaming te ontzorgen volgens de hierboven beschreven aanpak bij individuele eigenaar-bewoners
16	Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze zich opstelt als ketenregisseur voor het (G)VvE-bestuur voor de maatregelen die volgens de splitsingsakte niet door de individuele bewoner uitgevoerd mogen worden. Dit houdt onder meer maar niet uitsluitend in: • In gesprek gaan met het (G)VvE-bestuur of een aangewezen contactpersoon daarvan; • Bezoek aan de woningen behorende bij de (G)VvE; • Een advies leveren over de maatregelen aan de woningen zodanig dat deze voldoen aan de gemeentelijke subsidievoorwaarden, met bijbehorende kosten en subsidie, en planning; • Advies over de te nemen procedurele stappen in (G)VvE-verband; • Indien gewenst ondersteuning bij vergaderingen van de (G)VvE over de verduurzamingsmaatregelen; • Na akkoord van het (G)VvE-bestuur op het maatwerkadvies vraagt Opdrachtnemer zonder belangenverstrengeling en concurrentie bevorderend opvragen van offertes: ◦ Minimaal drie offertes op in geval de Opdrachtsom groter is dan €50.000; ◦ De offertes worden opgevraagd bij (bij voorkeur regionale) geschikte erkende bedrijven/aannemers waarmee de verduurzamingsmaatregelen kunnen worden uitgevoerd; ◦ Opdrachtnemer beoordeelt de offertes op geschiktheid voordat deze aan het (G)VvE-bestuur wordt verstrekt; ◦ De benaderde aannemers variëren zodat niet alle Opdrachten bij een beperkt aantal aannemers terecht komen. • Het (G)VvE-bestuur verstrekt Opdracht aan de aannemer die de voorkeur geniet. Opdrachtnemer begeleidt en ontzorgt het VvE-bestuur en de individuele bewoners van de VvE bij de uitvoering van de werkzaamheden door de aannemer: dat betekent minimaal: planning van de werkzaamheden, regie op de uitvoering, aanspreekpunt voor bewoners, intermediair tussen bewoner en aannemer, aanspreekpunt bij klachten over de uitvoering etc.. • Ontzorgen van het VvE bestuur bij subsidieaanvragen: indienen SVvE-aanvraag bij het rijk en indienen van de gemeentelijke subsidieaanvraag bij de gemeente namens het VvE bestuur. • Zorgen voor de verantwoordingsinformatie (zoals foto's, facturen), ten behoeve

	van de aanvraag op de landelijke SvVE-subsidie en verantwoording van de gemeentelijke subsidies; Eindlabels registreren bij RVO
17	Opdrachtnemer stuurt erop aan, dat de aangeboden maatregelen en uitvoeringsadviezen op bouwkundige componenten leiden tot 3 labelstappen of label B. Voor de isolatiemaatregelen moet worden uitgegaan van de meest recente Rc waarden van maatregelenlijst van de ISDE-subsidie: Isolatiemaatregelen woningeigenaren (zie rvo.nl). Er dient zoveel mogelijk rekening gehouden te worden met circulariteit, en bij glasvervanging moet het mogelijk zijn om ventilatieroosters aan te brengen. Te allen tijde dienen de maatregelen zo aangeboden te worden dat bouwfysische problemen geen kans krijgen te ontstaan.
Financieel advies	
18	Opdrachtnemer geeft financieel advies over de dekking van de eigen financiële bijdrage van bewoners aan de verduurzamingskosten en indien nodig hulp bij aanvraag hiervan. Opdrachtnemer geeft daarbij inzicht in besparing op de energiekosten, de terugverdientijd, en mogelijke dekking door subsidies.
19	Opdrachtnemer verwijst woningeigenaren niet eerder door naar een gratis financieel adviseur voor mensen met een laag inkomen dan na instemming hiermee van de Opdrachtgever.
De subsidieaanvraag	
20	Opdrachtnemer zorgt voor de volledige subsidieaanvraag voor bewoners in het kader van deze regeling. Het betreft een volledig ingevuld aanvraagformulier met in elk geval de volgende bijlagen: - NAW eigenaar/bewoner; - woningplan met maatregelen die nodig zijn om tot label B te geraken of 3 labelstappen te nemen; - huidige (voorlopige) energielabel, verwachte eindlabel; - WOZ-waarde;. - Offertes (met m², kostprijs); - Een rekenmodel met hierin kosten en berekende gemeentelijke subsidie; - Indien vermoedelijk sprake is van energiearmoede de laatste (jaar-) inkomensverklaring van de Belastingdienst.
Verantwoording subsidieaanvraag	
21	Opdrachtnemer zorgt voor een volledige subsidieverantwoording voor de bewoners in het kader van deze regeling. Het betreft een volledig ingevuld aanvraagformulier met in elke geval de volgende bijlagen: - NAW eigenaar/bewoner; - Facturen uitgevoerd werk; - Betaalbewijzen van de facturen met meldcodes; - Foto's van de werkzaamheden; - Nieuw geregistreerd energielabel; Opdrachtgever kan steekproefsgewijs het door Opdrachtnemer verstrekte eindlabel controleren. Wanneer volgens Opdrachtgever blijkt dat een label niet op de werkelijkheid aansluit, kan Opdrachtgever (vergaande) maatregelen treffen en dwingende aanwijzingen geven om dergelijke situaties te voorkomen.
Eisen communicatie Opdrachtgever en Opdrachtnemer	
22	Alle communicatie gedurende de looptijd van de Overeenkomst tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer, zowel schriftelijk als mondeling, is in de Nederlandse taal.
23	De Opdrachtgever acht het van belang dat er ten aanzien van de uitvoering van de Overeenkomst een goede communicatiestructuur bestaat. De Opdrachtnemer zal één contactpersoon benoemen die als accountmanager optreedt en het inhoudelijke en

	commercieel-juridische aanspreekpunt is voor de Opdrachtgever ten aanzien van de gehele Overeenkomst. Deze contactpersoon is gemachtigd om bindende afspraken te maken. Opdrachtnemer dient bereikbaar te zijn (zowel per telefoon als per e-mail) op werkdagen tussen 9.00 en 17.00 uur voor Opdrachtgever (met uitzondering van officiële feestdagen).
24	De Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever zo vroeg mogelijk indien sprake is van opvolging/ vervanging van de vaste contactpersoon, echter uiterlijk één (1) maand van tevoren.
25	Al naar gelang de behoefte van de Opdrachtgever en/of Opdrachtnemer vindt een evaluatiegesprek plaats over de uitvoering van de Overeenkomst.
26	Het is Opdrachtnemer niet toegestaan om informatie aangaande deze Opdracht – zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever – op enigerlei wijze openbaar te maken.
Kritische prestatie-indicatoren/rapportage	
27	De Opdrachtgever wil de effectiviteit van de dienstverlening inzichtelijk maken met kritische prestatie indicatoren (KPI's). De KPI's staan in paragraaf 3.
28	De Opdrachtnemer stelt halfjaarlijks een evaluatie over de acties die zijn ondernomen en de resultaten. Bewonerscommunicatie ziet de Opdrachtgever als één van de belangrijkste manieren om de doelstelling te kunnen bereiken. Hiertoe dient een promotie- en communicatiestrategie te worden opgesteld, afgestemd te worden met de Opdrachtgever en gedurende het traject te worden geëvalueerd en bijgesteld (zie <u>Bijlage 1D</u>).
29	Opdrachtnemer houdt een dashboard real time of wekelijks in een rapportage bij waarin Opdrachtgever de voortgang kan zien. Hierin staat op overzichtelijke wijze hoeveel woningen in de verschillende stappen van het proces bevinden; hoeveel woningen zijn aangeschreven, hoeveel een advies hebben gekregen, Opdracht hebben gegeven, subsidie hebben aangevraagd en zijn afgerond. Ook is uit het dashboard af te leiden wat de doorlooptijd is, wat de eigen investering van bewoners is en wat het aantal behaalde labelstappen is.
30	Opdrachtnemer zorgt elk kwartaal voor een volledige rapportage in het format van <u>Bijlage 1B</u> . Daarnaast worden minimaal de volgende gegevens opgenomen: - In welke mate de afgesproken KPI's zijn behaald; - Verbeterplan voor niet behaalde KPI's; - Overzichten van klachten inclusief analyse en oplossingen, doorlooptijd van klachtafhandeling; - Voortgang verbetervoorstellen; Opdrachtgever kan de rapportage (inhoudelijk) vormgeven op basis van redelijke behoefte.
AVG	
31	Opdrachtnemer treft (pro-actief) alle benodigde beveiligingsmaatregelen en Opdrachtgever kan eisen stellen aan de door Opdrachtnemer te nemen beveiligingsmaatregelen, waaronder door Opdrachtnemer zo nodig op de geleverde producten en/of diensten toe te passen maatregelen uit de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO).
32	In verband met de gezamenlijke verantwoordelijkheid voor het verwerken van persoonsgegevens, stemt Opdrachtnemer in met de verwerkersovereenkomst waarin partijen gezamenlijk op transparante wijze hun verantwoordelijkheden vastleggen voor de nakoming van hun privacy verplichtingen. De verwerkersovereenkomst is als <u>Bijlage 8</u> bij de offerteleidraad toegevoegd en maakt onderdeel uit van de Overeenkomst die met Opdrachtnemer wordt gesloten. Indien inschrijver hierover vragen heeft, kan hij deze in een vragenronde stellen ten behoeve van een Nota van Inlichtingen.
Financieel	
33	Op elke factuur wordt onze referentie vermeld (inkooporder), de vakafdeling en het factuuradres: gemeente Zaanstad, t.a.v. Crediteurenadministratie, Postbus 2000, 1500 GA Zaandam.

	Opdrachtnemer verzendt de factu(u)r(en) conform levering 1x per kwartaal, gelijk met verzending van de monitoringsrapportage aan de gemeente Zaanstad, onder vermelding van alle wettelijke en bijzondere door de gemeente Zaanstad gestelde eisen naar facturen@zaanstad.nl De geoffreerde tarieven zijn vast gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst behoudens indexatie: tarieven dienen voor het eerst per de eerste dag na afloop van het vierde jaar dat de Overeenkomst loopt, jaarlijks te worden geïndexeerd: zie Bijlage 6 – Conceptovereenkomst artikel 5.2. - Alle prijzen zijn inclusief de CAO-wijzigingen; - Alle prijzen zijn inclusief eventuele opslagen; - Alle prijzen dienen exclusief BTW te worden opgegeven; - Alle prijzen zijn inclusief alle kosten voor dienstverlening en kosten van derden die door Opdrachtnemer worden ingeschakeld.
--	--

4 Bijzondere uitvoeringsvoorwaarden

4.1 Social return on Investment: 3%

De gemeente Zaanstad heeft als doelstelling dat een investering door de gemeente, naast het 'gewone' rendement ook een concreet maatschappelijk rendement (Social return) oplevert. Onder Social return wordt verstaan het opnemen van Sociale voorwaarden, eisen en wensen in inkoop- en aanbestedingstrajecten, zodat Opdrachtnemers een bijdrage leveren aan de uitvoering van het gemeentelijke beleid t.a.v. het bieden van werkgelegenheid aan mensen die in een uitkeringssituatie verkeren.

Deze Social-return-verplichting maakt onderdeel uit van de Opdracht. Om te controleren of de werkgever zich aan deze contractuele afspraken houdt, mogen persoonsgegevens worden verwerkt. Zaanstad vraagt Opdrachtnemers met een contractuele Social-return-verplichting aan te tonen:

- Wat hun inzet voor Social return is geweest.
- Dat de ingezette werknemers in het kader van Social return daadwerkelijk behoren tot een doelgroep zoals opgenomen in Bijlage 10 - Uitvoeringsprotocol SROI.

Social Return-eis	
34	Een Social return-verplichting van 3% volgens het bijgevoegde Uitvoeringsprotocol Social return Zaanstreek-Waterland (Bijlage 10 van de Offerteleidraad). Indien Opdrachtnemer niet (volledig) voldoet aan het invullen van zijn jaarlijkse Social-return-verplichting heeft gemeente Zaanstad van rechtswege een direct opeisbare vordering op Opdrachtnemer ten bedrage van de openstaande SROI-verplichting. De gemeente Zaanstad zal dit bedrag alsdan verrekenen met de nog aan Opdrachtnemer te betalen facturen, dan wel anderszins invorderen.

Mogelijke invullingen van SROI kunnen zijn:

- arbeidsparticipatie, bijvoorbeeld door kandidaten op te leiden en te begeleiden richting de functie van energieadviseur;
- sociale inkoop, bijvoorbeeld door het laten verzorgen van drukwerk en verzending van brieven door Werkom of een andere sociale onderneming;
- maatschappelijke activiteiten in de regio, bijvoorbeeld het verzorgen van aanvullende voorlichting over energiebesparing en verduurzaming.

4.2 Duurzaamheid

De gemeente Zaanstad streeft naar een duurzame, circulaire en maatschappelijk verantwoorde uitvoering van deze Opdracht. Van Opdrachtnemer wordt een proactieve houding verwacht ten aanzien van duurzaamheid, niet alleen bij de toegepaste materialen, maar ook in de dienstverlening, logistiek,

verpakkingsmaterialen en overige onderdelen van de uitvoering. Een van de ambities van deze aanbesteding is om de verduurzaming van woningen in Zaanstad zo circulair mogelijk te realiseren. Er dient binnen de uitvoering aandacht en ruimte te zijn voor de toepassing van duurzame materialen, waaronder circulaire en biobased materialen. Opdrachtnemer wordt gestimuleerd om bewoners actief te informeren over milieuvriendelijke alternatieven waar deze technisch en economisch haalbaar zijn. Daarbij geldt dat duurzaamheid geen onnodige drempel mag vormen in de klantreis. Wanneer toepassing van een circulair of biobased alternatief leidt tot meerkosten ten opzichte van een regulier product, wordt gevraagd zowel een prijsopgave voor het duurzame alternatief als voor het reguliere alternatief aan te bieden, zodat de bewoner een weloverwogen keuze kan maken. Indien er geen relevant prijsverschil bestaat, wordt uitgegaan van toepassing van het circulaire of biobased materiaal.

Voor zover binnen de Opdracht van toepassing geldt daarnaast het volgende:

- Hout en houtproducten dienen aantoonbaar duurzaam geproduceerd te zijn en te beschikken over een keurmerk dat voldoet aan het inkoopbeleid van de Nederlandse overheid, zoals FSC of PEFC.
- Opdrachtnemer stimuleert het gebruik van circulaire, hernieuwbare en/of milieuvriendelijk geproduceerde materialen waar dit technisch en economisch haalbaar is.
- Bij de levering en installatie van zonnepanelen, warmtepompen, batterijopslagsystemen en andere installatieonderdelen gaat de voorkeur uit naar producten van leveranciers die aantoonbaar beleid voeren op het gebied van maatschappelijk verantwoord ondernemen, mensenrechten en milieuzorg in de productieketen.
- Op verzoek van de gemeente maakt Opdrachtnemer aannemelijk dat toegepaste materialen en producten voldoen aan de gestelde duurzaamheids-, circulariteits- en ketenvereisten.

Dit Programma van eisen, en in het bijzonder de onderdelen duurzaamheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO), dient in het licht van deze ambitie te worden gelezen en geïnterpreteerd. De gemeente verwacht van Opdrachtnemer een constructieve bijdrage aan de verdere verduurzaming van woningen in Zaanstad, met oog voor zowel betaalbaarheid als uitvoerbaarheid voor bewoners.

MVO/Duurzaamheid	
35	Opdrachtnemer verstrekt op verzoek van de gemeente informatie over de toepassing van duurzame materialen, circulaire oplossingen en overige duurzaamheidsmaatregelen die binnen de Opdracht zijn gerealiseerd. Opdrachtgever kan daarbij vragen om een onderbouwing van de verstrekte informatie. Partijen maken na gunning nadere afspraken over de wijze waarop duurzaamheidsinformatie wordt gedeeld.
36	Alle kosten om aan de duurzaamheidseisen te voldoen, zijn gedurende de looptijd van de Overeenkomst in de geoffreerde prijzen (Bijlage 4) van de diensten verdisconteerd (extra kosten of meerkosten kunnen niet in rekening worden gebracht).



gemeente Zaanstad

Stadhuisplein 100, 1506 MZ Zaandam
Postbus 2000, 1500 GA Zaandam

T14 075
antwoord@zaanstad.nl
www.zaanstad.nl