

Programma van Eisen Ontzorgings- en uitvoeringsaanpak isolatie gemeente Overbetuwe

1. De Opdrachtnemer moet de eerste maatregelen kunnen aanbieden binnen twee maanden na ingang van de overeenkomst.
2. De kwaliteit van de dienstverlening dient gedurende de looptijd van het contract constant te blijven.
3. De Opdrachtnemer dient een aanbod voor inwoners te bieden dat bestaat uit de energiebesparende maatregelen zoals beschreven bij de Investeringssubsidie duurzame energie en energiebesparing (ISDE) en/of Subsidieregeling verduurzaming voor verenigingen van eigenaars (SVVE);
4. Opdrachtnemer zal een front-office faciliteren voor inschrijvingen, aanmeldingen en een klantenservice richting de deelnemers inrichten; dagelijks bereikbaar tijdens kantooruren.
5. Inwoners van Overbetuwe krijgen altijd binnen twee werkdagen een reactie van Opdrachtnemer, tenzij anders afgesproken.
6. Opdrachtnemer borgt dat inwoners uit Overbetuwe op een fysieke locatie op een goed bereikbare plek in Overbetuwe (mag bij inwoners thuis zijn of in de Duurzaamheidskeet van de gemeente Overbetuwe) uitleg kunnen krijgen en producten kunnen zien en voelen waarmee de woning verduurzaamd kan worden. Dit heeft betrekking op de uitvoering van de onderdelen isolatie en de installatie van het verduurzamingsadvies.
7. Opdrachtnemer organiseert een pool van bedrijven, met een sterke voorkeur voor lokale en regionale uitvoerders en biedt de mogelijkheid gedurende de uitvoering van de opdracht aan nieuwe uitvoerders om toe te treden tot deze pool van bedrijven. De gemeente Overbetuwe zal de bij haar bekende organisaties beschikbaar stellen.
8. Deelnemers kunnen zich aanmelden via een aanmeldpagina op de website van de Opdrachtnemer. Deze landingspagina wordt gehost door de Opdrachtnemer en bevat wederzijdse verwijzingen naar overbetuwe.nl/energieloket.
9. Opdrachtnemer zorgt voor een aanmeldpagina die in lijn is met de huisstijl van de gemeente Overbetuwe.
10. Activiteiten die uitgevoerd worden door Opdrachtnemer ten behoeve van verduurzaming leiden niet tot extra kosten voor de inwoner van Overbetuwe. Deze betaalt enkel voor gerealiseerde maatregelen, exclusief subsidie.
11. Opdrachtnemer houdt toezicht op de kwaliteit van gebruikte materialen en uitvoering door aannemers of installateurs. Opdrachtnemer neemt Opdrachtgever mee in de wijze waarop hierop toezicht wordt gehouden. En neemt gepaste maatregelen wanneer dit nodig is.
12. Opdrachtnemer zal de rol van intermediair vervullen tussen bewoner en (onder)aannemer als er complicaties zijn (ten minste tot 1 jaar na uitvoering).
13. Opdrachtnemer stemt toe te passen materialen af met Opdrachtgever. Doel hiervan is om met elkaar voorkeursproducten af te stemmen en te gebruiken met een zo laag mogelijke milieu impact.
14. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat er geen bouwfysische problemen ontstaan (o.a. vocht en schimmel) door het gegeven uitvoeringsadvies en na realisatie van de uitgevoerde maatregelen. En neemt gepaste maatregelen wanneer dit nodig is. Opdrachtnemer zal de rol van intermediair vervullen tussen bewoner en (onder)aannemer als er complicaties zijn (ten minste tot 1 jaar na uitvoering).
15. Opdrachtnemer sluit in haar uitvoeringsadviezen aan op het beleid van de gemeente (zoals de Transitievisie Warmte). De informatie wordt aangeleverd door Opdrachtgever.

16. Personeel van de Opdrachtnemer dat belast is met klantcontact moet een representatief en klantgericht uiterlijk hebben.
17. Klantcontact moet mogelijk zijn in Nederlands, waar deelnemers dit niet machtig zijn in ieder geval ook in het Engels.
18. Opdrachtgever ondersteunt Opdrachtnemer bij de wervingsacties waar nodig en passend en in overleg op basis van de rollen tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
19. Opdrachtgever vraagt 1 contactpersoon voor deze opdracht. En een vervanger bij afwezigheid.
20. Adviezen m.b.t. de aangeboden maatregelen, dienen informatie te geven over de voor- en nadelen van de aangeboden maatregelen en de bijbehorende subsidie en financieringsmogelijkheden. Opdrachtnemer borgt dat de Energie/verduurzamingsadviezen aan huis aan de kwaliteitsnormen voldoen zoals beschreven in de bijlage 'Basis energierapport'.
21. De kosten die de deelnemers betalen voor de uitgevoerde maatregelen dienen marktconform te zijn.
22. Opdrachtnemer dient mee te werken aan het bereiken en overtuigen van de doelgroep in of met risico op Energiearmoede.
23. Opdrachtgever vraagt ontzorging voor deelnemers gedurende het totale proces. De manier van ontzorging moet passen bij de wens van de deelnemer.
24. Vragen van deelnemers moeten persoonlijk, telefonisch of digitaal beantwoordt kunnen worden.
25. Bewoners zijn vrij om te kiezen of ze behoefte hebben aan hulp bij financiering en/of subsidie. Opdrachtnemer moet hiervoor over voldoende inhoudelijke kennis en waar nodig over vergunningen te beschikken óf hiervoor een onderaannemer contracteren.
26. Opdrachtnemer moet transparant zijn naar Opdrachtgever en de deelnemers over verdiensten die volgen uit het project, zoals bijvoorbeeld verdiensten uit een relatie met uitvoerder van maatregelen.
27. Opdrachtnemer signaleert bij de verduurzamingstrajecten uitdagingen en kansen waar gemeentelijke inbreng door bewoner gewenst en kansrijk is.

Monitoring en rapportage

28. Opdrachtnemer monitort en doet in ieder geval om de maand verslag over het aantal huisbezoeken/offertes, het aantal bereikte deelnemers, het aantal gerealiseerde maatregelen (per type) en klachten en andere klantenfeedback in een monitoringsoverzicht wat te herleiden is op adresniveau met contactgegevens.
29. Opdrachtnemer verzorgt het totale proces van offerte tot realisatie voor de deelnemer naar tevredenheid van de deelnemer. Eventuele gebreken of klachten worden verholpen en zijn onderdeel van het monitoringsoverzicht.
30. De contactpersoon van de Opdrachtnemer voert maandelijks overleg met de contactpersoon van de Opdrachtgever. Deze bespreking heeft als doel de overeenkomst op strategisch, tactisch en operationeel niveau af te stemmen.
31. Opdrachtgever heeft het recht een audit te laten uitvoeren op de gemaakte afspraken ten aanzien van deze opdracht.
32. Opdrachtgever verantwoord twee keer per jaar de resultaten aansluitend bij de Single Information Single Audit (SiSa) eisen behorende bij de Specifieke Uitkering LAI, in lijn met het door RVO aangereikt 'Monitoringsbestand-SpUk-Lokale-Aanpak-Isolatie'.
33. Opdrachtnemer zorgt uiterlijk binnen een maand na afronding van de opdracht voor een goede overdracht van alle benodigde gegevens.

Bescherming persoonsgegevens

34. Alle gegevens blijven te allen tijde eigendom van Opdrachtgever en mogen door Opdrachtnemer niet voor andere doeleinden worden gebruikt. Bij beëindiging van de overeenkomst worden alle gegevens, rekening houdend met de wettelijke eisen, overgedragen aan de Opdrachtgever in een standaard uitwisselformaat zonder meerkosten. Het is belangrijk dat inwoners uit Overbetuwe hier vooraf in het proces toestemming voor geven.
35. Opdrachtnemer dient persoonsgegevens zorgvuldig te verwerken conform de uitgangspunten in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Opdrachtnemer is bereid een Verwerkersovereenkomst met opdrachtgever aan te gaan.