

Bijlage D - Programma van eisen 220016REG

Het programma van eisen maakt deel uit van de aanbestedingsstukken en beschrijft de minimumeisen van de opdracht. Er kan niet worden afgeweken van deze minimumeisen: niet bij inschrijving en niet in de uitvoering, tenzij nieuwe wet- en regelgeving anders gebiedt. Indien een inschrijving hieraan niet blijkt te voldoen volgt uitsluiting van de aanbestedingsprocedure. Vragen over het programma van eisen worden gesteld via de nota van inlichtingen. Eventuele nota('s) van inlichtingen gaan boven het gestelde in dit document. Door in te schrijven op de aanbesteding garandeert inschrijver deze eisen gelezen en begrepen te hebben, en aan deze eisen te voldoen.

1. Algemene eisen

1. De naam van het platform is Duurzaam Drechtsteden: www.duurzaam-drechtsteden.nl. Daarnaast geldt dat voor iedere gemeente een sub-platform beschikbaar is (www.duurzaam-drechtsteden.nl/gemeentenaam), waarmee voor die gemeente relevante acties en informatie binnen het platform worden aangeboden aan de doelgroepen, zoals omschreven in eis 1.5, van de desbetreffende gemeente.
2. Alle eventuele producten en diensten worden aangeboden onder deze naam en alle partijen, die werken onder deze naam, voldoen aan de hier en in de Leidraad genoemde uitgangspunten.
3. Duurzaam Drechtsteden is een overkoepelend, informatief platform en geeft handelingsperspectief aan de diverse doelgroepen om hun panden te verduurzamen via ofwel het hoofdplatform ofwel gemeentelijke sub-platforms. Lokale en regionale uitvoerende partijen (isolatiebedrijven, energiecoaches en -adviseurs, etc.), dienstverleners en bewonersinitiatieven kunnen aansluiten bij het platform.
4. Duurzaam Drechtsteden faciliteert en communiceert daarnaast over acties, diensten en initiatieven, die door de gemeentes (individueel of gezamenlijk) worden aangeboden of ondersteund. Duurzaam Drechtsteden verwijst hiernaar door en concurreert niet met andere initiatieven.
5. Duurzaam Drechtsteden richt zich op en is beschikbaar voor ten minste de volgende doelgroepen in de regio: woningeigenaren (zowel van grondgebonden woningen als in een complex met een Vereniging van Eigenaren), huurders, ondernemers van bedrijven inclusief eigenaren van maatschappelijk vastgoed.
6. Duurzaam Drechtsteden is een betrouwbaar en onafhankelijk platform. Deelnemende partijen voorkomen te allen tijde belangenverstrengeling.
7. Opdrachtnemer kent de scope van de basisdienstverlening, zoals in de aanbestedingsstukken is toegelicht, kent zijn rol in de bredere context van Duurzaam Drechtsteden en is bereid samen te werken met derden (bijvoorbeeld partijen die in opdracht van de gemeentes acties uitvoeren of diensten aanbieden).

8. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat medewerkers de noodzakelijke regionale en lokale kennis opdoen om de opdracht goed uit te kunnen voeren, zoals (maar niet uitsluitend): de RES, Transitievisies Warmte, lokale isolatieaanpakken en wijkgerichte uitvoeringsplannen, en zorgt dat deze kennis gedurende de contractduur wordt bijgehouden.
9. Opdrachtnemer heeft één vaste contactpersoon en een vervanger bij diens afwezigheid beschikbaar voor alle communicatie tussen de opdrachtgever en opdrachtnemer.
10. Opdrachtgever stelt één vaste contactpersoon (accounthouder) en vervanger beschikbaar voor alle communicatie tussen de opdrachtgever en opdrachtnemer. Daarnaast stellen de gemeenten een eigen contactpersoon beschikbaar en de regio Drechtsteden een regionaal contactpersoon (en vervanger) aan. Communicatie over de basisdienstverlening voor het platform Duurzaam Drechtsteden dient eerst tussen de accounthouder en de regionaal contactpersoon plaats te vinden alvorens dit met deelnemende gemeenten wordt gedeeld.

2. Klantenservice

1. Opdrachtnemer biedt ondersteuning/persoonlijk advies over het verduurzamen van een pand aan de gebruikers van het platform via ten minste telefoon, chat en e-mail.
2. De klantenservice is bereikbaar vanaf 2 januari 2024.
3. Opdrachtnemer stimuleert gebruikers van het platform actief (eventueel geautomatiseerd) in alle fasen van hun klantreis (zie bijlage G Doorontwikkeling). Na het eerste klantcontact heeft opdrachtnemer ten minste één keer opnieuw contact om het resultaat te monitoren en de klant te begeleiden naar dan wel te verleiden tot een volgende stap in de klantreis.
4. Opdrachtnemer is minimaal tijdens kantooruren (ma-vr, 9-17) bereikbaar. In overleg met opdrachtgever kan dit worden (ad hoc, tijdelijk of definitief) uitgebreid met avond- en weekenduren.
5. Opdrachtnemer koppelt de beschikbaar gestelde lokale telefoonnummers van het platform en gebruikt het mailadres info@duurzaam-drechtsteden.nl.
6. Opdrachtnemer verwijst bij het opnemen van de telefoon naar de gemeente van de gebruiker die contact opneemt. Bijvoorbeeld: "U belt met Duurzaam Sliedrecht".
7. Via Duurzaam Drechtsteden worden in de toekomst extra diensten en acties aangeboden door de gemeentes en/of derden. De uitvoerende partij(en) hiervan zijn als eerste verantwoordelijk voor het beantwoorden van vragen. Het kan echter voorkomen dat deelnemers toch de klantenservice benaderen voor vragen over de betreffende acties of diensten. Opdrachtgever stelt hiertoe per dienst en actie een FAQ op, waarmee basale vragen beantwoord kunnen worden. Indien nodig verwijst opdrachtnemer door naar de betreffende uitvoerende partij.
8. Opdrachtnemer heeft een reactietermijn van maximaal 3 werkdagen voor het beantwoorden van vragen. Medewerkers, die de klantenservice bemensen, voldoen ten minste aan de volgende eisen, mede gebaseerd op de "handreiking kwaliteit energieloketten" van de VNG:

- 8.1 Medewerkers van de klantenservice hebben basiskennis over alle vormen en typen van isolatie, ventilatie, duurzame warmtetechnieken, zonnepanelen, het aardgasvrij maken van woningen in het algemeen en gezond en veilig wonen;
- 8.2 Medewerkers van de klantenservice verwerven kennis over de regionale energiestrategie, warmtevisies, de wijkwarmteplannen van de gemeentes en onderhouden deze kennis
- 8.3 Medewerkers van de klantenservice moeten informatie kunnen bieden over (landelijke) subsidies en financieringsmogelijkheden.
9. Alle medewerkers beheersen de Nederlandse taal goed, in woord en geschrift.
10. Opdrachtnemer en opdrachtgever maken afspraken over verbetering of in stand houden van de kennis en kwaliteit van de medewerkers (verdieping, verbreding, actualiteit), zowel op inhoud als op communicatie-/adviesvaardigheden. Opdrachtgever is gerechtigd om een *mysterie guest* onderzoek te houden.
11. Opdrachtnemer waarborgt dat de tot het verwerken van de persoonsgegevens gemachtigde personen een geheimhoudingsverklaring hebben getekend.

3. Informatiesysteem en data

1. De Algemene Verordening Persoonsgegevens (AVG) en UAVG zijn uitgangspunt voor elke vorm van gegevensverwerking waarbij de Opdrachtnemer op een transparante en praktische manier invulling geeft aan de verplichtingen uit de AVG.
De Algemene Verordening Persoonsgegevens (AVG) en UAVG zijn uitgangspunt voor elke vorm van gegevensverwerking waarbij de Opdrachtnemer op een transparante en praktische manier invulling geeft aan de verplichtingen uit de AVG.
2. Opdrachtnemer heeft de informatieprocessen ingericht op basis van de principes van privacy by design en privacy by default en kan dit aantonen.
3. Opdrachtnemer heeft de informatieprocessen ingericht op basis van de principes van privacy by design en privacy by default en kan dit aantonen.
 1. Type klant: particulier, bedrijf, maatschappelijke organisatie;
 2. Naam, postcode en huisnummer van de klant. Indien de klant daarmee instemt en/of als het noodzakelijk is voor de dienstverlening worden ook aanvullende gegevens geregistreerd, zoals het post- en/of e-mailadres;
 3. De woon- of bedrijfssituatie: eigenaar, VvE, sociale huur, particuliere huur, bedrijf, etc.;
 4. Bij woonsituatie VvE specifiek de volgende aanvullende vragen:
 - a. Is de woning grondgebonden of niet grondgebonden?
 - b. Wat is de eigendomssituatie?: koop, particuliere huur, corporatiehuur
 - c. Is de VvE in eigen beheer of is er een VvE-beheerder?
 - d. Wie is de bestuursvoorzitter of wie is de VvE-beheerder

5. Welke isolatiemaatregelen al genomen zijn: keuze uit bouwdelen vloer, bodem, gevel, dak en glas);
 6. De vraag en behoefte van de klant;
 7. Moment in de klantreis;
 8. De afspraak, advies of product;
 9. Wat de klant met het advies of product heeft gedaan (vraagt actieve opvolging);
 10. Aantal klantcontactmomenten per telefoon, chat en e-mail per dag.
4. Indien blijkt dat door bovenstaande uitvraag meer gegevens worden verwerkt dan noodzakelijk is (zie hierboven), dan verzorgt Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever (kosteloos) aanpassingen in haar uitvraag van persoonsgegevens.
 5. Opdrachtnemer heeft extra maatregelen getroffen om gebleken onvolkomenheden op het gebied van privacy- en informatiebeveiliging te herstellen.
 6. Wanneer nieuwe wetgeving of gewijzigde inzichten door jurisprudentie zich voordoen, verzorgt Opdrachtnemer in overleg (kosteloos) aanpassingen in het systeem (privacy flexibiliteit).
 7. Opdrachtnemer heeft een Functionaris Gegevensbescherming of een Privacy Officer met wie snel en op transparante wijze contact kan worden gelegd voor privacy gerelateerde onderwerpen.
 8. Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid documenten separaat te versleutelen (bijvoorbeeld een extra beveiliging op persoonsdossiers).
 9. Opdrachtnemer heeft een "state of the art" autorisatiematrix inrichting / architectuur. " Rol based access management" op een "need to know/least privilege basis.
 10. In geval van een SaaS- of een gehoste Applicatie vindt de opslag van gegevens niet plaats buiten de Europese Economische Ruimte en niet in het Verenigd Koninkrijk.
 11. De deelnemende gemeenten (opdrachtgevers) zijn verwerkingsverantwoordelijken van de data van de eigen inwoners. Opdrachtgever sluit met Opdrachtnemer, voorafgaand aan de start van de dienstverlening, een schriftelijke overeenkomst met betrekking tot de bescherming en de verwerking van persoonsgegevens cf. artikel 28 lid 3 AVG. Daarbij wordt het model verwerkersovereenkomst van de Drechtsteden gehanteerd dat overeenkomstig is met het landelijke model van de VNG/IBD inclusief de Relevante GIBIT 2020 artikelen (indien van toepassing).
 12. Opdrachtnemer mag de door de Opdrachtgever verzamelde persoonsgegevens slechts in uitdrukkelijke opdracht van de Opdrachtgever verwerken. Alle verzamelde en verkregen data gedurende de looptijd van het contract blijven eigendom van Opdrachtgever.
 13. Opdrachtnemer verwerkt de persoonsgegevens niet verder voor eigen doeleinden en verstrekt de gegevens niet zonder expliciete en schriftelijke toestemming van Opdrachtgever aan derden.
 14. Opdrachtnemer mag bij het verwerken van de persoonsgegevens alleen groepsmaatschappijen en onderaannemers/subverwerkers inschakelen als een schriftelijke overeenkomst is gesloten

waarin dezelfde verplichtingen zijn opgenomen als in het model verwerkersovereenkomst van de Opdrachtgever en hiervoor toestemming is verkregen van Opdrachtgever.

15. Opdrachtnemer heeft een proces ingericht om mee te werken in geval van verzoeken van betrokkenen om hun wettelijke rechten uit te voeren. Opdrachtnemer geeft in haar systemen toegang aan betrokkenen om hun gegevens in te zien en biedt mogelijkheden voor betrokkenen om hun overige rechten i.h.k.v. de AVG uit te oefenen. Hieronder valt tevens de mogelijkheid de verwerking te "beperken", m.a.w. te bevriezen, zoals in de AVG opgenomen.
16. Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid de velden in haar systemen (data library) eenvoudig te kunnen verwijderen of te anonimiseren.
17. Opdrachtnemer heeft bewaartermijnen (op metadata) per categorie persoonsgegevens ingesteld met als gevolg dat de gegevens automatisch worden verwijderd na het verstrijken van deze bewaartermijnen.
18. Opdrachtnemer maakt geen gebruik van productie data binnen de testomgeving of ondersteuningsomgeving.
19. Opdrachtnemer stuurt zijn/haar exit-plan mee met de Inschrijving en tijdens de implementatiefase / voor livegang wordt dit samen met opdrachtgever definitief gemaakt.
20. Bij beëindiging van de overeenkomst worden alle data door Opdrachtnemer, zonder meerkosten, overgedragen aan de Opdrachtgever in een standaard uitwisselformat. Opdrachtnemer vernietigt daarna al deze data op haar eigen systemen.
21. Het door Opdrachtnemer geleverde systeem maakt geen gebruik van Artificial Intelligence (AI).
22. Opdrachtnemer heeft een klachtenprocedure en houdt een klachtenregistratie bij, deelt deze met de opdrachtgever en reageert op elke klacht conform de procedure.

4. Archivering

De opdrachtnemer gebruikt een professionele oplossing voor het opslaan en beheren van informatieobjecten en metadata. De oplossing van de opdrachtnemer voldoet aan de volgende eisen:

1. De oplossing is NEN-ISO 16175-3 gecertificeerd.
2. De weergave en export van elk informatieobject dat 10 jaar of langer bewaard moet worden (objectgegevens van gebouwen) bevat volledige en actuele metagegegevens zoals voorgeschreven in de norm Metagegegevens Overheidsinformatie (MDTO).
3. In de applicatie dient de informatie geordend te worden op basis van zaaktypen of op basis van andersoortige templates om informatieobjecten te ordenen.
4. Betrokkenen dienen geselecteerd te kunnen worden uit de Basisregistratie Personen (BRP).
5. Gebouwen dienen geselecteerd te kunnen worden uit de Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG).

6. Informatieobjecten die horen bij een zaak-, klant- of objectdossier die langer dan 10 jaar bewaard moet worden, worden zowel in het oorspronkelijke als in een duurzaam archief bestandsformaat gearhiveerd.
7. Een informatieobject is toegankelijk voor iedereen die op basis van regelgeving en beleid inzagerecht heeft.
8. De toegang tot gegevens en functionaliteit voor medewerkers en burgers is afgestemd op hun behoefte, rol en functie.
9. Er is vastgesteld welke gebruikers inzagerecht hebben.
10. De organisatie heeft een autorisatiematrix opgesteld voor de applicatie.
11. De applicatie biedt functionaliteit om gebruikers te autoriseren.
12. De applicatie biedt functionaliteit om de autorisatie te beheren.
13. Van elk informatieobject is een export beschikbaar, binnen redelijke tijd en inspanning. De export kan gebruikt worden voor migratie of om een data-analyse uit te voeren. De export bevat alle onder hoofdstuk 3 en hoofdstuk 5 genoemde velden.
14. De export van een informatieobject dat 10 jaar of langer bewaard moet worden voldoet aan een open standaard formaat zoals CSV, EML, JPEG, JPG, ODT, PDF/A, PNG, PPTX. Zie ook: <https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden>.
15. Opdrachtnemer is in staat archiefbescheiden te migreren naar archiefsystemen van opdrachtgever conform de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen. Leverancier verricht de werkzaamheden voor het daadwerkelijk migreren van archiefbescheiden tegen de in de Overeenkomst bepaalde tarieven en condities, of bij gebreke daarvan tegen de reguliere tarieven van opdrachtnemer en nader overeen te komen condities.
16. Opdrachtnemer voert (jaarlijks) vernietiging van informatieobjecten uit; uitsluitend in opdracht van de gemeente.
17. Ieder informatieobject heeft metadata om de bewaartermijn vast te leggen.
Aan het zaak-, klant- of objectdossier wordt op basis van het gekozen resultaattype een waardering toegekend op grond van de Gemeentelijke Selectielijst bestaande uit:
 - Vernietigingsgrondslag
 - Waardering (Bewaren of Vernietigen)
 - Bewaartermijnwaarde (getal)
 - Bewaartermijneenheid (jaar of maand)
 - Start bewaartermijn (na afhandeling zaak of na vervallen belang)
 - Brondatum start archieftermijn bij conditionele zaaktypen indien de geldigheidsduur van het procesobject op voorhand bekend is.
18. De applicatie kan een overzicht genereren van de informatieobjecten waarvan de bewaartermijn is verstreken. Van dit overzicht is een weergave beschikbaar in een open standaard formaat dat door de opdrachtnemer na controle op juistheid aan de opdrachtgever

wordt aangeleverd. Dit overzicht bevat minimaal het zaak-/dossiernummer, zaaktype/onderwerp, startdatum, afhandelingsdatum en alle gegevens m.b.t. de waardering van het zaak-, klant- of objectdossier.

19. De metadata met betrekking tot de bewaartermijn van informatieobjecten moeten na afloop van de behandeling en na het genereren van de vernietigingslijst gemuteerd kunnen worden om:
 - a) de ingangsdatum van de vernietigingstermijn indien nodig in te geven
 - b) de bewaartermijn van informatieobjecten te verlengen
 - c) informatieobjecten uit te zonderen van vernietiging.Deze mutaties gebeuren door de opdrachtnemer.
20. Informatieobjecten en de bijbehorende metadata kunnen na het verstrijken van de vernietigingstermijn vernietigd worden in de applicatie.
21. De applicatie signaleert automatisch welke informatieobjecten voor vernietiging in aanmerking komen.
22. Informatieobjecten en de bijbehorende metadata worden na het verstrijken van de vernietigingstermijn automatisch vernietigd in de applicatie.
23. Na vernietiging van de informatieobjecten wordt door de opdrachtnemer gezorgd voor een bewijs van vernietiging en wordt een verklaring van vernietiging opgesteld. De opdrachtnemer levert deze aan de opdrachtgever aan.

5. Monitoring, rapportage en evaluatie

- 5.1 De dienstverlening (operationeel) wordt elk kwartaal geëvalueerd tussen de vaste contactpersoon van opdrachtnemer en de accounthouder namens de opdrachtgevers en wordt daar waar nodig bijgesteld. Tijdens de opstartfase (eerste 6 maanden) is er 1 x per maand overleg tussen de vaste contactpersoon van opdrachtnemer en de regionaal accounthouder namens de opdrachtgevers.
- 5.2 De dienstverlening (strategisch) wordt één keer per jaar geëvalueerd tussen de vaste contactpersoon van opdrachtnemer en de regionaal accounthouder namens de opdrachtgevers en wordt daar waar nodig bijgesteld.
- 5.3 Opdrachtnemer monitort de prestaties van de basisdienstverlening en rapporteert hierover ieder kwartaal, ten minste twee weken voorafgaand aan de evaluatiegesprekken. De monitoring voldoet ten minste aan de volgende eisen, mede gebaseerd op de "handreiking kwaliteit energieloketten" van de VNG:
 - 5.3.1 Opdrachtnemer meet doorlopend de klanttevredenheid (responstijd, professionaliteit van de medewerkers, het gegeven handelingsperspectief, etc.);



- 5.3.2 Monitoring van aantal (unieke) bezoekers en klantcontacten: zowel op fysieke locaties als online (o.a. bouncepercentage en gemiddelde bezoekduur), waar mogelijk op het niveau van postcode en huisnummer;
- 5.3.3 Monitoring van nieuwe bezoekers, verhouding tussen nieuwe en terugkerende bezoekers. Gemiddelde tijd op pagina. Waar komt het website verkeer vandaan? Welke items worden het meest gelezen. Naar welke onderwerpen wordt het meest gezocht?
- 5.3.4 Monitoring van de stappen in de klantreis van bezoekers waarover het loket ondersteuning bij biedt (bijvoorbeeld het totaal aantal aangevraagde offertes indien er offertebegeleiding wordt geboden);
- 5.4 Opdrachtnemer meet en rapporteert elk kwartaal ten minste de volgende gegevens, zowel per gemeente als cumulatief voor de regio:
 - 5.4.1 Aantal inwoners en ondernemers dat per e-mail, telefoon, chat, webformulier of op andere wijze, zoals Whatsapp, contact heeft opgenomen met het Platform Duurzaam Drechtsteden;
 - 5.4.2 Aantal inwoners en ondernemers dat binnen een jaar na het klantcontact actie heeft ondernomen (past gedrag aan, vraagt advies, voert maatregel uit, e.d.);
 - 5.4.3 Aantal via het platform aangevraagde en uitgevoerde diensten/acties (per soort);
 - 5.4.4 Aantal websitebezoekers;
 - 5.4.5 Aantal volgers op social media (indien van toepassing);
 - 5.4.6 Inzicht in de doelgroep per gemeente;
 - 5.4.7 De onderwerpen (gecategoriseerd) waarover inwoners en ondernemers vragen hebben gesteld;
 - 5.4.8 De woon- of bedrijfssituatie van de vragenstellers: sociale huur, particuliere huur, koop, VvE, bedrijven;
 - 5.4.9 Het postcodegebied waar de vragenstellers wonen of ondernemen;
 - 5.4.10 De klanttevredenheid van de klant.
- 5.5 Aan de hand van enerzijds de data en anderzijds de ervaring die opdrachtnemer opdoet, geeft opdrachtnemer elk kwartaal een overzicht van kansen, risico's en aanbevelingen.
- 5.6 Het informatie-systeem moet ook toegankelijk en gebruikt kunnen worden door de gemeente en andere uitvoerende partijen. Indien dit niet mogelijk is moet de verkregen data uit andere systemen geüpload kunnen worden of handmatig toegevoegd kunnen worden;
- 5.7 Opdrachtnemer ontvangt indien mogelijk van opdrachtgever een export van het bestaande informatie-systeem. Opdrachtnemer gebruikt deze export om hun eigen informatie-systeem mee te vullen. Opdrachtnemer geeft schriftelijk aan welke data wel en niet verwerkt kunnen worden in hun eigen informatie-systeem.
- 5.8 Opdrachtnemer ontvangt van Opdrachtgever een export van de digitale huisscan. Dit betreft naar verwachting circa 2.700 huisscans. Aan dit aantal kunnen echter geen rechten ontleend

worden. Opdrachtnemer geeft aan welke data wel en (eventueel) niet verwerkt kunnen worden in hun eigen systeem.

- 5.9 Opdrachtgever kan op elk moment en zonder meerkosten een Excel-export (herbruikbaar format) van de eigen (ruwe) data opvragen. Deze dient voor meerdere doeleinden, waaronder (maar niet uitsluitend) migratie, uitvoeren data-analyse en diverse soorten rapportages.
- 5.10 Opdrachtnemer faciliteert in overleg met de opdrachtgevers de gewenste analyses uit de verkregen ruwe data.
- 5.11 Opdrachtnemer gaat akkoord dat op termijn analyses door de opdrachtgevers zelf worden uitgevoerd.
- 5.12 Opdrachtnemer gaat akkoord dat de (persoons)gegevens niet aan derde partijen verkocht en/of geleverd mogen worden.
- 5.13 Bij afloop van het contract draagt opdrachtnemer zorg voor een goede overdracht van de data naar het systeem van de nieuwe opdrachtnemer en levert opdrachtnemer een export van de data aan de gemeente. Alle data worden daarna uit de eigen systemen verwijderd en opdrachtnemer levert hier een ondertekende verklaring voor aan.

6 Contentmanagement

- 6.1 Opdrachtnemer beheert de content op het platform Duurzaam Drechtsteden en wijst één contentmanager aan die verantwoordelijk is en contactpersoon wordt. Opdrachtnemer hanteert hierbij de volgende uitgangspunten:
 - 6.1.1 Opdrachtnemer heeft hierin een proactieve en signalerende rol. Landelijke ontwikkelingen op het gebied van energiebesparing en nieuwe wet- en regelgeving worden vertaald naar voor de doelgroep begrijpelijke en passende content;
 - 6.1.2 Opdrachtgever levert en plaatst op het sub-platform content voor gemeente-specifieke informatie, lopende acties, etc. De gemeentelijke duurzaamheidsadviseur heeft hier samen met de gemeentelijke communicatieadviseur of gemeentelijke contentmanager een rol in. Deze wordt in overleg nader bepaald na gunning van de opdracht;
 - 6.1.3 Opdrachtgever wijst daarnaast één regionaal communicatieadviseur aan die content kan aanleveren en plaatsen op het platform;
 - 6.1.4 Opdrachtgever levert een contactpersoon aan waarbij het operationeel eigenaarschap van het platform is belegd.
- 6.2 Opdrachtgever faciliteert een training voor het CMS-systeem van de website. Opdrachtnemer is bereid en bekwaam om hiermee te werken. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om indien gewenst een andere website en CMS-systeem in te kopen dan wel zelf te laten ontwikkelen.
- 6.3 De inhoud waar de klantenservice over kan informeren c.q. adviseren dient om de genoemde doelgroepen vanaf de prille bewustwordingsfase tot en met de uiteindelijke fase

van daadwerkelijke uitvoering en controle, van maatregelen te ondersteunen. Ten behoeve van eenduidigheid in informatie kan verwezen worden naar of gebruik gemaakt worden van de inhoud van (de modules van) het landelijk digitaal platform (www.verbeterjehuis.nl).

- 6.4 Het contentmanagement van de Opdrachtnemer is bedoeld om de communicatiekanalen van het platform Duurzaam Drechtsteden (website en eventueel social media) actueel en relevant te houden en zelf actief te reageren op vragen en reacties die binnenkomen op de kanalen. Dit geldt ook voor landelijke ontwikkelingen en nieuwe wet- en regelgeving.
- 6.5 Opdrachtnemer gebruikt bij het plaatsen van content op het platform de huisstijl met bijbehorende richtlijnen van opdrachtgever.
- 6.6 De te plaatsen content moet bijdragen aan de bovengenoemde missie en visie, doelen en KPI's en uitvoering geven aan de strategie van Duurzaam Drechtsteden. Ten minste over:
 - 6.6.1 Actuele algemene informatie, inclusief informatie over kosten, inzake de mogelijke bouwtechnische en installatietechnische maatregelen, die je als bewoner kunt treffen in de woning of als ondernemer in het bedrijf. Inclusief tekstuele omschrijving, foto's en/of film;
 - 6.6.2 Actuele informatie over bouwjaren, no-regret maatregelen, streefwaarden en standaarden en helpt bewoners of ondernemers bij een no-regret stappenplan op maat naar een aardgasvrije en optioneel een energieneutrale woning of bedrijf. Deze informatie sluit aan bij de keuzes en aanpak in de lokale Transitievisies Warmte en de uitvoeringsplannen voor aardgasvrij c.q. fossielonafhankelijk. Er moet verwezen kunnen worden naar de Transitievisie Warmte versie van desbetreffende gemeente voor bewoners en ondernemers;
 - 6.6.3 Actuele informatie over de Transitievisies Warmte, de wijkuitvoeringsplannen (en indien van toepassing de proeftuinen aardgasvrij (in nauw overleg en afstemming met de opdrachtgever);
 - 6.6.4 Actuele informatie over beschikbare diensten en lopende acties;
 - 6.6.5 Informatie over en een subsidiecheck om bewoners en ondernemers te wijzen op relevante landelijke, provinciale en gemeentelijke regelingen;
 - 6.6.6 Informatie over financieringsmogelijkheden en aanbieders van financieringsmogelijkheden inclusief gemeentelijke regelingen;
 - 6.6.7 Een regionale evenementenkalender met relevante lokale, regionale en nationale acties en activiteiten.
- 6.7 Opdrachtnemer maakt waar nodig in de content onderscheid tussen de verschillende doelgroepen en maakt van onder ander de hiervoor genoemde onderwerpen gepaste varianten en specifieke content voor de diverse doelgroepen. Denk daarbij aan speciale informatie voor VvE's, wat huurders kunnen doen richting hun verhuurder of aan welke wetgeving kantoorpanden moeten voldoen.

- 6.8 Opdrachtnemer is zich bewust van het dynamische karakter van het platform en daarmee de behoefte en wens het platform continu uit te breiden en door te ontwikkelen, al naar gelang de behoeften en wensen van de doelgroepen, projecten van de gemeentes, nieuwe (landelijke) subsidies etc. Opdrachtnemer heeft een meedenkende, faciliterende en uitvoerende rol hierin. Het is immers de bedoeling dat alles wat er speelt terug te vinden moet zijn op het digitale platform.
- 6.9 Opdrachtnemer verzorgt teksten voor het platform en andere communicatie uitingen op taalbegrip B1-niveau en schrijft deze zoekmachine geoptimaliseerd (SEO).
- 6.10 Opdrachtnemer heeft inzicht in relevant nieuws, campagnes en of specifieke regelingen van rijksoverheid, decentrale overheden en nutsbedrijven, zoals netbeheerders en warmtebedrijven.

7 Informatiebeveiligingseisen

De eisen met betrekking tot informatiebeveiliging zijn afkomstig uit de ICO-Wizard. Deze zijn opgenomen in bijlage L.

8 Commercieel en financieel

- 8.1 De door u gehanteerde tarieven zijn in euro exclusief BTW.
- 8.2 Uw inschrijving bevat de van toepassing zijnde BTW-tarieven.
- 8.3 Voor de Aanbestedende diensten zijn er geen andere kosten dan de kosten opgenomen in bijlage E - Prijsinvulformulier. Het betreft "all-in" tarieven. Dat wil zeggen dat in de prijzen onder andere zijn inbegrepen alle kosten voor een passende en adequate uitvoering van de gevraagde dienstverlening, waaronder in ieder geval inbegrepen, doch niet uitsluitend: arbeidskosten, reiskosten, materiaalkosten, kantoor-, management- en administratiekosten etc.
- 8.4 U factureert maandelijks op basis van de werkelijk geleverde dienstverlening een digitale verzamelfactuur aan. De specificatie hiervan volgt na gunning.
- 8.5 U offreert een totaalprijs voor de basisdienstverlening op jaarbasis en geeft hierop in uw inschrijving een gespecificeerde toelichting. Er wordt gewerkt met een bandbreedte voor verrekening van meerwerk van 10%. Meerwerk wordt alleen toegekend indien dit vooraf is goedgekeurd door opdrachtgever. Verrekening vindt plaats op basis van uurtarieven maatwerk menukaart.
- 8.6 Betaling door de Opdrachtgever geschiedt binnen 30 dagen na ontvangst en goedkeuring van de factuur
- 8.7 Indexering: de prijzen liggen vast voor 2 jaar. De prijs kan daarna (in geval van verlenging) maximaal eenmaal per 2 jaar per 1 januari van ieder jaar worden verhoogd of verlaagd, voor

het eerst per 1 januari 2026. Hierbij geldt de inflatiecorrectie volgens het CBS, DPI 2015 = 100.

- 8.8 Enkel na overleg met en schriftelijke goedkeuring van de Aanbestedende diensten, worden de nieuwe prijzen van kracht. Indexeringsverzoeken over voorgaande jaren kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend en ingevoerd

9 Overig

- 9.1. De IE rechten van alle content op het platform liggen bij de Opdrachtgever.
- 9.2. Maatwerk menukaart:
- 9.2.1 Uurtarief voor fysieke bemensing klantenservice: bemensing van fysiek of mobiel loket op een door de deelnemers beschikbaar gestelde locatie (gemeentehuis, bibliotheek, buurthuis, wagen of winkel).
 - 9.2.2 Uurtarief avonduren en weekenduren klantenservice (i.v.m. verlenging openingstijden).
 - 9.2.3 Uurtarief content schrijven en plaatsen op subplatforms voor gemeentes: Als gemeentes geen tijd hebben voor content rond hun eigen acties bijvoorbeeld?
 - 9.2.4 Uurtarief voor telefoon en chat, optioneel via berichtenservice, zoals WhatsApp, andere sociale media en/of op een fysieke locatie.