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 provincie Utrecht 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 Provincie Utrecht en EDC

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. In de transitievisie warmte is vastgelegd wanneer welke wijken of buurten in een gemeente van het aardgas afgekoppeld worden en welke duurzame warmtealternatieven er zijn. Een groot deel van de bestaande woningen en gebouwen in de provincie 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. Voor de provincie Utrecht zijn dit 120.000 koopwoningen; 15.000 woningen per jaar. Het overgrote deel van de woningen is in bezit van particulieren als eigen woning of voor commerciële verhuur. Gemeenten kunnen eigenaren niet dwingen om te verduurzamen. Maar gemeenten kunnen hen – in samenwerking met lokale partners - wel uitdagen en ondersteunen. Bijvoorbeeld door inspirerende voorbeelden, informatie en kennis te delen (denk aan succesvolle aanpakken en geleerde lessen, maar ook data en tools), door technisch en financieel advies te verstrekken, door betrouwbare marktpartijen met passend aanbod te selecteren en (zo mogelijk) korting of subsidie te verstrekken. Het Energie Diensten Centrum (EDC) gaat hierin faciliteren en voor de uitvoering een coördinerende rol spelen.

Het EDC is een samenwerkingsverband van twintig Utrechtse gemeenten[1] en Provincie Utrecht om de uitvoering van woningverduurzaming te ondersteunen en versnellen. Het Energie Diensten Centrum wordt de centrale plek waar deelnemende gemeenten samenwerken aan het realiseren van concrete

[1] Stand van zaken 11 december 2023: Bij 23 gemeenten ligt de samenwerkingsovereenkomst voor het EDC in de planning om voor te leggen bij college voor B&W net voor of na het Kerstreces 2023. In januari of februari 2024 zal deze getekend worden.

projecten om woningen te verduurzamen. Dat bespaart niet alleen geld en mankracht, maar vergroot ook de slagvaardigheid. Ze kunnen er kennis delen (bijvoorbeeld over aanpakken die succesvol zijn gebleken), maar ook data, tools en (communicatie)middelen. Het EDC biedt ook de mogelijkheid om samen op te trekken bij het aanvragen van landelijke of Europese subsidies en het afsluiten van contracten met marktpartijen (bijvoorbeeld met marktpartijen die een lokale aanpak kunnen uitvoeren of die medewerkers kunnen leveren om gemeenten te ondersteunen). Om snel te kunnen starten met de samenwerking is gekozen voor een ingroeimodel. In 2024 is er sprake van een Energie Diensten Centrum in oprichting, onder regie van de Provincie Utrecht. Na de formele oprichting van het Energie Dienstencentrum staat de projectorganisatie EDC onder regie van alle Gemeenten en/of Provincie gezamenlijk. De provincie Utrecht en de betrokken gemeenten werken nauw samen om het fundament van het EDC in de praktijk te leggen. Dit betekent dat zij samen concrete samenwerkingsprojecten- en programma's opstarten, en tegelijkertijd bouwen aan de infrastructuur van EDC ter ondersteuning van de verduurzamingsopgave van gemeenten. Gemeenten bepalen zelf aan welke van samenwerkingsprojecten zij meedoen. De gezamenlijke aanbesteding door elf gemeenten rond de Lokale Aanpak in de vorm van meerjarige collectieve ontzorging is een belangrijk samenwerkingsprogramma binnen het EDC.

2.2 Verbouwstromen

Verbouwstromen is een onafhankelijk programma om de woningverduurzaming te versnellen door het creëren van opschaalbare en voorspelbare renovatiestromen[2]. Als onderdeel hiervan ondersteunt Verbouwstromen diverse regio's om te komen tot meerjarige gemeente-overstijgende verduurzamingsaanpakken. De samenwerking in Utrecht is hiervan een voorbeeld. Verbouwstromen kan niet inschrijven op deze aanbesteding. In de samenwerking heeft Verbouwstromen de volgende rol:

- Faciliteren in de opstart van de samenwerking met sessies, zoals benoemd in het Programma van Eisen in hoofdstuk 4;
- Het inrichten van een leerproces en bijbehorende -omgeving om doorlopend leren, verbeteren en ontwikkelen te borgen;
- Het bewaken van opschaalbaarheid en verduurzamingsimpact binnen de aanpak;
- Het opschalen van de aanpak naar andere regio's of gemeente-overstijgende samenwerkingen door minimaal acties kennis en geleerde lessen te delen en te streven naar implementatie van vergelijkbare opschaalbare, meerjarige gemeente-overstijgende verduurzamingsaanpakken.

De intensiteit van betrokkenheid vanuit Verbouwstromen in de uitvoeringsfase, zal afnemen naarmate deze fase vordert. Deze afspraken worden nog geformaliseerd.

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.

[2] 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).

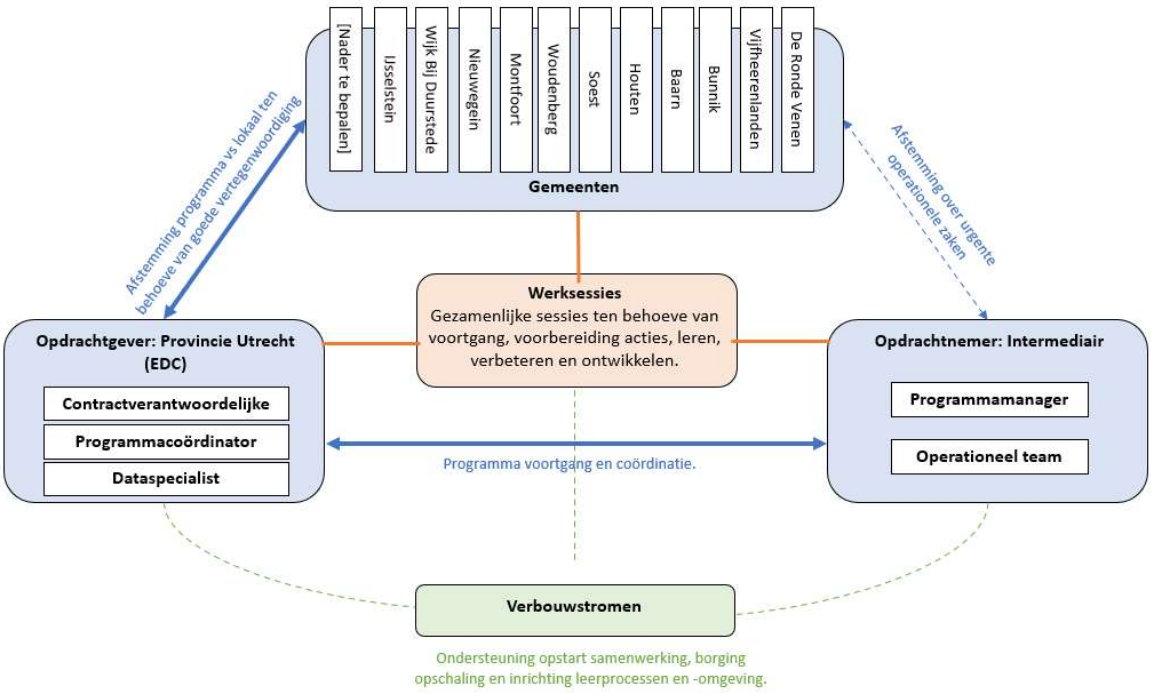
De gewenste houding van de Opdrachtgever en gemeenten naar de Opdrachtnemer is een lerende en ondersteunde houding, in plaats van een controlerende en sturende houding. Om dit te kunnen bewerkstelligen is wederzijds vertrouwen en een veilige samenwerking essentieel. In verschillende werksessies hebben het EDC en de 11 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 par 4). De volgende elementen voor een succesvolle samenwerking kwamen in de werksessies naar voren:

- **Gezamenlijk werken naar het programmadoel:** 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 maximale effectiviteit en kwaliteit.
- **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 de nodige wisselwerking en inspraak nodig is. Iedere partij heeft daarin een eigen expertise. Deze willen we optimaal inzetten vanuit het vertrouwen dat iedereen denkt vanuit het programmadoel.
- **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 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 1 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):

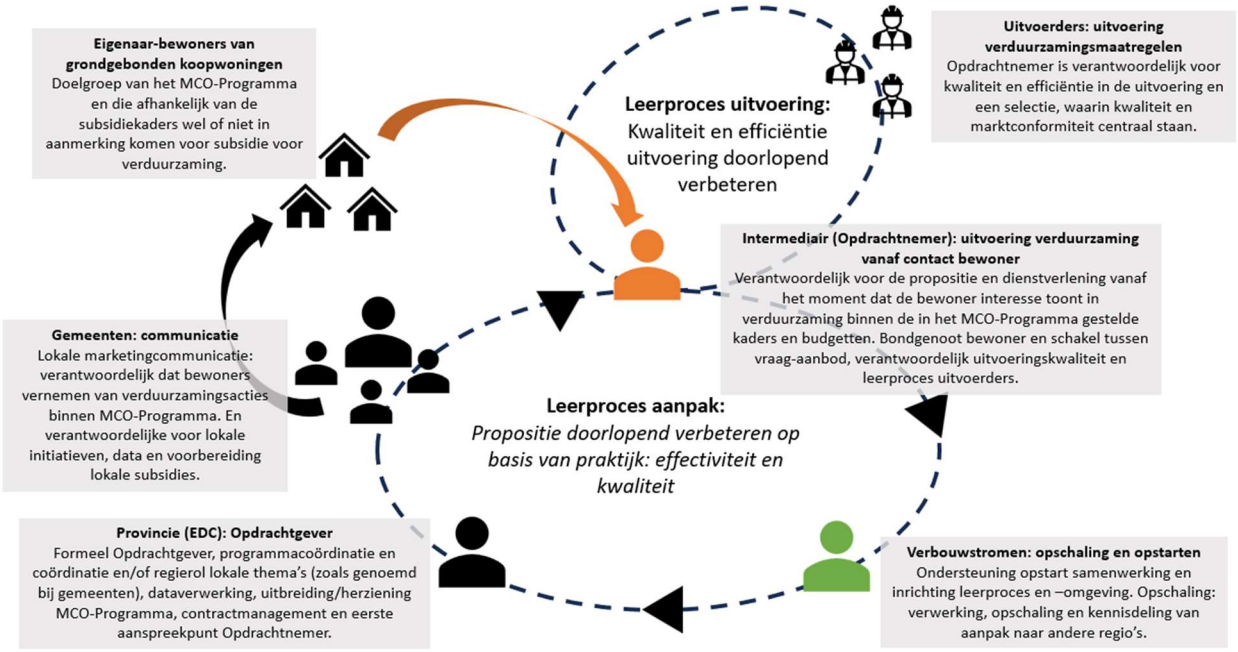
- **Provincie Utrecht (EDC) is het eerste aanspreekpunt voor de Opdrachtnemer en vertegenwoordiger van de gemeenten:** Opdrachtgever en Opdrachtnemer stemmen af over voortgang, strategie, plan van aanpak en contractmanagement.
- **Provincie Utrecht (EDC) is het aanspreekpunt voor gemeenten over het algehele Programma op strategisch niveau en over overkoepelende thema's:** Provincie Utrecht 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). Ook werken Provincie Utrecht en 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 opstarten van de samenwerking:** Als onafhankelijke partij, faciliteert Verbouwstromen de werksessies in de start van de samenwerking, zoals beschreven in paragraaf 1 van het Programma van Eisen. Verbouwstromen zal hierin opschaalbaarheid en verduurzamingsimpact als kernwaarden borgen in de aanpak. Ook ondersteunt dit programma in de inrichting van de leerprocessen en bijbehorende leeromgeving.



Figuur 1 – Schema Programmaorganisatie

3.3 Overzicht rollen en verantwoordelijkheden programmadeelnemers

Figuur 2 biedt een schematische weergave van beoogde rollen en verantwoordelijkheden in de samenwerking. Deze zijn nader uitgewerkt in het Programma van Eisen (hoofdstuk 4).



Figuur 2 – Schema rollen en verantwoordelijkheden

3.4 Besluitvorming en afstemming

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

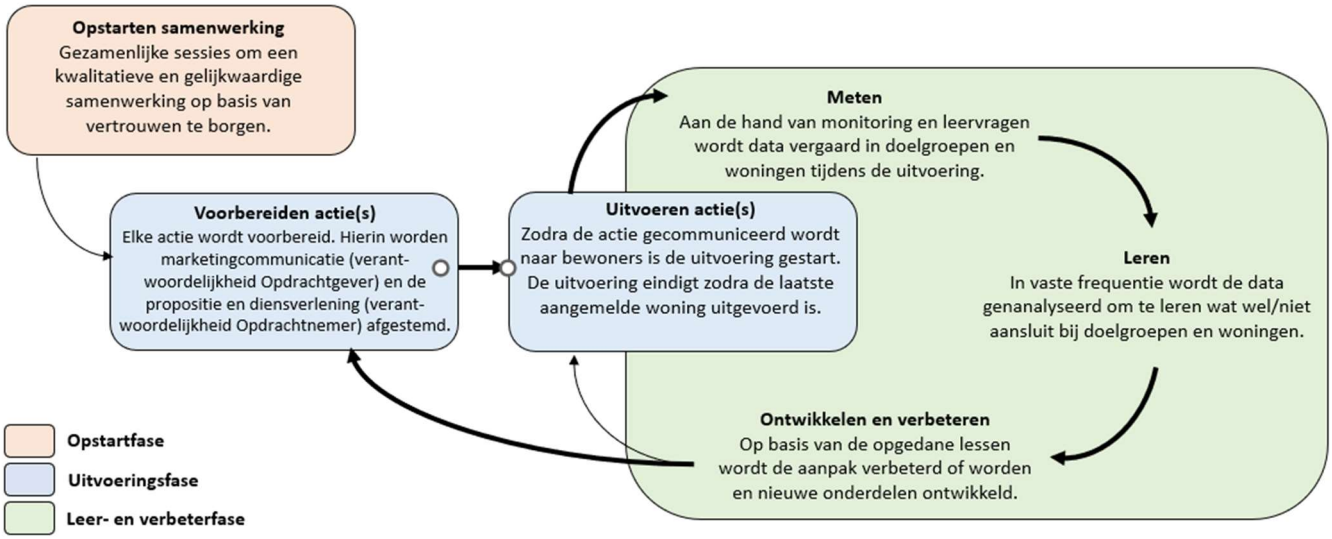
Onderdeel	Eindverantwoordelijk	Inspraak/besluitvorming
Communicatie aan en activatie van eigenaar-bewoners over het MCO-Programma	Opdrachtgever (Provincie Utrecht) met gemeenten is verantwoordelijk voor de marketingstrategie en uitvoering. Hier hoort ook de communicatie en het aanhaken van lokale initiatieven bij. Opdrachtnemer kan op onderdelen ingeschakeld worden.	**Inspraak:** Per actie heeft de **Opdrachtnemer (Intermediair)** 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.
Dienstverlening aan eigenaar-bewoners binnen het MCO-Programma	**Opdrachtnemer (intermediair)** 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 verduurzamingsmaatregelen bij de betreffende woning.	**Inspraak:** Per actie hebben **Gemeenten en Opdrachtgever (Provincie Utrecht)** tijdens vooraf ingeplande werksessies inspraak in het voorstel van de Opdrachtnemer.
Voortgang, leren, verbeteren en ontwikkelen van het MCO-Programma	**Opdrachtnemer (intermediair)** is verantwoordelijk voor de monitoring van de impact van het MCO-Programma (zoals specifieker 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 voorgenomen 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 – Herzieningsclausules.	Besluitvorming: het herzieningsscenario en de impact van de wijziging op de dienstverlening van de Opdrachtnemer, bepaald op welke wijze er besluitvorming plaatsvindt. Dit staat beschreven in Bijlage 4 – Herzieningsclausules.

3.5 Fasering samenwerking

Het MCO-Programma kent drie verschillende fases, zoals weergegeven in Figuur 3:

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. Wederzijds vertrouwen is daarin essentieel.
2. **Voorbereiden actie(s):** het MCO-Programma bestaat uit meerdere verduurzamingsacties die leiden tot het verduurzamen van grondgebonden koopwoningen, zoals beschreven in de Leidraad. 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 juist boodschap gedeeld worden 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 voor de 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).



Figuur 3 – Schema fasering MCO-Programma

4. Programma van Eisen Opdrachtnemer en Opdrachtgever

Leeswijzer programma van Eisen:

[Nummer+ hoofdonderwerp]

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

1. Samenwerking

1.1.	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*
1.2.	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*
1.3.	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; *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. Verbouwstromen faciliteert deze sessies.* • Voortgang, leer-en verbetersessie 1x per 3 maanden 3 uur; *hierbij presenteert de Opdrachtnemer de voortgang, de opgehaalde lessen en presenteert deze een verbetervoorstel met begroting. Opdrachtnemer leidt deze sessie.* • Inhoudelijke sessies voor verduurzamingsacties: per actie 2 sessies van 3 uur. *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. Sessie 2: hierbij presenteert Opdrachtnemer de definitieve aanpak voor de actie, voorgenomen resultaten, kaders voor marketingcommunicatie en planning.* • Marketingcommunicatieaanpak: per actie 2 sessies van 3 uur. *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 Opdrachtgever de marketingcommunicatieaanpak heeft Opdrachtnemer inspraak op de definitieve aanpak.* In samenspraak tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer kunnen frequentie of onderwerpen gewijzigd worden.	*Opdrachtnemer en Opdrachtgever*
1.4.	De Opdrachtnemer zorgt voor directe afstemming met betrokken gemeenten over urgente operationele zaken. Dit zijn, bijvoorbeeld: • *Directe klachten van bewoners of andere betrokkenen of lokale initiatieven;* • *Niet-werkende software;* • *Fouten in teksten of beeld;* • *Andere acute zaken die direct invloed hebben op het programma of de vertegenwoordiging van de gemeente.*	*Opdrachtnemer*
1.5.	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.	*Opdrachtgever en Opdrachtnemer*

2. Resultaten

1.6.	De Opdrachtnemer committeert zich ten minste aan de minimale resultaatverplichtingen per gemeente vanuit de SpUk LAI (https://www.rvo.nl/subsidies-financiering/spuk-lokale-aanpak-isolatie). Voor de elf gemeenten gezamenlijk betreft dit totaal 3011 geïsoleerde woningen die voldoen aan de in de SpUk LAI gestelde kaders. Aantallen per gemeenten zijn toegevoegd in 'Bijlage 14. Overzicht doelgroepen en subsidies per gemeente.'	*Opdrachtnemer*
1.7.	De Opdrachtnemer committeert zich aan de in de Inschrijving opgegeven minimaal te behalen aantallen bij gunningscriterium A.	*Opdrachtnemer*

3. Marketingcommunicatie

1.8.	De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de algehele marketingcommunicatieaanpak 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.	*Opdrachtgever*
1.9.	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 artikel 1.3).	*Opdrachtnemer*
1.10.	Opdrachtnemer neemt deel aan marketing- of communicatieactiviteiten, zoals bewonersavonden, indien dit 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*
1.11.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een online aanmeldpagina voor acties. Deze bevat in ieder geval: • Informatie over de actie (afgestemd op communicatieboodschap uit marketingaanpak); • Een aanmeldformulier voor de actie; • Indien van toepassing: aanvraagformulier voor lokale subsidies, zoals beschreven in artikel 1.26; • Contactgegevens van de Opdrachtgever.	*Opdrachtnemer*
1.12.	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*
1.13.	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.	*Opdrachtnemer*
1.14.	Inzet van lokale initiatieven ten dienste van het MCO-Programma die overlapt met dienstverlening van de Opdrachtnemer (lees: verder gaat dan onderdeel van de marketingcommunicatieaanpak) is altijd in samenspraak met Opdrachtnemer.	*Opdrachtgever*

4. Contact en bereikbaarheid naar bewoners

1.15.	Opdrachtnemer is aanspreekpunt voor bewoners vanaf het moment dat bewoner contact zoekt vanuit acties 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*
1.16.	Opdrachtnemer reageert binnen 5 werkdagen op contactverzoeken van bewoners.	*Opdrachtnemer.*

5. Adviseren van bewoners

1.17.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor onafhankelijk advies aan bewoners. 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*
1.18.	Opdrachtnemer verzorgt een advies dat tenminste bestaat uit de maatregelen en minimale technische vereisten zoals opgenomen in de SpUk Lokale Aanpak Isolatie (https://www.rvo.nl/subsidies-financiering/spuk-lokale-aanpak-isolatie). 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 worden naar aardgasvrij(-ready); • Richtprijzen per maatregel; • Besparingen per maatregel of voor het geheel of een selectie van maatregelen; • Materialen van maatregelen en aandacht voor duurzame materialen (circulair en/of biobased, zie ook artikel 1.57); • Informatie over subsidies (landelijk en lokaal); • Informatie over financieringsmogelijkheden, zoals het Warmtefonds.	*Opdrachtnemer*
1.19.	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 (paragraaf 1.46) anders is vastgesteld.	*Opdrachtnemer*
1.20.	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

1.21.	Opdrachtnemer kan in ieder geval de in de SpUk Lokale Aanpak Isolatie genoemde maatregelen aan bewoners aanbieden, inclusief genoemde kwaliteitscriteria. (https://www.rvo.nl/subsidies-financiering/spuk-lokale-aanpak-isolatie). Of dit in één keer of in verschillende acties wordt aangeboden, vindt plaats in afstemming met Opdrachtgever.	*Opdrachtnemer*
1.22.	Opdrachtnemer is bereikbaar voor bewoners bij vragen over offertes en/of het aanbod volgens de minimale vereisten uit artikel 1.15.	*Opdrachtnemer*

7. Bewoners begeleiden bij subsidies

1.23.	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; • Een informatiepagina op de gemeentewebsite; • Een format voor subsidiebeschikking of tekst die opgenomen kan worden in de stukken van de Opdrachtnemer; • Een Derdengeldenrekening (indien van toepassing op de regeling) die de Opdrachtnemer beheert; • Een adressenlijst aan de hand waarvan Opdrachtnemer subsidieaanvragen kan controleren. Bovenstaand is onder voorbehoud van haalbaarheid van realisatie en wordt momenteel uitgewerkt.	*Opdrachtgever*
1.24.	Afwijzing van bewoners die lokale subsidies hebben aangevraagd, maar niet in aanmerking komen vindt plaats door de betreffende gemeente.	*Opdrachtgever*
1.25.	Opdrachtgever is verantwoordelijk dat artikel 1.23 voor alle aangesloten gemeenten op vergelijkbare wijze voor de Opdrachtnemer plaatsvindt.	*Opdrachtgever*
1.26.	Opdrachtnemer organiseert de verwerking en uitvoering van lokale subsidies naar bewoners, dat betekent: • Het organiseren van een aanvraagpagina en -formulier(eventueel gecombineerd met een aanmeldformulier voor de actie, zoals genoemd in artikel 1.11); • Het controleren van subsidieaanvragen aan de hand van door Opdrachtgever aangeleverde adressenlijst uit artikel 1.23; • Het doorsturen van de aanvraag naar de gemeente bij afwijzing; • Het beschikken van de 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 betreffende uitvoeringspartner; • Het monitoren van de voortgang van aanvragen, beschikkingen en uitvoeringen en het algehele subsidiebudget per gemeente. Bovenstaand wordt in samenspraak met Opdrachtgever nader vormgegeven en is onder voorbehoud van realisatie van de in artikel 1.23 genoemde voorbereidingen door de Opdrachtgever.	*Opdrachtnemer*
1.27.	Opdrachtnemer kan in de in artikel 1.26 beschreven verwerking en uitvoering de lokale subsidies per gemeente inrichten volgens de in Bijlage 14 . Overzicht Doelgroepen en Subsidies per Gemeente' beschreven diversiteit aan bedragen en kaders, waaronder meerdere kortingsvouchers per adres.	*Opdrachtnemer*
1.28.	Opdrachtnemer ontzorgt de bewoner ook bij aanvraag van landelijke subsidies. Het staat de Opdrachtnemer vrij om hiervoor een vergoeding te vragen aan bewoners, met uitzondering van doelgroep 1.	*Opdrachtnemer*
1.29.	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

1.30.	Opdrachtnemer is aanspreekpunt voor bewoners bij klachten en vragen tijdens en na de uitvoering en verantwoordelijk voor passende oplossing.	*Opdrachtnemer*
1.31.	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor uitvoering in lijn met de Wet Natuurbescherming (Wnb).	*Opdrachtnemer*

9. Afronding van verduurzaming woning

1.32.	Opdrachtnemer verantwoordelijk voor evaluaties bewoners, waarbij in ieder gevraagd 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*
1.33.	Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de opvolging van bewoners die aangeven hun verhaal en/of ervaring willen delen uit artikel 1.32 als aansluiting op de marketingcommunicatieactiviteiten uit artikel 1.8.	*Opdrachtgever*

10. Selecteren van aanbieders voor maatregelen

1.34.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het selecteren van geschikte uitvoeringspartners om het aanbod uit 1.21 uit te voeren. Selectiecriteria omvatten in ieder geval • Isoleren conform Wet Natuurbescherming (WnB); • Marktconformiteit in prijsvoering (inclusief omzet aan de Opdrachtnemer, in de vorm van bijvoorbeeld een kick-backfee), gedurende de looptijd van het MCO-Programma; • 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) ; • Aandacht voor CO_2-impact van materialen: biobased materialen of circulaire materalen (artikel 1.57); • Aandacht voor kwaliteit van uitvoeringsproces (bijvoorbeeld door eisen te stellen aan passende verzekeringen).	*Opdrachtnemer*
1.35.	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*
1.36.	Opdrachtnemer is transparant naar bewoners over de wijze van selectie van uitvoeringspartners.	*Opdrachtnemer*

11. Woning- en bewonersdata

1.37.	Opdrachtnemer heeft een CRM-systeem (of vergelijkbare software of combinatie van software) waarin de Opdrachtnemer woning- en bewonersdata beheert.	*Opdrachtnemer*
1.38.	Opdrachtnemer houdt in het de in artikel 1.37 beschreven oplossing herleidbaar naar of per gemeente tenminste de volgende woningdata bij: • Adresgegevens; • Gemeente; • Huidige verduurzamingsstaat van de woning per gebouwonderdeel (gevel, dak, vloer, glas, installaties). Opdrachtnemer mag, na goedkeuring Opdrachtgever, een alternatieve inrichting hanteren, zolang het achterliggende functionaliteit (inzicht in woningen voor optimaal aansluiten van aanpak bij woningvoorraad) gehandhaafd blijft.	*Opdrachtnemer*

1.39.	Opdrachtnemer houdt in het de in artikel 1.37 beschreven oplossing herleidbaar naar of per gemeente tenminste de volgende <u>bewonersdata bij (per contact en/of lead en/of deal):</u> • Marketingkanaal van binnenkomst (zie artikel 1.40 voor vereisten Opdrachtgever); • Adresgegevens; • Gemeente; • Fase in de klantreis of status in het proces; • Type doelgroep uit aanpak; • Keuze voor subsidie(s) of financiering; • Keuze voor maatregelen voor uitvoering; • Uitvoeringskosten; • Motivatie voor verduurzaming; • Betreffende campagne of actie; • Reden voor aan- of afhaken bij de betreffende actie. Opdrachtnemer mag, na goedkeuring Opdrachtgever, een alternatieve inrichting hanteren, zolang het achterliggende functionaliteit (inzicht in bewoners voor optimaal aansluiten van aanpak bij doelgroepen) gehandhaafd blijft.	*Opdrachtnemer*
1.40.	Opdrachtnemer geeft bij de Opdrachtgever aan wat ervoor nodig is om de marketingcommunicatie meetbaar te maken. Opdrachtgever zorgt ervoor dat de marketingcommunicatie meetbaar is, waaronder in ieder geval: • Kanaal van binnenkomst per gemeente.	*Opdrachtgever*
1.41.	Op grond van artikel 15a AIV 2022 en artikel 15.5 van de Overeenkomst wordt de data genoemd bij eis 1.38 tot en met eis 1.40 beschikbaar gesteld aan Opdrachtgever en gemeenten. Na definitieve gunning, werken Opdrachtnemer en Opdrachtgever dit onderwerp uit in samenspraak met een Privacy Officer.	*Opdrachtnemer en Opdrachtgever*
1.42.	Opdrachtnemer levert gemeente en/of Opdrachtgever, binnen de kaders van artikel 1.41, de data uit paragraaf 1.38 tot en met 1.40 aan als CSV-bestand aan de in artikel 1.41. De structuur wordt afgestemd met de Opdrachtgever.	*Opdrachtnemer*
1.43.	Opdrachtgever is verantwoordelijk voor data vooraf ter voorbereiding acties, in ieder geval: • Aantallen te bereiken per doelgroep; • Oppervlaktes per bouwdeel; • Bouwjaar verdeling per doelgroep; • Woningtypes per doelgroep; • Verwachte verduurzamingsstaat per bouwdeel per doelgroep; • Overige relevante voorkennis om bewoners optimaal te bedienen, zoals of er op specifieke adressen al acties geweest zijn. Opdrachtgever geeft aan wat de kwaliteit (accuraatheid) van de data is.	*Opdrachtgever*

12. Monitoring en voortgang

1.44.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de monitoring van de voortgang van kwaliteit en effectiviteit van het programma. Hiervoor stelt Opdrachtnemer een (live) dashboard beschikbaar per gemeente, per actie en voor het gehele programma, 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 pot; • Kanaaleffectiviteit per doelgroep. Opdrachtnemer mag na goedkeuring van Opdrachtgever, een alternatieve opbouw van het dashboard voorstellen, mits het achterliggend monitoringsdoel gehandhaafd blijft.	*Opdrachtnemer*
1.45.	Opdrachtnemer verzorgt daarnaast een maandelijkse rapportage in presentatievorm waarin de punten uit 1.44 zijn opgenomen en daarnaast per gemeente, per actie, per doelgroep en voor het gehele programma: • Uitkomsten bewonersevaluaties; • Reden van afhaken; • Reden van aanhaken; • Uitkomsten van aanvullend opgestelde leervragen (zie artikel 1.48). Opdrachtnemer mag na goedkeuring van Opdrachtgever, van bovenstaand een alternatieve rapportage voorstellen, mits het achterliggend monitorings- en voortgangsdoel gehandhaafd blijft.	*Opdrachtnemer*

13. Leren, verbeteren en ontwikkelen

1.46.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het presenteren van de voortgang tijdens de leer-en verbetersessies uit artikel 1.3 met daarin de uitkomsten zoals beschreven in artikel 1.44 en 1.45.	*Opdrachtnemer*
1.47.	Opdrachtnemer is bereid tot leren, verbetering en ontwikkeling. Opdrachtnemer doet actief leer- en verbetervoorstellen op basis van de uitkomsten uit de praktijk. 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 artikel 1.3 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*
1.48.	Opdrachtnemer is bereid om aanvullende leervragen op te nemen in de monitoring, 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 (artikel 1.3).	*Opdrachtnemer*

14. Bescherming persoonsgegevens en informatieveiligheid

1.49	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 vastgelegd.	*Opdrachtnemer*
1.50	Opdrachtnemer heeft een proces en de benodigde kennis om voorkomende datalekken goed af te kunnen handelen.	*Opdrachtnemer*
1.51	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*
1.52	Opdrachtnemer is bereid na gunning mee te werken met het uitvoeren van een Data Protection Impact Assessment (DPIA).	*Opdrachtnemer*
1.53	Opdrachtnemer is bereid de uitkomsten van de Data Protection Impact Assessment uit te voeren binnen de organisatie van Opdrachtnemer	*Opdrachtnemer*

15. (Wezenlijke) wijzigingen

1.54.	Het staat de Opdrachtgever (en gemeenten) vrij om subsidiebedragen 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 op schriftelijk op de hoogte te stellen van deze wijziging. Opdrachtnemer krijgt de gelegenheid om aan te geven of en in welke met het consequenties heeft voor effectiviteit of kwaliteit van de aanpak.	*Opdrachtgever*
1.55.	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

1.56.	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de isolatiewerkzaamheden vóór 1 november 2024 gestart zijn, behoudens dat bij definitieve gunning de Opdrachtgever tenminste de volgende zaken geregeld heeft: - Lokale subsidies, zoals beschreven in artikel 1.23; - Een marketingcommunicatieaanpak, zoals beschreven in artikel 1.8 voor de eerste actie die in samenspraak met Opdrachtnemer volgens werkwijze artikel 1.3 wordt afgerond; - De data beschikbaar heeft, zoals beschreven in artikel 1.43	*Opdrachtnemer*

17. Maatschappelijk verantwoord inkopen

1.57.	**Milieu en biodiversiteit/ circulariteit:** Opdrachtnemer heeft in de uitvoering aandacht en ruimte zijn 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 artikel 1.34).	*Opdrachtnemer*
1.58.	**Social Return:** Opdrachtnemer levert een bijdrage aan het toenemen van kansen op werk voor mensen die moeilijk toegang hebben tot de arbeidsmarkt (kandidaten) ter waarde van 50.000 euro (zie Aanbestedingsleidraad). Dat kan bijvoorbeeld door kandidaten in dienst te nemen, maar ook door mensen voor te bereiden op duurzame deelname aan de arbeidsmarkt. Te denken valt dan aan opleidingen, trainingen of stages (zie ook Bijlage 10. Protocol Social Return Provincie Utrecht). Bij de manieren om te voldoen aan de voorwaarden van Social Return wordt na gunning samen met de Opdrachtgever gekeken naar de mogelijkheden van de branche, de onderneming en het beschikbare netwerk.	*Opdrachtnemer*