

Samenwerkvisie en Programma van Eisen

Programma Meerjarige Collectieve Ontzorging

Bijlage 2 bij Aanbestedingsleidraad

1. Inleiding

Het doel van het programma 'Meerjarige Collectieve Ontzorging' is om met de beschikbare middelen, expertise en capaciteit zoveel mogelijk verduurzamingsimpact te realiseren en zo te versnellen. Het programma richt zich dus niet op wat minimaal moet, maar op wat maximaal kan binnen de vanuit de budgetten gestelde kaders met het oog op de lange termijn opgave. Verduurzamingsimpact maximaliseren betekent dat de kwaliteit van de verduurzamingsmaatregelen, het proces om te komen tot uitvoering en de daadwerkelijke uitvoering zelf hoog moet zijn en effectief moet plaatsvinden. Dat betekent: hoge conversies en kwaliteit in relatie tot inspanning en een korte doorlooptijd. De oplossing voor de energietransitie bestaat nog niet, dus doorlopend leren en verbeteren staat centraal in het bereiken van bovengenoemd doel. Doordat het een meerjarige aanpak betreft, kan het bovendien beter aansluiten bij het natuurlijk moment van de eigenaar-bewoner. Smart Delta Drechtsteden en de deelnemende gemeenten zijn van mening dat dit doel het beste bereikt kan worden met een meerjarige gemeente-overstijgende samenwerking in gelijkwaardigheid met Opdrachtnemer met een aanpak die uitgaat van een continu verbeter- en leerproces.

Dit document schetst de contouren van de samenwerking en de samenwerkvisie vanuit Opdrachtgever en gemeenten in de context van het Programma 'Meerjarige Collectieve Ontzorging' (hierna: MCO-Programma). Dit wordt nader uitgewerkt, deels in afstemming met de Opdrachtnemer. Het document sluit af met de vertaling van de uitgangspunten van het MCO-Programma en de samenwerkvisie naar de daaraan verbonden verplichtingen en verantwoordelijkheden in het Programma van Eisen.

2. Achtergrond

2.1 Regio Drechtsteden en Smart Delta Drechtsteden

Gemeenten hebben in het Klimaatakkoord de regierol gekregen in de lokale warmtetransitie. Afgesproken is dat in 2050 alle woningen en gebouwen van het aardgas zijn en duurzaam verwarmd worden. Een groot deel van de bestaande woningen en gebouwen in de regio Drechtsteden zal eerst geïsoleerd moeten worden, voordat zij over kunnen stappen op duurzame warmtealternatieven. In het Klimaatakkoord is bovendien afgesproken dat in 2030, al anderhalf miljoen bestaande woningen verduurzaamd zijn.

De regio Drechtsteden, bestaand uit zeven gemeenten vormen gezamenlijk één van de dertig RES-regio's in Nederland. Vanuit het Energieakkoord Drechtsteden werken we met circa 40 partners aan de opgave Drechtsteden Energieneutraal in 2050. De opgave om te komen tot een energie neutrale regio is groot, complex en langjarig. De keuzes die we maken vragen om doelgerichte samenwerking. Binnen de regio Drechtsteden wordt al geruime tijd intensief samengewerkt in de energietransitie.

Vanuit het samenwerkingsverband Smart Delta Drechtsteden wordt met het team energietransitie gewerkt aan deze opgave. Smart Delta Drechtsteden is een triple helix samenwerkingsverband tussen bedrijven, onderwijs en overheid. Ontstaan uit de zeven Drechtsteden gemeenten.

Het samenwerkingsverband van overheden is ondergebracht bij de gemeente Dordrecht. Het team energietransitie bestaat uit een programmamanager, een regisseurs warmte, projectleider warmte, een projectcoördinator warmte, een regisseur opwek en energiesysteem, een regisseur energiebesparing, een strategische adviseur, een drietal communicatieadviseur en ondersteuning.

Smart Delta Drechtsteden biedt gemeenten de mogelijkheid om efficiënter en effectiever te werken, waardoor zij met minder middelen meer resultaten kunnen behalen. Als Smart Delta Drechtsteden willen we slim samen vooruit. Door de regisserende rol vanuit Smart Delta Drechtsteden wordt onderling kennis gedeeld, succesvolle gemeentelijke aanpakken gekopieerd en opgeschaald. Gemeenten bepalen zelf aan welke samenwerkingsinitiatieven zij meedoen. De gezamenlijke aanbesteding door vijf gemeenten rond de Lokale Aanpak in de vorm van meerjarige collectieve ontzorging is een belangrijke samenwerking binnen Smart Delta Drechtsteden.

Vorig jaar is vanuit Smart Delta Drechtsteden samen met de zeven Drechtsteden gemeenten het platform www.duurzaam-drechtsteden.nl gelanceerd. Het platform is de centrale ingang waar bewoners met betrekking tot het MCO-Programma naar toe worden geleid.

2.2 Verbouwstromen

Verbouwstromen is een onafhankelijk programma om de woningverduurzaming te versnellen door het creëren van opschaalbare en voorspelbare renovatiestromen¹. Als onderdeel hiervan ondersteunt Verbouwstromen diverse regio's om te komen tot meerjarige gemeente-overstijgende verduurzamingsaanpakken. De samenwerking met Smart Delta Drechtsteden is hiervan een voorbeeld. Verbouwstromen kan niet inschrijven op deze aanbesteding en vormt geen onderdeel van de beoordelingscommissie van deze aanbesteding.

In de samenwerking na definitieve gunning heeft Verbouwstromen de volgende rol:

- Ondersteuning in implementatie van het MCO-programma en de samenwerking met o.a. sessies, zoals benoemd in het Programma van Eisen in hoofdstuk 4;
- Het ondersteunen bij de inrichting van een leerproces en bijbehorende -omgeving;
- Het ondersteunen bij de borging van doorlopend leren, verbeteren en ontwikkelen in de samenwerking;
- Het delen van o.a. kennis en geleerde lessen t.b.v. het opschalen van de aanpak naar andere regio's of gemeente-overstijgende samenwerkingen;
- Het aandragen en/of inbrengen van opgedane kennis en inzichten uit andere aanpakken en/of regio's in het leer-, verbeter- en ontwikkelproces.

De intensiteit van betrokkenheid vanuit Verbouwstromen in de uitvoeringsfase, zal afnemen naarmate deze fase vordert. Deze afspraken zijn geformaliseerd in een overeenkomst tussen Opdrachtgever en Verbouwstromen.

3. Samenwerking

Dit hoofdstuk schetst de context bij het Programma van Eisen uit hoofdstuk 4. Het beschrijft de visie op en uitgangspunten op de samenwerking, de programmaorganisatie, verantwoordelijkheden, besluitvorming en de verschillende fases. Het doel is een zo volledig mogelijk beeld te schetsen van hoe de beoogde samenwerking eruit gaat zien. Onderdelen zullen nader uitgewerkt dienen te worden in samenspraak met de Opdrachtnemer.

¹ <https://verbouwstromen.nu/>

3.1 Visie en uitgangspunten

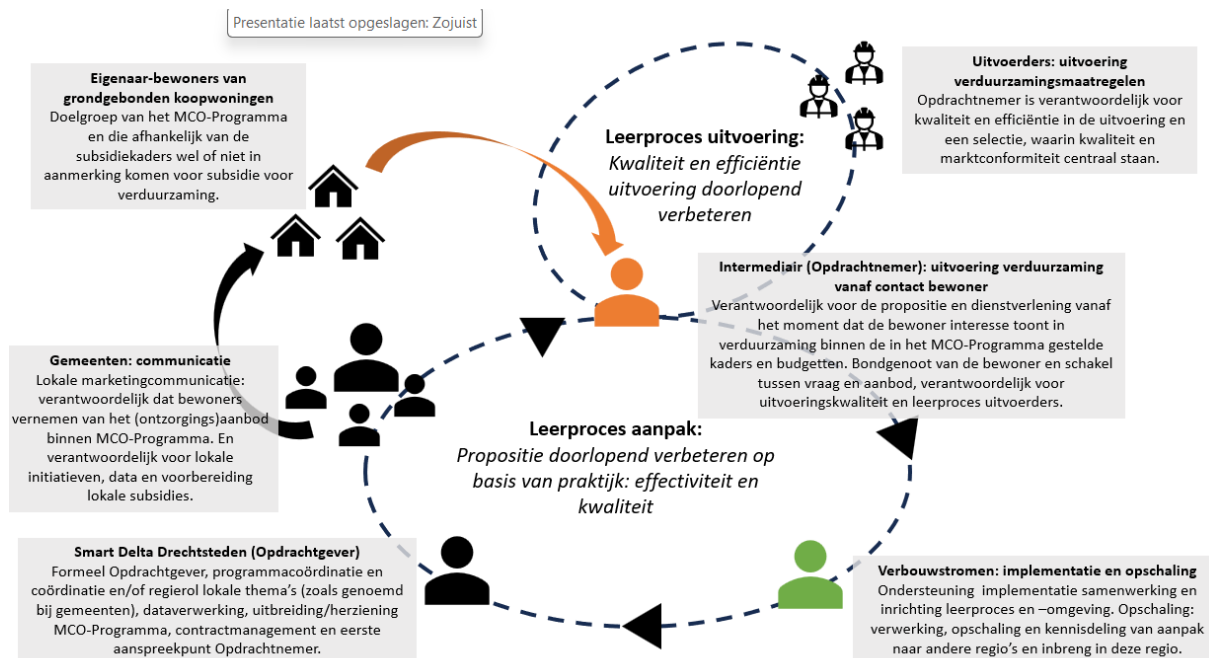
De samenwerking tussen gemeenten, Opdrachtgever en Opdrachtnemer moet leiden tot het behalen van maximale impact met het MCO-Programma. Impact gaat daarbij over effectiviteit (maximaal aantal eigenaar-bewoners daadwerkelijk te laten beginnen met de klantreis door het uitvoeren van zo veel mogelijk verduurzamingsmaatregelen) en kwaliteit (kwalitatieve verduurzaming met zeer tevreden bewoners). We denken dat dit enkel bereikt kan worden met het verkrijgen van doorlopend inzicht in bewoners en de energetische staat van hun woningen en op basis daarvan de aanpak verbeterd wordt om deze optimaal te laten aansluiten.

De gewenste houding van de Opdrachtgever en gemeenten naar de Opdrachtnemer is een lerende en ondersteunde houding, in plaats van een controlerende en sturende houding. Om dit te kunnen bewerkstelligen is wederzijds vertrouwen en een veilige samenwerking essentieel. In verschillende werksessies hebben Smart Delta Drechtsteden en de 5 gemeenten kaders gedefinieerd voor een samenwerking die aansluit bij het programmadoel. Om na gunning de samenwerking te kunnen starten vanuit vertrouwen, worden deze in een aantal sessies nader uitgewerkt met de Opdrachtnemer (zie ook paragraaf 4). De volgende elementen voor een succesvolle samenwerking kwamen in de werksessies naar voren:

- **Gezamenlijk werken naar de programmamissie:** zowel gemeenten, als Opdrachtgever als Opdrachtnemer denken en werken vanuit dezelfde missie, namelijk: zoveel mogelijk verduurzamingsimpact realiseren met het programma. Gezamenlijk moeten we zorgen voor het maximaliseren van effectiviteit en kwaliteit van de aanpak. Om dit te bereiken zetten we ons ook allemaal in voor een gelijkwaardige samenwerking in een doorlopend leer-en verbeterproces (programmavisie).
- **Durven leren, verbeteren en innoveren:** De oplossing voor de energietransitie bestaat nog niet. Juist daarom is het belangrijk om samen steeds slimmer te worden op basis van ervaring en lessen uit de praktijk. We willen heel bewust leren en durven experimenteren om de aanpak steeds beter aan te laten sluiten op de doelgroepen en woningvoorraad. Ook hierin staat gelijkwaardigheid en gezamenlijkheid centraal: we moeten allemaal slimmer worden en innovaties of verbeterexperimenten worden evenredig over gemeenten verdeeld.
- **Eerlijkheid en helderheid:** Een belangrijke basis voor vertrouwen is eerlijkheid en helderheid. In de dynamische context van de energietransitie moeten we continu van elkaar horen wat wel of wat niet haalbaar is, wat goed gaat en wat minder goed gaat. Alles moet open gezegd kunnen worden.
- **Gelijkwaardigheid met respect voor elkaars expertise:** We staan allemaal aan de lat voor succes met elk een eigen verantwoordelijkheid en expertise. De marketingcommunicatie is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever met gemeenten en het proces daarna tot en met uitvoering is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer. Het succes wordt bepaald door beiden. Dat betekent dat er wisselwerking en inspraak nodig is. Iedere partij heeft daarin een eigen expertise. Deze willen we optimaal inzetten vanuit het vertrouwen dat iedereen denkt vanuit de programmamissie en -visie.
- **Effectieve samenwerking gericht op actie:** Een van de uitdagingen in de energietransitie is capaciteit. Zo ook in dit programma. Dit betekent dat we er alles aan willen doen om ieders tijd zo optimaal mogelijk te benutten door te zoeken naar een goede balans tussen betrokkenheid en efficiëntie. Geen eindeloze overleggen, maar strak georganiseerde werksessies met gemeenten, Opdrachtgever en Opdrachtnemer met een concreet resultaat. Ook vormt de Opdrachtgever de schakel tussen gemeenten en Opdrachtnemer om onnodige overleggen te voorkomen en het overzicht te bewaken.

3.2 Overzicht rollen in het gezamenlijk leer- en verbeterproces

Figuur 1 biedt een schematische weergave van beoogde rollen en verantwoordelijkheden in de samenwerking en het leer-en verbeterproces. Deze zijn nader uitgewerkt in het Programma van Eisen (hoofdstuk 4).



Figuur 1 – Schema rollen en verantwoordelijkheden

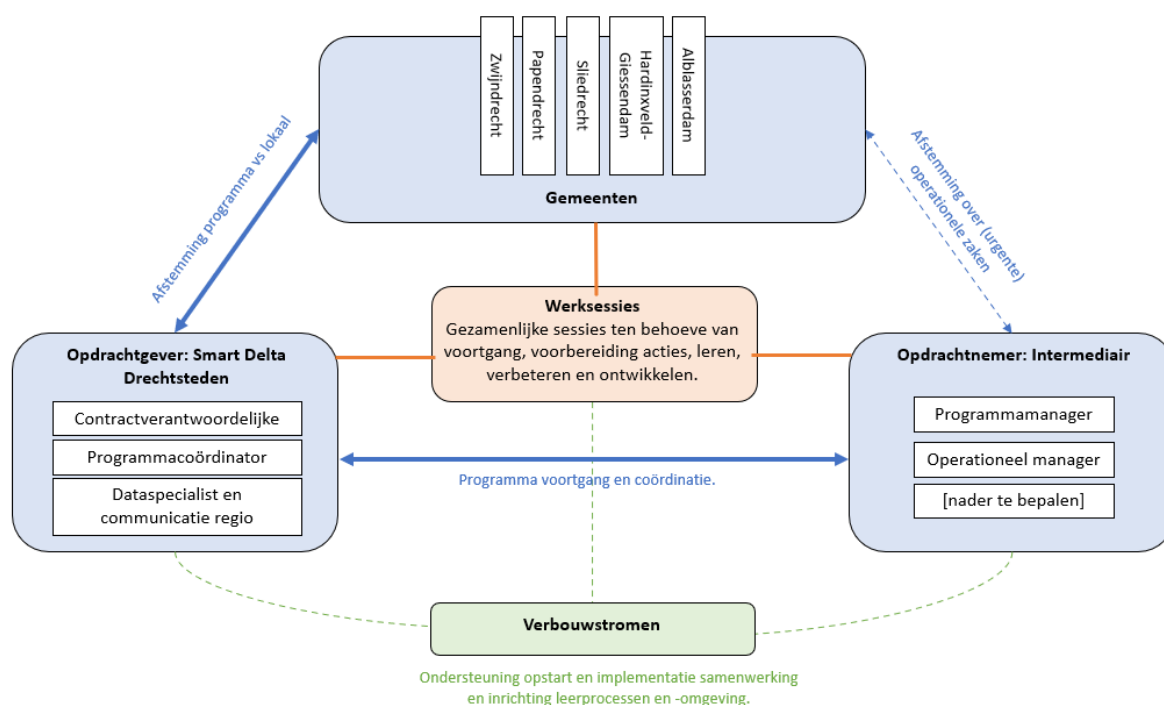
3.3 Programma-organisatie

De uitgangspunten uit 3.1 vertalen zich naar een programma-organisatie, waarbij de Opdrachtgever zowel voor de gemeenten als voor Opdrachtnemer zoveel mogelijk eerste aanspreekpunt is voor het algehele MCO-Programma. Figuur 2 schets een beeld van organisatie en lijnen van het MCO-Programma (exacte verantwoordelijkheden en verplichtingen zijn uitgewerkt in het Programma van Eisen in hoofdstuk 4). Verderop wordt een nader beeld geschetst van de marketingcommunicatie:

- **Smart Delta Drechtsteden is het eerste aanspreekpunt voor de Opdrachtnemer:** Smart Delta Drechtsteden en Opdrachtnemer staan naast elkaar als partners in een gelijkwaardige samenwerking om de beoogde programmadoelen (zie Aanbestedingsleidraad) te behalen. Smart Delta Drechtsteden en Opdrachtnemer stemmen af over voortgang, strategie, plan van aanpak en contractmanagement. Smart Delta Drechtsteden is dan ook het eerste aanspreekpunt voor de Opdrachtnemer en is tevens de schakel naar en vertegenwoordiger van gemeenten vanuit het bewaken van programmadoelen en -uitgangspunten en het borgen van een gelijkwaardige samenwerking in het beoogde leer-en verbeterproces.
- **Smart Delta Drechtsteden is het aanspreekpunt voor gemeenten over het algehele Programma op strategisch niveau en over overkoepelende thema's:** Smart Delta Drechtsteden is eveneens het eerste aanspreekpunt voor de aangesloten gemeenten (met uitzondering van acute operationele zaken uit volgend punt), tenzij vanuit lokale inpassing het wenselijk en/of praktischer is om direct af te stemmen met de gemeentelijke vertegenwoordiger (bijvoorbeeld over lokale subsidies). Smart Delta Drechtsteden werkt ook met gemeenten gezamenlijk aan thema's, zoals data, inrichten van subsidie, marketingcommunicatie en lokale initiatieven. De Opdrachtnemer heeft inspraak, afhankelijk van het onderwerp, zoals verderop beschreven.
- **Opdrachtnemer is eerste aanspreekpunt voor gemeenten over urgente operationele zaken:** Voor operationeel urgente zaken, zoals fouten of klachten, moeten de lijnen zo kort mogelijk zijn. Hiervoor kan

de gemeente direct schakelen met een door de Opdrachtnemer aangewezen contactpersoon om problemen op te lossen.

- **In geplande gemeenschappelijke (Opdrachtgever, Opdrachtnemer en gemeenten) werksessies komen overkoepelende onderwerpen aan de orde:** Dit geldt voor onderwerpen zoals leren en verbeteren, samenwerking, marketingcommunicatie en voorbereiding van de aanpak, zoals nader uitgewerkt in paragraaf 1 van het Programma van Eisen (hoofdstuk 4). Op deze manier wordt geborgd dat iedereen op effectieve wijze betrokken is en er gezamenlijk geleerd wordt.
- **Verbouwstromen ondersteunt het implementeren van de samenwerking het MCO-Programma:** Als onafhankelijke partij, ondersteunt Verbouwstromen in de implementatie van de samenwerking. Zo faciliteert Verbouwstromen de werksessies in de start van de samenwerking, zoals beschreven in paragraaf 1 van het Programma van Eisen. Ook ondersteunt dit programma in de inrichting van de leerprocessen en bijbehorende leeromgeving. Dit vindt plaats in nauwe samenspraak met Smart Delta Drechtsteden.



Figuur 2 – Schema Programmaorganisatie

3.4 Besluitvorming en afstemming

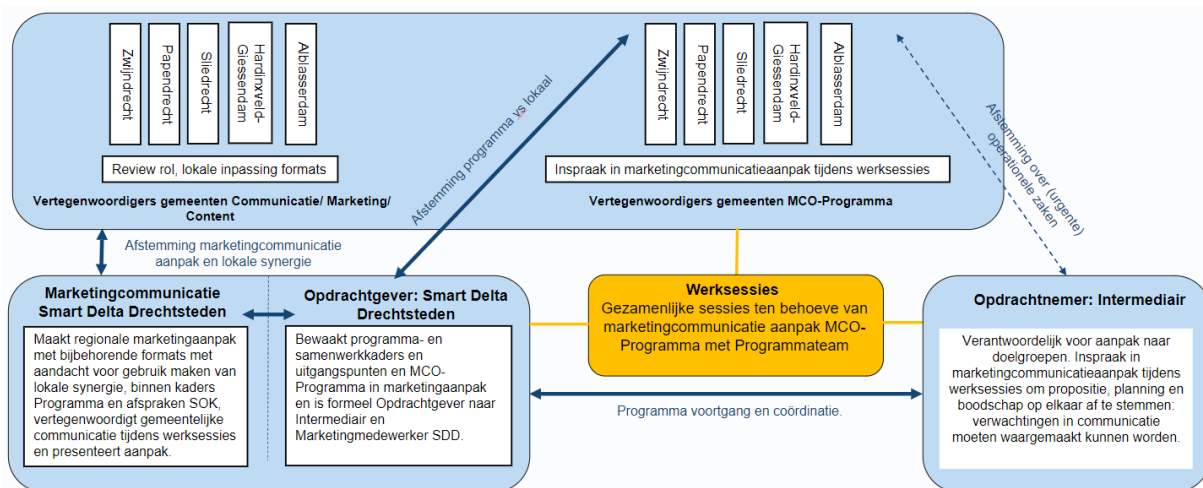
In verschillende werksessie met gemeenten en Smart Delta Drechtsteden zijn contouren getekend van besluitvorming en afstemming op diverse onderwerpen. Onderstaande tabel biedt een compact overzicht van de onderdelen waarover planmatig besluitvorming en/of afstemming plaatsvindt. De bijbehorende details en verplichtingen zijn uitgewerkt in het Programma van Eisen (hoofdstuk 4).

Onderdeel	Eindverantwoordelijk	Inspraak/besluitvorming
Communicatie over het MCO-Programma en activatie van eigenaar-bewoners	Opdrachtgever (Smart Delta Drechtsteden) in samenspraak met gemeenten is verantwoordelijk voor de marketingstrategie en -uitvoering (zie ook 3.5). Hier hoort ook de communicatie en het aanhaken van lokale initiatieven bij. Opdrachtnemer kan op onderdelen ingeschakeld worden.	Inspraak: Per actie heeft de Opdrachtnemer (Intermediar) tijdens vooraf ingeplande werksessies inspraak in marketingaanpak om deze optimaal aan te laten sluiten bij de propositie en om ook de monitoring in deze fase te borgen.
Propositie en dienstverlening aan eigenaar-bewoners binnen het MCO-Programma	Opdrachtnemer (intermediar) is verantwoordelijk voor propositie en dienstverlening vanaf moment dat bewoner zich aanmeldt voor de verduurzaming via het MCO-Programma tot en met de uitvoering van	Inspraak: Per actie hebben Gemeenten en Opdrachtgever (Smart Delta Drechtsteden) tijdens vooraf ingeplande werksessies inspraak in het voorstel van de Opdrachtnemer om

	verduurzamingsmaatregelen bij de betreffende woning.	communicatie en propositie optimaal te laten aansluiten.
Voortgang, leren, verbeteren en ontwikkelen binnen het MCO-Programma	Opdrachtnemer (intermediair) is verantwoordelijk voor de monitoring van de impact van het MCO-Programma (zoals specifiek beschreven in het Programma van Eisen in hoofdstuk 4). Ook analyseert de Opdrachtnemer de data en doet actief voorstellen om te verbeteren of te ontwikkelen. Met een verbetervoorstel kan de Opdrachtnemer aanspraak maken op het leer-, ontwikkel en verbeterbudget.	Besluitvorming: In een vaste frequentie komen Opdrachtgever, Opdrachtnemer en gemeenten bijeen om de voortgang, geleerde lessen en verbetervoorstellen door te nemen. De Opdrachtnemer leidt deze sessies. De Opdrachtgever (in samenspraak met gemeenten) geeft al dan niet akkoord op het voorgenoemde verbetervoorstel, waarmee het gevraagde budget toegekend wordt aan de Opdrachtnemer.
Herziening van de Opdracht: wijzigingen en/of uitbreidingen	Opdrachtgever is verantwoordelijk voor eventuele uitbreiding of wijzigingen van de Opdracht. Denk hierbij aan aanvullende budgetten of het aanhaken van nieuwe gemeenten. De verschillende scenario's en consequenties staan uitgewerkt in Bijlage 4 – Herzieningsclausule.	Besluitvorming: Het herzieningsscenario en de impact van de wijziging op de dienstverlening van de Opdrachtnemer bepalen op welke wijze er besluitvorming plaatsvindt. Dit staat beschreven in Bijlage 4 – Herzieningsclausules.

3.5 Organisatie regionale en lokale marketingcommunicatie

Onderstaand figuur schets de eerste denkrichting hoe de samenwerking tussen Opdrachtnemer, Opdrachtgever, gemeenten en het marketingcommunicatiebureau er uit kan zien. Op dit moment wordt nagedacht over de juiste opdrachtschrijving voor het opstellen van een strategie. Daarna zal deze strategie verder worden uitgewerkt zodat deze voor aanvang helder is. Hierbij is ruimte om samen met Opdrachtnemer onderdelen gezamenlijk in te vullen.



Figuur 3 – Schema samenwerken aan marketingcommunicatie

3.6 Formalisering samenwerking Opdrachtgever en gemeenten

De gemeenten hebben voor het contracteren van één intermediair, Opdrachtgever gemandateerd. Daarnaast hebben de gemeenten voor de uitvoering van het MCO-Programma budget beschikbaar gesteld aan Opdrachtgever. De gemeenten en Opdrachtgever hebben in meerdere werksessies de samenwerking en afspraken vormgegeven. De uitkomsten hiervan zijn in een samenwerkingsovereenkomst geformaliseerd, zodat de uitgangspunten van het MCO-Programma in de samenwerking tussen Opdrachtgever en gemeenten geborgd zijn. De belangrijkste punten

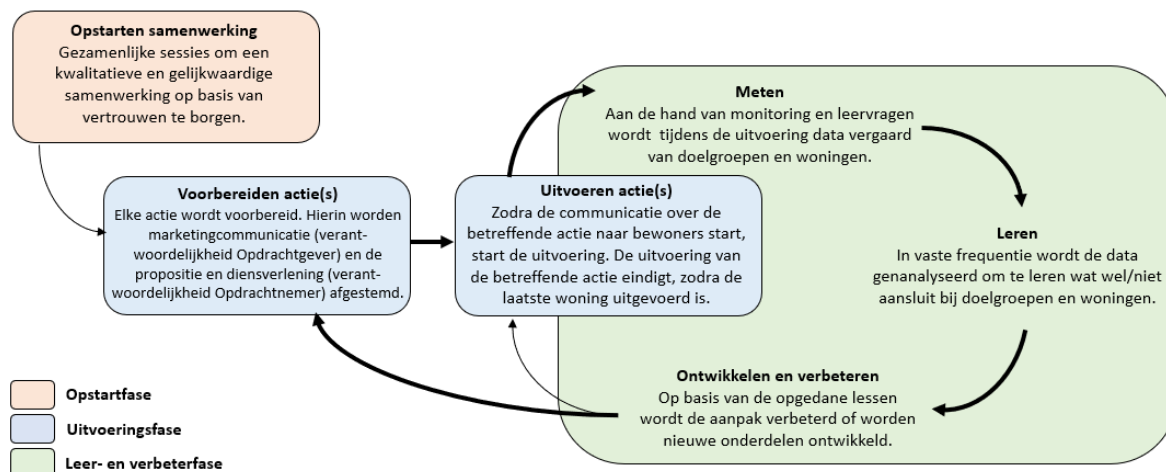
betreffen de samenwerking en organisatie van het MCO-Programma en de afspraken met betrekking tot de marketingcommunicatie, waaronder:

- Opdrachtgever is aanspreekpunt namens de gemeenten voor Opdrachtnemer;
- Gemeenten stellen één vertegenwoordiger ter beschikking gedurende de looptijd van het MCO-Programma. Deze vertegenwoordiger neemt deel aan de voortgang en werksessies van het MCO-Programma;
- Opdrachtgever is, in samenwerking met de gemeenten, verantwoordelijk voor de marketingcommunicatiestrategie voor het MCO-Programma;
- Opdrachtnemer heeft inspraak in marketingcommunicatieaanpak tijdens werksessies met het Programmteam om propositie, planning en boodschap op elkaar af te stemmen;
- Het marketingcommunicatiebureau is verantwoordelijk voor het afstemmen van de marketingcommunicatie aanpak en lokale synergie bij de gemeenten;
- De gemeenten zijn verantwoordelijk voor verspreiden van de boodschap op het platform www.duurzaam-drechtsteden.nl ;
- De gemeenten zijn verantwoordelijk voor het optimaal gebruiken van lokale kanalen en netwerken;
- De gemeenten zijn bij inzetten van lokale kanalen en netwerken verantwoordelijk voor consistente doorverwijzing naar Opdrachtnemer.

3.7 Fasering samenwerking

Het MCO-Programma kent drie verschillende fases, zoals weergegeven in Figuur 4:

1. **Opstarten samenwerking:** deze fase wordt eenmalig doorlopen. Het doel is dat er in een aantal sessies een krachtige basis gelegd wordt voor een kwalitatieve en gelijkwaardige samenwerking in een doorlopend leer-, verbeter- en ontwikkelproces.
2. **Voorbereiden actie(s):** het MCO-Programma bestaat uit meerdere acties die leiden tot het verduurzamen van grondgebonden koopwoningen, zoals beschreven in de Leidraad (hoofdstuk 2). Voor elk van deze acties moet de marketingcommunicatie voorbereid worden (verantwoordelijkheid Opdrachtgever) en de propositie en dienstverlening voorbereid en ingericht worden (verantwoordelijkheid Opdrachtnemer). In deze fase worden beide (propositie en marketingaanpak) in vooraf ingeplande sessies afgestemd, zodat er in de communicatie de juiste boodschap gedeeld wordt en de aanpak aansluit op de context van de regio en gemeenten: iedereen moet op de hoogte zijn van beide onderdelen voor een succesvolle actie. De sessies die hiervoor bedacht zijn, zijn uitgewerkt in het Programma van Eisen (hoofdstuk 4, paragraaf 1).
3. **Uitvoeren actie(s):** de uitvoering is gestart, zodra de communicatie naar eigenaar-bewoners over de actie gestart is. De uitvoeringsfase eindigt met het verduurzamen van de laatste woning van het huishouden die zich had aangemeld binnen die actie. Tijdens de uitvoeringsfase wordt er doorlopend gemeten, geleerd en wordt het programma (en betreffende actie) verbeterd of blijkt dat er nieuwe producten of diensten ontwikkeld moeten worden. Dit gebeurt in vaste frequenties. Hoe en in welke frequentie het meten, leren, verbeteren en ontwikkelen precies wordt uitgevoerd, is beschreven in het Programma van Eisen (hoofdstuk 4).
4. **Implementatie samenwerking:** Bovengenoemd proces van voorbereiden en uitvoeren, waarbij doorlopend geleerd en verbeterd wordt, kost tijd om geïmplementeerd te worden. Parallel aan het doorlopen van de eerste actie vindt deze implementatie plaats. Hierbij wordt de leeromgeving en het -proces ingericht en worden dit proces en (samenwerk)afspraken in de samenwerking geborgd.



Figuur 4 – Schema fasering MCO-Programma

4. Programma van Eisen Opdrachtnemer en Opdrachtgever

Leeswijzer programma van Eisen:

[Nummer+ hoofdonderwerp]

Nummer	Wat	Wie
Nummer van het eis	Beschrijving van de verplichting en/of verantwoordelijkheid.	Beschrijving wie er verantwoordelijk is.

1. Samenwerking

1.	Opdrachtgever is eerste contactpersoon voor gemeenten over het programma. Hiervoor organiseert de Opdrachtgever ten minste 1x per maand individuele afstemming met de gemeenten. De Opdrachtgever representeert de gemeenten naar de Opdrachtnemer.	Opdrachtgever
2.	Opdrachtnemer en Opdrachtgever hebben afstemming over de voortgang van het programma en kwaliteit van de samenwerking. Indicatie: 1 uur per twee weken en in de eerste drie maanden wekelijks. In samenspraak tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer kunnen frequentie of onderwerpen gewijzigd worden.	Opdrachtnemer
3.	Opdrachtnemer neemt deel in de samenwerking met Opdrachtgever en gemeenten. Dit bestaat uit de volgende samenwerksessies: - Kick-off sessies samenwerking: 3x 3 uur in eerste maand na opdracht; <i>hierbij worden gemeenten meegenomen in de inhoudelijke propositie van de Opdrachtnemer, worden de normen en waarden in de samenwerking opgesteld en worden wederzijdse verwachtingen gedeeld. Verbouwstroom faciliteert deze sessies.</i> - Voortgang, leer-en verbeter sessie 1x per 3 maanden 3 uur; <i>hierbij presenteert de Opdrachtnemer de voortgang, de opgehaalde lessen en presenteert deze een verbetervoorstel met begroting. Opdrachtnemer leidt deze sessie.</i> - Communicatieaanpak: per actie 2 sessies van 3 uur. <i>sessie 1: hierbij zijn de communicatiemedewerkers van gemeenten aanwezig en worden gezamenlijk de contouren van de aanpak bepaald in relatie tot de actie. Opdrachtgever leidt deze sessie. Sessie 2: hierbij presenteert</i>	Opdrachtnemer en Opdrachtgever

	<i>Opdrachtgever de marketingcommunicatieaanpak heeft Opdrachtnemer inspraak op de definitieve aanpak.</i> Inhoudelijke sessies voor verduurzamingsaanpak: per actie 2 sessies van 3 uur. <i>Sessie 1: hierbij presenteert de Opdrachtnemer de voorgenomen aanpak op basis van ervaring/opgedane lessen en geeft deze aan wat er in de marketingcommunicatie nodig is om de voorgenomen resultaten te behalen. Gemeenten en Opdrachtgever leveren input.</i> <i>Sessie 2: hierbij presenteert Opdrachtnemer de definitieve aanpak voor de actie, voorgenomen resultaten, kaders voor marketingcommunicatie en planning.</i> In samenspraak tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer kunnen frequentie of onderwerpen gewijzigd worden.	
4.	De Opdrachtnemer zorgt voor directe afstemming met betrokken gemeenten over urgente operationele zaken. Dit zijn, bijvoorbeeld: <i>Directe klachten van bewoners of andere betrokkenen of lokale initiatieven;</i> <i>Niet-werkende software;</i> <i>Fouten in teksten of beeld;</i> <i>Andere acute zaken die direct invloed hebben op het programma of de vertegenwoordiging van de gemeente.</i>	<i>Opdrachtnemer</i>
5.	Opdrachtgever en Opdrachtnemer komen binnen 3 maanden na aanvang van de overeenkomst een DAP (Dossier Afspraken en Procedures) overeen, waarin zij zaken nader zullen uitwerken.	<i>Opdrachtgever en Opdrachtnemer</i>

2. Resultaten

6.	De Opdrachtnemer <u>committeert zich ten minste aan de minimale resultaatverplichtingen per gemeente vanuit de SpUk LAI</u> (https://www.rvo.nl/subsidies-financiering/spuk-lokale-aanpak-isolatie). Voor de vijf gemeenten gezamenlijk betreft dit totaal 1700 geïsoleerde woningen die voldoen aan de in de SpUk LAI gestelde kaders. Aantallen per gemeenten zijn toegevoegd in 'Bijlage 13. Overzicht doelgroepen en subsidies per gemeente.'	<i>Opdrachtnemer</i>
7.	De Opdrachtnemer <u>committeert</u> zich aan de in de Inschrijving opgegeven minimaal te behalen aantallen bij gunningscriterium A.	<i>Opdrachtnemer</i>

3. Communicatie

8.	De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de algehele communicatieaanpak om bewoners te interesseren voor deelname aan de actie en doorverwijzing naar Opdrachtnemer, in afstemming met de betrokken gemeenten. Dit omvat in ieder geval: - Inzetten van passende kanalen om doelgroepen te bereiken; - Het ontwikkelen van middelen; - Het organiseren van betrouwbare boodschappers; - Het ontwikkelen van een boodschap die aansluit bij de doelgroepen; - Het voorzien van de benodigde online informatiepagina's op (in ieder geval) het centrale platform www.duurzaam-drechtsteden.nl vanuit waar wordt doorverwezen naar de Opdrachtnemer.	<i>Opdrachtgever</i>
9.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor input op de marketingcommunicatieaanpak, waarbij deze helder moet aangeven wat nodig is om resultaat (kwalitatief en kwantitatief) te bereiken in de klantreis na het eerste contact. Dit is tijdens de werksessies over marketingcommunicatie (zie eis 3).	<i>Opdrachtnemer</i>
10.	Opdrachtnemer neemt deel aan marketing- of communicatieactiviteiten, zoals bewonersavonden, indien dit wenselijk is vanuit de	<i>Opdrachtnemer</i>

	marketingcommunicatieaanpak. Deze aanvullende inzet wordt bekostigd uit het marketingcommunicatiebudget, zoals beschreven in de Aanbestedingsleidraad in (met name) paragraaf 2.7.2. . Hiervoor maakt de Opdrachtnemer een offerte met een maximaal uurtarief van 85 euro EXCL BTW.	
11.	De Opdrachtnemer voert in de communicatiemiddelen (online en offline), naast eventueel een eigen logo, door Opdrachtgever aangeleverde logo('s) in aansluiting op eis 8.	Opdrachtnemer
12.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een online aanmeldpagina voor bewoners waarnaar vanuit verschillende kanalen naar doorverwezen kan worden (zie ook: eis 8). Deze bevat in ieder geval: • Informatie over de aanpak (afgestemd op communicatieboodschap uit eis 8); • Een aanmeldformulier; • Indien van toepassing: aanvraagformulier voor lokale subsidies, zoals beschreven in eis 28; • Contactgegevens van de Opdrachtnemer; • Akkoord van bewoners om benaderd te worden voor eventuele vervolgacties en verbetering van MCO-Programma.	Opdrachtnemer
13.	De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het afstemmen met en aanhaken van lokale initiatieven, zoals buurinitiatieven, energiecoöperaties en/of energiecoaches indien deze worden ingezet als communicatiekanaal, in afstemming met de betrokken gemeenten. De Opdrachtgever is hierbij eveneens verantwoordelijk voor een passende doorverwijzing naar de Opdrachtnemer, zodra de bewoner interesse toont in de aanpak.	Opdrachtgever
14.	De Opdrachtnemer neemt deel aan activiteiten met lokale initiatieven, zoals informatiebijeenkomsten of trainingen om bewoners te informeren of activeren, indien dat wenselijk is vanuit de marketingcommunicatieaanpak. Deze aanvullende inzet wordt bekostigd uit het marketingcommunicatiebudget, zoals beschreven in de Aanbestedingsleidraad. Hiervoor maakt de Opdrachtnemer een offerte met een maximaal uurtarief van 85 euro EXCL BTW.	Opdrachtnemer
15.	Inzet van lokale initiatieven ten dienste van het MCO-Programma die overlapt met dienstverlening van de Opdrachtnemer (lees: verder gaat dan onderdeel van de communicatieaanpak uit eis) is altijd in samenspraak met Opdrachtnemer.	Opdrachtgever

4. Contact en bereikbaarheid naar bewoners

16.	Opdrachtnemer is aanspreekpunt voor bewoners vanaf het moment dat bewoner contact zoekt tot en met de naar tevredenheid van bewoner uitgevoerde verduurzamingsmaatregelen. Op de volgende manieren is de Opdrachtnemer bereikbaar: • Telefonisch op werkdagen tussen 09:00 en 17:00; • Per e-mail en/of contactformulier op de website.	Opdrachtnemer
17.	Opdrachtnemer reageert binnen 3 werkdagen op contactverzoeken van bewoners.	Opdrachtnemer.

5. Adviseren van bewoners

18.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor <u>onafhankelijk</u> advies aan bewoners, tenzij de bewoner aangeeft dit niet te willen of al een advies heeft dat aan de eisen uit dit Programma van Eisen voldoet. In deze gevallen dient Opdrachtnemer de reden op te geven. Onafhankelijk betekent dat in het advies(gesprek) de energetische prestatie en effecten per verduurzamingsmaatregel (kosten, comfort etc.) voor de bewoner objectief uiteengezet worden zodat de bewoner een afgewogen keuze kan maken voor een of meerdere maatregelen op basis van wat redelijkerwijs en technisch haalbaar is, zonder dat dit beïnvloed wordt door (commerciële) bedrijfsbelangen.	Opdrachtnemer
-----	---	---------------

19.	Opdrachtnemer verzorgt voor alle in de Aanbestedingsleidraad genoemde doelgroepen een advies dat tenminste bestaat uit de maatregelen en <u>minimale technische vereisten</u> zoals opgenomen in de SpUk Lokale Aanpak Isolatie (https://www.rvo.nl/subsidies-financiering/spuk-lokale-aanpak-isolatie), die daarmee aansluiten bij de vereisten uit de ISDE (https://www.rvo.nl/subsidies-financiering/ISDE/woningeigenaren). Daarnaast dient het advies tenminste de volgende inzichten te bieden: • Overzicht van welke maatregelen al gedaan zijn in de woning en welke maatregelen getroffen moeten en kunnen worden naar aardgasvrij(-ready) voor de betreffende woning; • (Richt)prijzen per maatregel; • (Richt)besparingen per maatregel of voor het geheel of een selectie van maatregelen; • Materialen van maatregelen en, waar technisch verantwoord, een (alternatief/aanvullend) advies over duurzame materialen (circulair en/of biobased, zie ook eis 61); • Informatie over subsidies (landelijk en lokaal), gekoppeld aan de maatregelen in het advies; • Informatie over financieringsmogelijkheden, zoals het Warmtefonds. Daarnaast zorgt de Opdrachtnemer ervoor dat de in het advies (deze eis) gecreëerde verwachtingen over maatregelen waarvoor aanbod georganiseerd is en het georganiseerde aanbod (eis 23) met bijbehorende uitvoering op elkaar aansluiten.	Opdrachtnemer
20.	<u>Aanvullend op eis 19</u> dient de Opdrachtnemer voor doelgroep 1, indien de bewoner dat wenst, het advies uit te breiden tot een <u>advies op maat</u>, zoals beschreven in de Leidraad (hoofdstuk 2.4) voor het bedrag per uitgevoerd advies zoals beschreven in hoofdstuk 2.7 van de Leidraad, met tenminste: • Een netto warmtevraag berekening gemaakt voor de specifieke woning conform NTA8800 (het energielabel hoeft niet afgemeld te worden en het hoeft geen EPA-advies te zijn); • Verduurzamingsmaatregelen voor de specifieke woning om aan de netto warmtevraag van ten minste de Standaard (https://www.rvo.nl/onderwerpen/wetten-en-regels-gebouwen/standaard-streefwaarden-woningisolatie) te voldoen; • Per maatregel subsidiebedragen (lokaal en landelijk) en (richt)prijzen; • Advies over de optimale eerstvolgende stap op basis van bovenstaand, aansluitend op de wensen en (financiële) mogelijkheden van de bewoner; • Het aanbod voor een kosteloze mondelinge toelichting op het adviesrapport (indien de bewoner dat wenst en op een wijze waarop deze dat wenst).	Opdrachtnemer
21.	Opdrachtnemer is verplicht om bij doelgroep 1 het adviesgesprek aan huis te laten plaatsvinden, tenzij de bewoner dit nadrukkelijk anders wenst. Deze reden moet vastgelegd worden. Het staat de Opdrachtnemer voor doelgroep 2 en 3 vrij om bewoners online, telefonisch of aan huis te adviseren, tenzij op basis van een verbetervoorstel (eis 50) anders is vastgesteld.	Opdrachtnemer
22.	Het staat de Opdrachtnemer vrij om een vergoeding te vragen voor de dienstverlening aan bewoners. Wel dient de Opdrachtnemer de Opdrachtgever hiervan op de hoogte te stellen. Ook dient de Opdrachtnemer de resultaatverplichting en doelstelling van het programma in acht te nemen. Voor doelgroep 1 dient de dienstverlening kosteloos aangeboden te worden.	Opdrachtnemer

6. Bewoners verduurzamingsmaatregelen aanbieden en begeleiden bij offertes

23.	Opdrachtnemer kan ten minste de in de SpUk Lokale Aanpak Isolatie genoemde maatregelen aan bewoners aanbieden, (https://www.rvo.nl/subsidies-	Opdrachtnemer
-----	--	---------------

	financiering/spuk-lokale-aanpak-isolatie) die voldoen aan de technische vereisten zoals gesteld in de ISDE (https://www.rvo.nl/subsidies-financiering/isde/woningeigenaren). Daarnaast zorgt de Opdrachtnemer ervoor dat de in het advies (eis 19) gecreëerde verwachtingen over maatregelen waarvoor aanbod georganiseerd is en het georganiseerde aanbod (deze eis) met bijbehorende uitvoering op elkaar aansluiten. In samenspraak met Opdrachtgever kan er afgeweken worden van deze eis.	
24.	Opdrachtnemer is bereikbaar voor bewoners bij vragen over offertes en/of het aanbod volgens de minimale vereisten uit eis 16.	Opdrachtnemer

7. Bewoners begeleiden bij subsidies

25.	Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de inrichting van lokale subsidies, zodat de Opdrachtnemer de subsidieaanvragen van bewoners kan verwerken, beschikken en uitvoeren aan bewoners. Hieronder valt in ieder geval: • Een vastgestelde subsidieregeling en eventueel Mandaatbesluit; • Een informatiepagina op de gemeentewebsite en/of website www.duurzaam-drechtsteden.nl • Een format voor subsidiebeschikking of tekst die opgenomen kan worden in de stukken van de Opdrachtnemer; • Een adressenlijst aan de hand waarvan Opdrachtnemer subsidieaanvragen kan controleren. Bovenstaand is onder voorbehoud van haalbaarheid van realisatie en wordt momenteel uitgewerkt en zal definitief gemaakt worden in samenspraak met de Opdrachtnemer.	Opdrachtgever
26.	Afwijzing van aanvragen van bewoners die lokale subsidies hebben aangevraagd, maar niet in aanmerking komen, vindt plaats door de betreffende gemeente.	Opdrachtgever
27.	Opdrachtgever is verantwoordelijk dat eis 25 voor alle aangesloten gemeenten op vergelijkbare wijze voor de Opdrachtnemer plaatsvindt.	Opdrachtgever
28.	Opdrachtnemer organiseert de verwerking en uitvoering van <u>lokale</u> subsidies naar bewoners, dat betekent: • Het organiseren van een aanvraagpagina en -formulier(eventueel gecombineerd met een aanmeldformulier voor de actie, zoals genoemd in eis 12); • Het controleren van subsidieaanvragen aan de hand van door Opdrachtgever aangeleverde adressenlijst uit eis 25; • Een Derdengeldenrekening, of vergelijkbare rekeningconstructie goedgekeurd door Opdrachtgever, indien van toepassing op de regeling) die de Opdrachtnemer beheert; • Het doorsturen van de aanvraag naar de gemeente bij advies om afwijzing; • Het beschikken op de aanvraag om subsidie op basis van de subsidieregeling(bijvoorbeeld op de offerte); • Het verwerken van de subsidie als korting op het offertebedrag (de bewoner hoeft niet voor te schieten); • Het uitbetalen van de subsidie aan de betreffende uitvoeringspartner; • Het monitoren van de voortgang van aanvragen, beschikkingen en uitvoeringen en het algehele subsidiebudget per gemeente.	Opdrachtnemer

	Bovenstaand wordt in samenspraak met Opdrachtgever nader vormgegeven en is onder voorbehoud van realisatie van de in eis 25 genoemde voorbereidingen door de Opdrachtgever.	
29.	Opdrachtnemer is in staat de in eis 28 beschreven verwerking en uitvoering de lokale subsidies per gemeente in te richten volgens Bijlage 13. "Overzicht Doelgroepen en Subsidies per Gemeente" beschreven diversiteit aan bedragen en kaders, waaronder meerdere kortingsvouchers per adres.	Opdrachtnemer
30.	Opdrachtnemer ontzorgt de bewoner ook bij aanvraag van <u>landelijke subsidies</u> . Het staat de Opdrachtnemer vrij om hiervoor een vergoeding te vragen aan bewoners, met uitzondering van doelgroep 1.	Opdrachtnemer
31.	Opdrachtnemer verzorgt SiSa verantwoording van de SpUk Lokale Aanpak Isolatie voor gemeenten, conform het monitoringsformat (https://www.rvo.nl/subsidies-financiering/spuk-lokale-aanpak-isolatie).	Opdrachtnemer

8. Bewoners begeleiden tijdens de uitvoering van maatregelen

32.	Opdrachtnemer is aanspreekpunt voor bewoners bij klachten en vragen tijdens en na de uitvoering en verantwoordelijk voor passende oplossing.	Opdrachtnemer
33.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor uitvoering in lijn met de Omgevingswet.	Opdrachtnemer

9. Afronding van verduurzaming woning

34.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor evaluaties bewoners, waarbij in ieder geval wordt naar: • Beoordeling van de dienstverlening van Opdrachtnemer; • Beoordeling van de getroffen maatregel; • Beoordeling van de uitvoering van de maatregel; • Vraag of bewoner bereid is om verhaal en ervaring te delen.	Opdrachtnemer
35.	Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de opvolging van bewoners die aangeven hun verhaal en/of ervaring willen delen uit eis 34 als aansluiting op de marketingcommunicatieactiviteiten uit eis 8.	Opdrachtgever

10. Selecteren van aanbieders voor maatregelen

36.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het selecteren van geschikte uitvoeringspartners om het aanbod uit 23 uit te voeren. <u>Selectiecriteria</u> omvatten in ieder geval • Isoleren conform Omgevingswet; • Marktconformiteit in prijsvoering (inclusief omzet aan de Opdrachtnemer, in de vorm van bijvoorbeeld een kick-backfee), gedurende de looptijd van het MCO-Programma (zie ook eis 39); • Kwaliteitscriteria met betrekking tot toegepaste producten en materialen, ten minste in lijn met de SpUk LAI (https://www.rvo.nl/subsidies-financiering/spuk-lokale-aanpak-isolatie) en ISDE-subsidie (https://www.rvo.nl/subsidies-financiering/isde/woningeigenaren); • Aandacht voor CO₂-impact van materialen: biobased materialen of circulaire materialen (eis 61); • Kwaliteit van uitvoeringsproces (bijvoorbeeld door eisen te stellen aan passende verzekeringen); • Reis- en transportafstand in het kader van duurzaamheid (bijvoorbeeld door afstand tussen uitvoeringspartner en locatie op te nemen in de criteria).	Opdrachtnemer
-----	---	---------------

	Daar waar mogelijk wordt ruimte geboden aan lokale en regionale bedrijven voor uitvoering van (delen van) de opdracht.	
37.	In de selectieprocedure van uitvoeringspartners hanteert Opdrachtnemer in ieder geval de volgende kaders: • Transparantie: alle uitvoerders van de betreffende verduurzamingsmaatregelen (dus ook lokale/regionale spelers) moeten de kans hebben om te vernemen van de acties, selectiecriteria en -procedure; • Gelijkheidsbeginsel: alle marktpartijen moeten op gelijke gronden geselecteerd worden.	Opdrachtnemer
38.	Opdrachtnemer is transparant naar bewoners en Opdrachtgever over de wijze van selectie van uitvoeringspartners.	Opdrachtnemer
39.	Op basis van het door Opdrachtnemer aangeleverde voorstel in het Plan van Aanpak (Aanbestedingsleidraad hoofdstuk 5, gunningscriterium A) formuleren Opdrachtnemer en Opdrachtgever gezamenlijk de definitie voor marktconformiteit, kaders voor de borging hiervan in de selectie van aanbieders (eis 36) en een procedure voor de borging van marktconformiteit in het aanbod aan bewoners (eis 23) gedurende de gehele looptijd van het MCO-Programma. Deze afspraken en procedures worden verwerkt in de DAP, zoals benoemd in eis 5.	Opdrachtgever & Opdrachtnemer
40.	Opdrachtnemer biedt op verzoek van bewoners en/of Opdrachtgever transparantie in prijsopbouw van diensten en verduurzamingsmaatregelen en het eventueel daaraan gerelateerde verdienmodel van Opdrachtnemer.	Opdrachtnemer

11. Woning- en bewonersdata

41.	Opdrachtnemer heeft een CRM-systeem (of vergelijkbare software of combinatie van software) waarin de Opdrachtnemer woning- en bewonersdata beheert.	Opdrachtnemer
42.	Opdrachtnemer houdt in de in eis 41 beschreven oplossing herleidbaar naar of per gemeente tenminste de volgende <u>woningdata bij van tenminste alle adressen waar advies is uitgebracht (en als de bewoner dit nadrukkelijk niet wenst: een offerte is uitgebracht)</u> : • Adresgegevens; • Gemeente; • Huidige verduurzamingsstaat van de woning per gebouwonderdeel (gevel, dak, vloer, glas, installaties); • Uitkomsten van aanvullend opgestelde leervragen (zie eis 52). Opdrachtnemer mag, na goedkeuring Opdrachtgever, een alternatieve inrichting hanteren, zolang achterliggende functionaliteit (inzicht in woningen voor optimaal aansluiten van aanpak bij woningvoorraad) gehandhaafd blijft.	Opdrachtnemer
43.	Opdrachtnemer houdt, met het oog op het verhogen van de kwaliteit van woningdata, aanvullend op eis 42 en in de in eis 41 beschreven oplossing per adres herleidbaar naar of per gemeente tenminste de volgende woningdata bij van <u>tenminste alle adressen waar een of meerdere maatregelen vanuit het MCO-Programma zijn uitgevoerd</u> : • Technische kenmerken per bouwdeel en installatie (gevel, dak, vloer, glas, ventilatiesysteem) - <i>bijvoorbeeld gevel: spouwmuur/steensmuur/houten gevelpanelen</i>; • Per bouwdeel of en welke maatregelen zijn uitgevoerd met tenminste het kwaliteitsniveau uit de ISDE (https://www.rvo.nl/subsidies-financiering/isde/woningeigenaren) – <i>Bijvoorbeeld: spouwmuur: Geïsoleerd conform ISDE, schuin dak: niet geïsoleerd, voldoet niet</i>; • Per bouwdeel welke isolatiemaatregelen en ventilatie nog getroffen moeten worden om het niveau uit de ISDE te behalen – <i>Bijvoorbeeld: schuin dak: dakisolatie binnenzijde met minimale Rd-waarde 3,5 [m2 K/w]</i>;	Opdrachtnemer

	• Of en welke bouwdelen nog geen gangbare technische oplossing kennen – <i>bijvoorbeeld: betonvloer op zand: geen gangbare oplossing;</i> • Bovengenoemde data wordt geactualiseerd <u>na uitvoering</u> van een of meerdere maatregelen binnen met MCO-Programma; • Opdrachtnemer maakt, in samenspraak met Opdrachtgever, het mogelijk dat bovengenoemd wordt ingezet voor (re)marketing doeleinden bij opvolgende acties of andere projecten en/of programma's met toestemming van de bewoner. Opdrachtnemer richt bovengenoemde data in, in samenspraak met Opdrachtgever en mag, na goedkeuring Opdrachtgever, een alternatieve inrichting hanteren, zolang achterliggende functionaliteit (verhoging kwaliteit woningdata ten behoeve van verbeteren verduurzamingsstrategie, - propositie en inzicht in resterende opgave nu en in de toekomst) gehandhaafd blijft.	
44.	Opdrachtnemer geeft bij de Opdrachtgever aan wat ervoor nodig is om de communicatie (eis 8) meetbaar te maken. Opdrachtgever zorgt ervoor dat de communicatie meetbaar is, waaronder in ieder geval: • Kanaal van binnenkomst per gemeente.	Opdrachtgever
45.	Op grond van hoofdstuk 24 en 25 AIV Drechtsteden 2020 en eis 15.5 van de Overeenkomst wordt de data genoemd bij eis 42 tot en met eis 44 beschikbaar gesteld aan Opdrachtgever en gemeenten. Na definitieve gunning, werken Opdrachtnemer en Opdrachtgever dit onderwerp uit in samenspraak met een Privacy Officer. Dit wordt verwerkt in het DAP (zoals omschreven in eis 5) en is eveneens conform de gestelde eisen in Bijlage 16.	Opdrachtnemer en Opdrachtgever
46.	Opdrachtnemer levert gemeente en/of Opdrachtgever, binnen de kaders van eis 45, de data uit eis 42 tot en met 44 aan als CSV-bestand maximaal eens per 3 maanden. De structuur wordt afgestemd met de Opdrachtgever.	Opdrachtnemer
47.	Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het leveren van data voorafgaand en ter voorbereiding op de acties, deze bestaat in ieder geval uit: • Aantallen te bereiken per doelgroep; • Oppervlaktes per bouwdeel; • Bouwjaar verdeling per doelgroep; • Woningtypes per doelgroep; • Overige relevante voorkennis om bewoners optimaal te bedienen, zoals of er op specifieke adressen al acties geweest zijn, mits deze voorhanden zijn. Opdrachtgever geeft aan wat de kwaliteit (accuraatheid) van de data is.	Opdrachtgever

12. Monitoring en voortgang

48.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de monitoring van de voortgang van kwaliteit en effectiviteit van het programma. Hiervoor stelt Opdrachtnemer een <u>(live) dashboard</u> beschikbaar <u>per gemeente en het totaal van deelnemende gemeenten per actie en voor het gehele programma</u> , met daarin ten minste: • Aantal bewoners per klantreisfase per doelgroep; • Aantal aangeschafte maatregelen per maatregel per doelgroep; • Aantal verstrekte lokale subsidies per doelgroep; • Resterende subsidiebedrag in de (verschillende) pot(ten); • Kanaaleffectiviteit per doelgroep (eis 44); • Het aantal verstrekte adviezen (eis 19); • Het aantal verstrekte adviezen op maat en of bewoner wel/geen mondelinge toelichting wenste (eis 20) • Uitkomsten van aanvullend opgestelde leervragen (zie eis 52); • Aantal woningen waarbij kwaliteit van woningdata verhoogd (zie eis 43).	Opdrachtnemer
-----	--	---------------

	Opdrachtnemer mag na goedkeuring van Opdrachtgever, een alternatieve opbouw van het dashboard voorstellen, mits het achterliggend monitoringsdoel gehandhaafd blijft.	
49.	Opdrachtnemer verzorgt daarnaast een <u>maandelijkse rapportage</u> in presentatievorm waarin de punten uit eis 48 zijn opgenomen en daarnaast per <u>gemeente en het totaal van deelnemende gemeenten, per actie, per doelgroep en voor het gehele programma zijn opgenomen</u>: • Uitkomsten bewonersevaluaties (eis 34); • Reden van afhaken; • Reden van aanhaken; • Reden van wel/niet gebruikmaken van advies (zie eis 19) en advies op maat en mondelinge toelichting (zie eis 20); • Uitkomsten van vergaarde woningdata uit eis 42 en 43; • Uitkomsten van aanvullend opgestelde leervragen (zie eis 52). Opdrachtnemer mag na goedkeuring van Opdrachtgever, van bovenstaand een alternatieve rapportage voorstellen, mits het achterliggend monitorings- en voortgangdoel gehandhaafd blijft.	Opdrachtnemer

13. Leren, verbeteren en ontwikkelen

50.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het presenteren van de voortgang tijdens de leer-en verbetersessies uit eis 3 met daarin ten minste de uitkomsten zoals beschreven in eis 48 en 49.	Opdrachtnemer
51.	Opdrachtnemer is bereid tot leren, verbetering en ontwikkeling. Opdrachtnemer doet actief leer- en verbetervoorstellen op basis van de 1) uitkomsten uit de praktijk (eis 50), 2) eigen ervaringen in andere projecten en 3) lessen buiten het Programma, aangedragen door Opdrachtgever. Hiervoor is ontwikkelbudget beschikbaar waarop de Opdrachtnemer met een verbetervoorstel aanspraak kan maken. Hierin zit in ieder geval het volgende: • Aanleiding en onderbouwing verbetervoorstel; • Welke verbetering/ontwikkeling het betreft; • Welke impact (kwalitatief/kwantitatief) de Opdrachtnemer verwacht te bereiken met de verbetering; • Welke inspanning van welke partij er verwacht wordt; • Welke budget ervoor nodig is om dit te realiseren; • Planning tot implementatie verbetering. Het verbetervoorstel wordt 10 werkdagen voor de leer-en verbetersessie uit eis 3 gedeeld met Opdrachtgever, welke het deelt met gemeenten. Uiterlijk vijf dagen na de sessie wordt in gezamenlijkheid (gemeenten, Opdrachtgever) besloten of het voorstel akkoord is en het budget wordt ingezet.	Opdrachtnemer
52.	Opdrachtnemer is bereid om aanvullende leervragen op te nemen in de monitoring (eis 48-49 en data (eis 41-47) om beter inzicht te krijgen in de aansluiting van de propositie op doelgroep en woningen, mits dit haalbaar is. Hiervoor kan aanvullend budget ingezet worden uit het leer-, verbeter- en ontwikkelbudget, zoals beschreven in de Aanbestedingsleidraad. Leervragen worden gezamenlijk bepaald tijdens de leer-en verbetersessies (eis 3).	Opdrachtnemer

14. Bescherming persoonsgegevens en informatieveiligheid

53.	Opdrachtnemer heeft beleid opgesteld ten aanzien van de naleving van de AVG (waarin in elk geval taken en verantwoordelijkheden ten aanzien privacy zijn vastgelegd (inclusief rapportagelijnen) en afspraken over verwerkers zijn	Opdrachtnemer
-----	--	---------------

	vastgelegd, passend binnen de gestelde eisen in bijlage 16 bij de aanbestedingsleidraad.	
54.	Opdrachtnemer heeft een proces en de benodigde kennis om voorkomende datalekken goed af te kunnen handelen.	Opdrachtnemer
55.	Opdrachtnemer heeft maatregelen genomen om te borgen dat personeel op zorgvuldige wijze met de persoonsgegevens om gaat (bijvoorbeeld: training van personeel, screenen van personeel, maken van afspraken met personeel).	Opdrachtnemer
56.	Opdrachtnemer is bereid na gunning mee te werken met het uitvoeren van een Data Protection Impact Assessment (DPIA).	Opdrachtnemer
57.	Opdrachtnemer is bereid de uitkomsten van de Data Protection Impact Assessment uit te voeren binnen de organisatie van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer rapporteert Opdrachtgever over de voortgang van de implementatie.	Opdrachtnemer

15. (Wezenlijke) wijzigingen

58.	Het staat de Opdrachtgever (en gemeenten) vrij om subsidiebedragen en bijbehorende budgetten aan bewoners voor verduurzamingsmaatregelen te verhogen. Dit is geen wezenlijke wijziging, omdat de aard en omvang van de Opdracht gelijk blijven. De Opdrachtgever is verplicht dit te realiseren in nauwe afstemming met Opdrachtnemer door deze minimaal schriftelijk op de hoogte te stellen van deze wijziging. Opdrachtnemer krijgt de gelegenheid om aan te geven of en in welke mate het consequenties heeft voor effectiviteit of kwaliteit van de aanpak.	Opdrachtgever
59.	In het geval van de toepassing van de herzieningsclausule, confirmeert de Opdrachtnemer zich aan de in de herzieningsclausule (Bijlage 4 – Herzieningsclausule) opgenomen procedure bij de beschreven scenario's.	Opdrachtnemer

16. Planning

60.	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de isolatiewerkzaamheden vóór 1 januari 2025 gestart zijn, behoudens dat bij definitieve gunning de Opdrachtgever tenminste de volgende zaken geregeld heeft: - Lokale subsidies, zoals beschreven in eis 25; - Een marketingcommunicatieaanpak, zoals beschreven in eis 8 voor de eerste actie die in samenspraak met Opdrachtnemer volgens werkwijze eis 3 wordt afgerond; - De data beschikbaar heeft, zoals beschreven in eis 47	Opdrachtnemer
-----	--	---------------

17. Maatschappelijk verantwoord inkopen

61.	Milieu en biodiversiteit/ circulariteit: Opdrachtnemer heeft in de uitvoering aandacht en ruimte voor de toepassing van duurzame materialen. Dit kunnen circulaire materialen of zelfs "biobased materials" zijn. Gekozen materialen voor isolatie hebben in de regel een grote impact op milieu en biodiversiteit (zie ook eis 36).	Opdrachtnemer
62.	Social Return: Opdrachtgever hecht waarde aan maatschappelijk verantwoord ondernemen. In dat kader is social return on investment (SROI) onderdeel van het duurzame inkoopbeleid en wordt door de aanbestedende dienst een social return verplichting aan de opdrachtnemer opgelegd met als doel een economisch en sociaal gezondere regio te krijgen. Voor wat betreft de SROI-verplichting wordt verwezen naar de bijlage 10 - SROI beleid Drechtsteden en eis 2.14 in de Aanbestedingsleidraad. In tegenstelling tot het onder punt 1 gestelde minimum percentage van 5% van de opdrachtwaarde exclusief btw, geldt dat voor onderhavige opdracht een	Opdrachtnemer

	minimumbedrag van Euro 50.000,- ingezet dient te worden ten behoeve van social return. Dit aangezien vooraf geen (exacte) opdrachtwaarde bekend is. We vragen de winnende partij om als bewijsmiddelen één tot maximaal twee A4 aan te leveren met hoe SROI ingevuld zou kunnen worden. Dit moet aangeleverd worden ná de voorlopige gunning.	
--	---	--

18. Afronding en overdracht na beëindiging Opdracht

63.	Opdrachtgever en Opdrachtnemer committeren zich aan een zorgvuldige overdracht van (lopende) processen en data, waarbij de kwaliteit, helderheid in communicatie en continuïteit van dienstverlening aan bewoners de belangrijkste uitgangspunten vormen.	<i>Opdrachtgever en Opdrachtnemer</i>
64.	Standaard garantievoorzwaarden van de door de Opdrachtnemer geselecteerde uitvoeringspartijen blijven ook na beëindiging Opdracht gelden voor bewoners.	<i>Opdrachtnemer</i>
65.	Opdrachtnemer blijft na beëindiging van de Opdracht contactpersoon voor bewoners in <u>lopende processen</u> vanuit acties binnen het MCO-Programma totdat het proces aantoonbaar is afgerond. Een lopend proces betreft in ieder geval openstaande offertes, bewoners die opdracht verstrekt hebben, waarbij de woning nog niet is uitgevoerd of openstaande klachten. Een proces is afgerond zodra de woning is opgeleverd, het offertetermijn is verstreken of het proces op andere wijze aantoonbaar beëindigd is.	<i>Opdrachtnemer</i>
66.	Drie (3) maanden voor beëindiging van de Opdracht biedt de Opdrachtgever de Opdrachtnemer de volgende informatie: • Aan wie Opdrachtnemer moet overdragen; • Wat er nodig is van de Opdrachtnemer voor overdracht; • Wanneer de overdracht voltooid is; • Hoe de communicatie naar betrokkenen (waaronder bewoners) over de beëindiging en overdracht plaatsvindt.	<i>Opdrachtgever</i>
67.	Bij beëindiging van de Opdracht, maakt de Opdrachtnemer, binnen de kaders uit eis 66 een overdrachtsplan. Na goedkeuring van de Opdrachtgever, voert de Opdrachtnemer dit plan uit.	<i>Opdrachtnemer</i>
68.	Bij beëindiging van de Opdracht 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.	<i>Opdrachtnemer</i>