Bijlage 4
Programma van Eisen Isolatieaanpak Elburg

TenderNed nummer: 622979

Algemene eisen

1.
De Opdrachtnemer is verplicht bij de uitvoering van de Opdracht alle toepasselijke wet- en regelgeving na te leven. Schade die voortvloeit uit het niet naleven van deze regelgeving, zal door de Opdrachtnemer worden vergoed aan de Gemeente Elburg.

2.
Indien bij de uitvoering van de Opdracht gebruik wordt gemaakt van arbeidskrachten die op grond van de Wet arbeid vreemdelingen (Wav) niet gerechtigd zijn arbeid in Nederland te verrichten en de Gemeente Elburg als gevolg van het brede werkgeversbegrip uit deze wet een boete opgelegd krijgt, zal de Opdrachtnemer deze boete volledig aan de Gemeente Elburg vergoeden.

3.
De Opdrachtnemer draagt de volledige verantwoordelijkheid voor zowel zijn eigen prestaties, prestaties van personeel van Opdrachtnemer en prestaties van de door de Opdrachtnemer ingeschakelde derden en uitvoerende partijen.

4.
Overeenkomstig artikel 6:22 BW geldt als ontbindende voorwaarde dat deze overeenkomst van rechtswege kan worden ontbonden indien:
• De betreffende verordening niet door het college van Burgemeester en Wethouders wordt vastgesteld en/of aangenomen;

5.
Wanneer de Opdrachtnemer zijn Inschrijving heeft gebaseerd op de verwachte afname van de producten/diensten, is verwachte afname geen (omzet)garantie en geldt er geen afnameverplichting voor de Aanbestedende dienst. Een en ander zonder recht op schadevergoeding.

6.
Opdrachtnemer mag enkel optreden als intermediair en niet als uitvoerende partij. Het is niet toegestaan dat Opdrachtnemer zelf of een verbonden onderneming (uitmakend van dezelfde concernstructuur/holding) kwalificeert en deelneemt als uitvoerende partij. Dit geldt ook voor verkoop van eigen producten en/of materialen.

Het is tevens niet toegestaan om via een reeks van oneigenlijke tussenpersonen isolatiemaatregelen aan te bieden aan eigenaar-bewoners om kosten oneigenlijk te beïnvloeden.

7.
Het is de Opdrachtnemer toegestaan om van uitvoerende partij(en) een maximale vergoeding van 10% per isolatiemaatregel te ontvangen. Dit voor het overnemen van de werkzaamheden die door de uitvoerende (isolatie)partijen worden uitgevoerd. In uw aanbieding maakt u duidelijk welke werkzaamheden voor de vergoeding worden uitgevoerd.

Deze vergoeding is additioneel aan de projectkosten die in het prijzenblad worden opgenomen. Indien tot gunning wordt overgegaan ontvangt de gemeente halfjaarlijks een overzicht van Opdrachtnemer van de ontvangen vergoedingen (kick back fees). Dit moet volledig transparant zijn.

8.
Opdrachtnemer heeft voor eigenaar-bewoners een aanbod van isolatiemaatregelen waarmee een woning kan worden geïsoleerd. Deze moet minimaal bestaan uit de volgende isolatiemaatregelen of een combinatie daarvan:
- Vloerisolatie/bodemisolatie.

- Dak-/zolder-/vlieringvloerisolatie.
- Glasvervanging/kozijnvervanging, eventueel met ventilatieroosters.
- Spouwmuurisolatie (met werkwijze Natuurvriendelijk Isoleren (NVI) voor 6% van de wijk).

De isolatiemaatregelen moeten flexibel zijn en kunnen variëren per woning, afhankelijk van de behoefte van eigenaar-bewoners. Meer informatie over de standaard voor woningisolatie is te vinden op de website van RVO: Standaard en streefwaarden voor woningisolatie.

De gemeente Elburg heeft nog geen Soortenmanagementplan (SMP) en verwacht deze ook niet op korte termijn te hebben. Wel kan spouwmuurisolatie worden aangeboden met toepassing van de werkwijze Natuurvriendelijk Isoleren (NVI). Hiervoor geldt het landelijk vastgestelde maximum percentage van 6% (voor 3 jaar) per CBS-buurt voor de particuliere woningen die op deze wijze geïsoleerd mogen worden. In de aanpak dient rekening te worden gehouden met de specifieke eisen die hiervoor gelden. Ook houdt opdrachtnemer in de gaten dat de maximale 6% niet wordt overschreden.

9.
De specificaties en kwaliteit van de isolatiemaatregelen moeten overeenkomen met de geldende ISDE meldcodelijst Isolatiematerialen en ISDE meldcodelijst Hoog rendementsglas.

10.
Opdrachtnemer zorgt dat de beschikbare gelden uitsluitend worden aangewend voor de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden en is verantwoordelijk voor het controleren van fraude bij ingediende subsidieaanvragen.

11.
De gemeente Elburg stelt de kaders vast waarbinnen subsidiegelden kunnen worden toegekend. De gemeente Elburg behoudt zich het recht voor deze regelingen en bijbehorende voorwaarden gedurende de looptijd aan te passen indien omstandigheden daartoe aanleiding geven. In dat geval wordt de Opdrachtnemer in de gelegenheid gesteld om aan te geven of, en zo ja in hoeverre, dergelijke wijzigingen gevolgen hebben voor de effectiviteit en/of de kwaliteit van de uitvoering van de aanpak.

12.
Aan het einde van de looptijd van de Overeenkomst dient de Opdrachtnemer kosteloos medewerking te verlenen aan de overdracht van alle relevante kennis, ervaring en informatie die van belang is voor een opvolgende aanbesteding. Op verzoek van de gemeente Elburg verleent de Opdrachtnemer tijdig en volledig medewerking aan het verstrekken van informatie, overzichten en gegevens die gemeente Elburg nodig acht voor de voorbereiding van een aanbestedingsprocedure.

13.
Voor de uitgevoerde isolatiewerkzaamheden geldt een minimale garantietermijn van tien (10) jaar. Gedurende deze periode zijn de Opdrachtnemer en de door Opdrachtnemer ingehuurde derde verplicht om gebreken die zich voordoen kosteloos te herstellen.

Na melding door de eigenaar-bewoner dienen deze gebreken binnen tien (10) werkdagen te worden verholpen, tenzij de Opdrachtnemer aannemelijk kan maken dat het betreffende gebrek niet door het toedoen van Opdrachtnemer of de door Opdrachtnemer ingehuurde derde is veroorzaakt.

Daarnaast is de Opdrachtnemer gehouden om namens de eigenaar-bewoner contact te onderhouden met de uitvoerende partij en zorg te dragen voor een adequate begeleiding en afhandeling van het hersteltraject.

14.

Het is van belang dat de informatiebeveiliging aantoonbaar op orde is. Opdrachtnemer overlegt binnen drie maanden na gunning een kopie van een geldig ISO 27001 certificaat of een daaraan gelijkwaardig certificaat of een gelijkwaardig eigen informatiebeveiligingshandboek. De gelijkwaardigheid dient door Inschrijver aangetoond te worden. Gelijkwaardig betekent in ieder geval een jaarlijkse onafhankelijke audit.

Communicatie

1.
De Opdrachtnemer dient op het moment van inschrijving te beschikken over een functionele en volledig operationele website ten behoeve van eigenaar-bewoners.

2.
De Opdrachtnemer is van maandag tot en met vrijdag bereikbaar van 09.00 tot 17.00 uur voor klantenserviceactiviteiten ten behoeve van de eigenaar-bewoner, met uitzondering van nationale feestdagen. Dit is telefonisch, per e-mail of via contactformulier op de website van de Opdrachtnemer.

3.
De Opdrachtnemer dient binnen drie (3) werkdagen inhoudelijk te reageren op contactverzoeken van eigenaar-bewoners die zijn ingediend via e-mail of het contactformulier. Een automatische ontvangstbevestiging wordt daarbij niet als afdoende reactie aangemerkt.

4.
De Opdrachtnemer en diens werknemers en door de Opdrachtnemer ingehuurde derden, beschikken over een adequate beheersing van de Nederlandse taal en drukken zich zowel mondeling als schriftelijk helder en correct uit.

5.
De Opdrachtnemer, diens werknemers en door de Opdrachtnemer ingehuurde derden hanteren in de communicatie met eigenaar-bewoners taalniveau B1, zowel mondeling als schriftelijk.

6.
Medewerkers van de Opdrachtnemer zijn voldoende op de hoogte van de subsidieregeling(en) van de gemeente Elburg.

7.
Opdrachtnemer wijst één (1) persoon aan als accountmanager voor gemeente Elburg. De accountmanager is op beleidsmatig en strategisch niveau het primaire aanspreekpunt voor de Duurzaamheidsmedewerkers van gemeente Elburg. Bij afwezigheid van de accountmanager wordt deze persoon tijdig en adequaat vervangen.

Monitoring

1.
Gemeente Elburg kan ten alle tijden het verloop van de isolatieaanpak inzien door middel van een digitaal dashboard met onder andere inzage in de volgende onderdelen:

- Het aantal geplande en uitgevoerde advies-aan-huis-bezoeken.
- Het aantal verzonden bespaarplannen.
- Het aantal verstrekte en getekende offertes .
- Het aantal woningen waar een isolatiemaatregel is uitgevoerd.
- Het aantal gerealiseerde maatregelen per type maatregel.
- Inzage in het volledige NIP budget, het totaal gereserveerde budget en de uitbetaalde subsidiebedragen.

Opdrachtgever wil inzage in de actuele stand van zaken van het saldo op de tussenrekening en de geschatte CO2 besparing. Het is niet noodzakelijk om dit in realtime in een dashboard op te nemen. Wel maken wij na gunning afspraken over de frequentie.

2.
De Opdrachtnemer levert elk kwartaal en aan het einde van het jaar een rapportage aan de gemeente Elburg, waarbij de eindrapportage bestaat uit de in de tussentijdse rapportages verzamelde informatie. Deze tussentijdse en eindrapportages dienen minimaal de volgende gegevens te bevatten:

- Aantal en specificatie aangemelde adressen.
- Aantal en specificatie afgemelde adressen (inclusief reden van afmelding).
- Contactmomenten en benaderacties per adres.

Bij beëindiging van de overeenkomst of afronding van de opdracht worden deze gegevens eigendom van gemeente Elburg.

Advisering

1.
De Opdrachtnemer levert onafhankelijk energieadvies. Onder onafhankelijkheid wordt verstaan dat de energieadviseur geen werkzaamheden verricht voor een isolatiebedrijf of leverancier en geen direct of indirect commercieel belang heeft bij de uiteindelijke keuze die de eigenaar-bewoner maakt.

2.
Medewerkers van de Opdrachtnemer, evenals door haar ingeschakelde derden die fysiek contact hebben met eigenaar-bewoners, dienen te allen tijde herkenbaar te zijn door het dragen van bedrijfskleding en in staat te zijn zich op verzoek te legitimeren als een medewerker van Opdrachtnemer of de door haar ingeschakelde derden.

3.
Voor het opstellen van het energieadvies vindt een fysieke woningopname plaats. De Opdrachtnemer draagt zorg voor het inplannen van een afspraak met de eigenaar-bewoner. De duur van het huisbezoek is afhankelijk van de omvang en de mate van complexiteit van de woning.

4.
De energieadviseur inventariseert minimaal de volgende onderdelen:

- De aanwezigheid van een (geldig) energielabel.
- De aanwezigheid en de kwaliteit van spouw-, vloer- en dakisolatie, inclusief, indien relevant, het type materiaal en de bijbehorende isolatiewaarde en het type glas dat in de woning aanwezig is.
- De afmetingen van de bouwdelen (gebruiksoppervlak, vloer-, dak- en geveloppervlakte).
- Aanwezige installaties, zoals: Cv-ketel, zonnepanelen en ventilatie.
- Wensen en behoeften van de eigenaar-bewoner ten aanzien van het verlagen van het energieverbruik en -rekening.
- Overige vragen van de eigenaar-bewoner.

5.
De energierapportage/het bespaarplan voor de inwoner bestaat uit minimaal de volgende onderdelen:

- Gegevens en typering van de woning:
    - Eigendom
    - Type
    - Bouwjaar
    - Energielabel (indien het energielabel niet aanwezig is wordt in het rapport

aangeven welke bouwdelen niet of slecht geïsoleerd zijn)
    - Etc.
- Een overzicht van de al uitgevoerde verduurzamingsmaatregelen in de woning (inclusief het gebruikte materiaal en de isolatiewaarde), en van de (isolatie)maatregelen die nog mogelijk zijn, inclusief welke modificaties nog mogelijk zijn om het huis aardgasvrij(-ready) te maken.
- Een laagdrempelige uitleg over de toepasbare isolatiemaatregelen in de woning en de impact daarvan op de woning:
    - Comfort
    - Voor- en nadelen
    - Etc.
- Een overzicht van de werkzaamheden die de eigenaar-bewoner (per maatregel) eventueel zelf moet uitvoeren.
- De te verwachtte energiebesparing/effectiviteit/verwachte rendement (gas en elektriciteit) per toepasbare isolatiemaatregel en de haalbaarheid daarvan.
- De tarieven en terugverdientijd per toepasbare isolatiemaatregel.
- Materialen per toepasbare isolatiemaatregel.
- Advies over de meest geschikte toepasbare isolatiemaatregel(en) en aan welke voorwaarden de isolatiemaatregelen moeten voldoen.
- Een overzicht van de verschillende subsidies en de financieringsmogelijkheden voor de eigenaar-bewoner.
- Een overzicht van te doorlopen planning voor de eigenaar-bewoner.
- Een overzicht van wat er van de eigenaar-bewoner verwacht wordt.
- Hulp bij het aanvragen van een ISDE subsidie bij het Rijk.

6.
De energieadviseur ligt mondeling toe wat het energieadvies is aan de eigenaar-bewoner. Hierbij wordt minimaal verteld welke isolatiemaatregel(en) sterk aanbevolen wordt.

Uitvoerende Partijen

1.
Opdrachtnemer benadert, beoordeelt en contracteert de uitvoerende bedrijven met de nadruk op lokale en regionale isolatiebedrijven. Opdrachtnemer betrekt de gemeente Elburg bij het selectieproces van de bedrijven. Het Bedrijvenregister Kop van de Veluwe kan worden gebruikt voor het vinden van potentiële lokale en regionale uitvoerende bedrijven. Opdrachtnemer legt de beoogde uitvoerende bedrijven ter goedkeuring aan de gemeente voor.

2.
De door de Opdrachtnemer ingeschakelde derde partijen dienen minimaal te voldoen aan de volgende eisen:

- Beschikking over alle benodigde vergunningen, certificeringen en naleving van de geldende kwaliteitseisen voor de uitvoering van de isolatiemaatregelen;
- Erkenning als isolatiebedrijf, aangesloten bij de brancheverenigingVENIN: Isolerend Nederland;
- Beschikking over een SKG-IKOB certificering, waarbij de gebruikte materialen KOMO-gecertificeerd zijn en de uitvoering voldoet aan de richtlijnen van het SKG-keurmerk (Insula Certificatie). INSULA certificering wordt als gelijkwaardig beschouwd;
- Beschikking over een VCA-certificering en het Natuurvriendelijk isoleren keurmerk bij isolatiemaatregelen die mogelijk gevolgen hebben voor kwetsbare diersoorten;
- Erkenning als glaszetter, aangesloten bij de brancheverenigingFOSAG/GBO;
- Beschikking over een glaskeur certificering voor glaszetters;
- Uitvoering van glasplaatsing conform de NPR 3577 richtlijn;
- Uitvoering van isolatiemaatregelen in overeenstemming met de Omgevingswet;
- Het bieden van een optimale prijs-kwaliteitverhouding en marktconforme kosten voor de isolatiemaatregelen;

- Beschikbaarheid van voldoende capaciteit voor het tijdig uitvoeren van de werkzaamheden;
- Het aanbieden van product- en installatiegarantie;
- Een geschillenregeling;
- Aandacht voor de CO_2-impact van materialen en werkzaamheden, bijvoorbeeld door toepassing van biobased of circulaire materialen.

3.
Opdrachtnemer controleert de certificering, ervaring en betrouwbaarheid van de deelnemende bedrijven.

Financiën

1.
De Opdrachtnemer verstrekt gedurende de looptijd uiterlijk voor één (1) februari tijdig en volledig de benodigde gegevens,
zodat gemeente Elburg kan voldoen aan de verantwoordingsverplichtingen voorvloeiend uit de SpUk LAI. In dat kader wordt jaarlijks het monitoringsbestand van de SpUk LAI correct ingevuld.
Dit wordt aangeleverd, zodat de middelen door de gemeente Elburg verantwoord kunnen worden conform de SiSa (Single information Single audit) methodiek.

2.
De gemeente bekostigt een klein deel van de aanpak vanuit de SpUk Energiearmoede.
De Opdrachtnemer verstrekt gedurende de looptijd uiterlijk voor één (1) februari tijdig en volledig de benodigde gegevens zodat gemeente Elburg kan voldoen aan de verantwoordingsverplichtingen voorvloeiend uit de SpUk Energiearmoede.

3.
De gemeente Elburg stelt dat de overboeking van gelden naar de derden-geldenrekening uitsluitend door haar wordt verricht en behoudt zich dit recht volledig voor. Tijdens de uitvoering van de opdracht zal de gemeente de gelden gefaseerd overboeken.

4.
De subsidiegelden blijven te allen tijde eigendom van de gemeente Elburg totdat deze rechtsgeldig zijn verleend door middel van een Beschikking. Opdrachtnemer verkrijgt geen eigendoms- of beschikkingsrecht op de subsidiegelden. De subsidiegelden maken geen onderdeel uit van het vermogen van Opdrachtnemer en vallen niet in een eventuele faillissementsboedel.

5.
De Opdrachtnemer draagt zorg voor de periodieke uitbetaling van de subsidiegelden aan de betrokken isolatiebedrijven, nadat is vastgesteld dat de werkzaamheden correct zijn uitgevoerd danwel het isolatiemateriaal is geleverd.

6.
De Opdrachtnemer is verplicht alle ontvangen betalingen tijdig en aantoonbaar door te betalen aan de bij de uitvoering betrokken derden. De Opdrachtnemer waarborgt dat geen betalingsachterstanden ontstaan en dat geen enkele derde enige aanspraak kan maken op de gemeente Elburg.

Gegevensgebruik tijdens en na de overeenkomst

1.
Na opdrachtverlening en conform de uitgangspunten van de AVG deelt opdrachtgever de adressenlijsten van de verschillende doelgroepen.

2.
De vergaarde gegevens mogen niet voor ander doeleinden dan deze opdracht worden gebruikt door Opdrachtnemer.

3.
De Opdrachtnemer heeft passende maatregelen getroffen om te waarborgen dat medewerkers van Opdrachtnemer, evenals door Opdrachtnemer ingehuurde derden, zorgvuldig omgaan met persoonsgegevens. Hierbij kan onder meer worden gedacht aan het opleiden en instrueren van personeel, het uitvoeren van screenings en het vastleggen van duidelijke afspraken en gedragsregels omtrent gegevensbescherming.

4.
De Opdrachtnemer beschikt over beleid op het gebied van naleving van de AVG, waarin in ieder geval de taken en verantwoordelijkheden met betrekking tot privacy duidelijk zijn vastgelegd.

5.
Bij beëindiging van de opdracht draagt de Opdrachtnemer binnen een maand alle data die relevant zijn voor de verantwoording of een eventuele opvolgende aanbesteding kosteloos over aan de gemeente Elburg. Na overdracht wordt de betreffende data op alle systemen van de Opdrachtnemer volledig en aantoonbaar verwijderd. Uiterlijk binnen 3 maanden na gunning van de opdracht maken de privacy officers van Opdrachtgever en Opdrachtnemer binnen de kaders van de aanbestedingsstukken nadere afspraken over de (omgang met) bewaartermijn(en) en dataeigendom van bepaalde data bij beëindiging van de overeenkomst. De afspraken worden vastgelegd in de overeenkomst en het exit-plan. Het exit-plan wordt jaarlijks kosteloos herijkt.