

Samenwerkvisie en Programma van Eisen

Bijlage 2 bij Aanbestedingsleidraad Meerjarige collectieve ontzorging t.b.v. verduurzaming woningen
(zaaknummers 2024-00010606 en 2024-00008961)



Zaaknummer	2024-00010606: gemeente Bodegraven-Reeuwijk, Gouda en Krimpenerwaard 2024-00008961: gemeente Krimpen ad IJssel
Omschrijving	Samenwerkvisie en Programma van Eisen bij Meerjarige collectieve ontzorging t.b.v. verduurzaming woningen
Status	Versie 1
Datum	17-07-2024
Opdrachtgever	Gemeenten Bodegraven-Reeuwijk, Gouda, Krimpenerwaard en Krimpen ad IJssel
Opgesteld door	Vincent van den Berghe, Monika Kolanska, Mia Vogelzang, Laura van de Kar, Carlijn Damen (ODMH) Alice Min, Orin Tijsse Klasen (Verbouwstromen)

1 Inleiding

Het doel van de Meerjarige Collectieve Ontzorgingsaanpak (MCO-aanpak) is om met de beschikbare middelen, expertise en capaciteit zoveel mogelijk verduurzamingsimpact te realiseren. De aanpak 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. 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. De Opdrachtgever 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 leerproces¹.

Dit document schetst de contouren van de samenwerking en de samenwerkvisie vanuit Opdrachtgever en Gemeenten in de context van de MCO-aanpak. Dit wordt nader uitgewerkt, deels in afstemming met de Opdrachtnemer. Hoofdstuk 4 geeft de vertaling van de uitgangspunten van de MCO-aanpak en de samenwerkvisie naar de daaraan verbonden verplichtingen en verantwoordelijkheden in het Programma van Eisen weer.

2 Achtergrond

2.1 Regio Midden-Holland

Regio Midden-Holland is gelegen in de randstad, en kenmerkt zich door zowel stad als platteland, natuur en cultuurhistorie. De gemeenten in de regio werken op verschillende manieren samen, zoals in de Regionale Energiestrategie en in de netwerksamenwerking Regio Midden-Holland. De ODMH is de uitvoeringsorganisatie van de regio en voert taken uit op het gebied van vergunningverlening, toezicht en handhaving voor de gemeenten Alphen aan den Rijn, Bodegraven-Reeuwijk, Gouda, Krimpenerwaard, Waddinxveen en Zuidplas². Daarnaast biedt de ODMH ondersteuning en expertise op het gebied van de verschillende duurzaamheidsthema's, zowel per gemeente in de vorm van maatwerk, als in regionaal verband. Hierbij wordt geregeld over officiële regiogrenzen heen gekeken, om zodoende efficiënt en effectief te werken. Zo werkt de ODMH bijvoorbeeld samen met gemeenten Krimpen aan den IJssel en Capelle aan den IJssel op het thema van ruimtelijke adaptatie en klimaatadaptatie.

Voor het gemak wordt voor deze aanpak de benaming 'Midden-Holland' gebruikt, ook al vallen de deelnemende Gemeenten niet geheel samen met de regiogrenzen. De aanpak wordt zo ingestoken dat via de herzieningsclausule (Bijlage 4) andere gemeenten op een later moment nog kunnen aansluiten. Daarbij is afgesproken dat dit gemeenten binnen provincie Zuid-Holland zijn, en dat altijd minimaal de helft van de deelnemende gemeenten binnen regio Midden-Holland ligt, wat het maximumaantal deelnemende gemeenten op 12 brengt.

¹ Voor definities: zie Aanbestedingsleidraad.

² Gemeente Alphen aan den Rijn valt niet binnen de RES-regio Midden-Holland, maar wel binnen het werkgebied van de ODMH.

2.2 Verbouwstromen

In de aanloop naar deze aanbesteding is door Opdrachtgever en Gemeenten samengewerkt met Verbouwstromen. Verbouwstromen is een onafhankelijk programma om de woningverduurzaming te versnellen door het creëren van opschaalbare en voorspelbare renovatiestromen³. Als onderdeel hiervan ondersteunt Verbouwstromen diverse regio's om te komen tot meerjarige gemeente-overstijgende verduurzamingsaanpakken. De samenwerking met de Opdrachtgever 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 de MCO-aanpak 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 samenwerkconvenant tussen Opdrachtgever en Verbouwstromen.

3 Samenwerking

Dit hoofdstuk schetst de context bij het Programma van Eisen uit hoofdstuk 4. Het beschrijft de visie 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 worden in samenspraak met de Opdrachtnemer.

3.1 Visie en uitgangspunten

De samenwerking tussen Gemeenten, Opdrachtgever en Opdrachtnemer moet leiden tot het behalen van maximale impact met de MCO-aanpak. 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 door het verkrijgen van doorlopend inzicht in bewoners en de energetische staat van hun woningen en op basis daarvan de aanpak te verbeteren.

De gewenste houding van Opdrachtgever en Gemeenten naar Opdrachtnemer is een lerende en ondersteunende 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 Opdrachtgever en Gemeenten kaders gedefinieerd voor een samenwerking die aansluit bij het doel van de aanpak. Om na gunning de samenwerking te kunnen starten vanuit

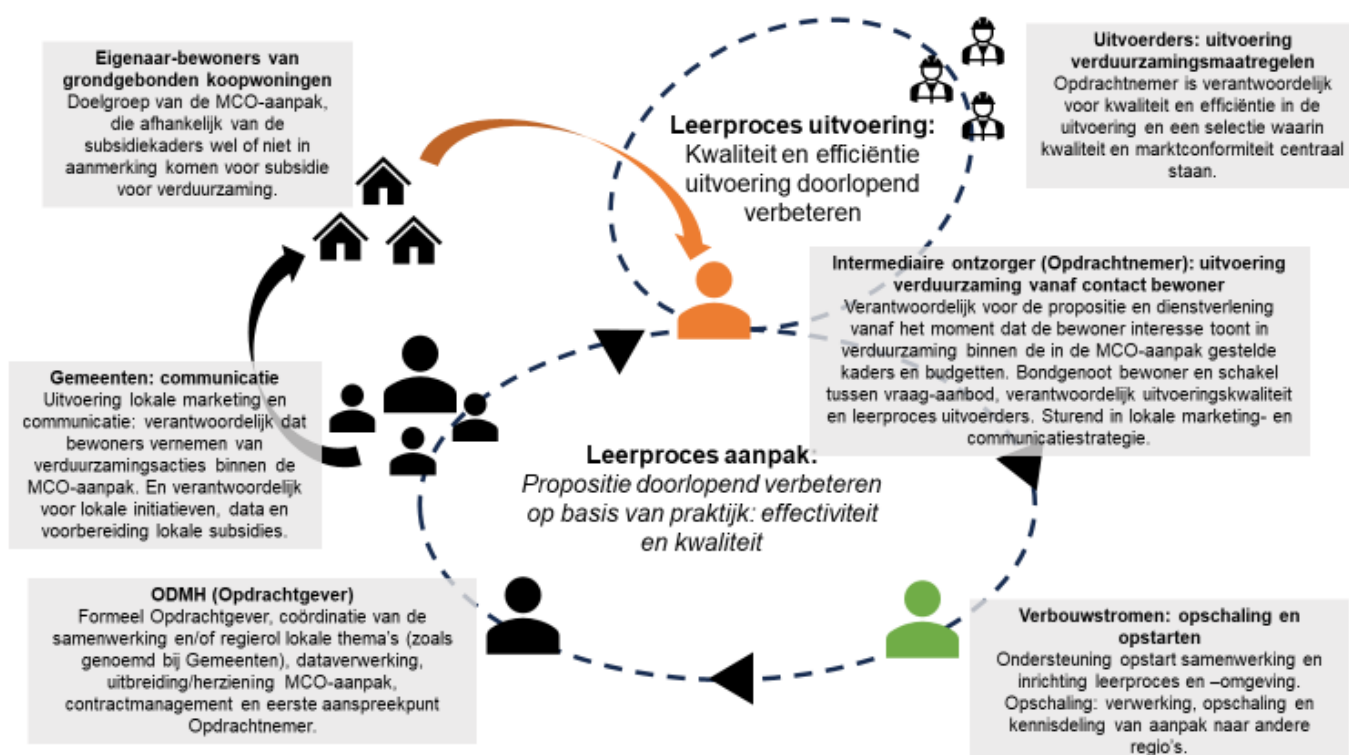
³ Zie ook <https://verbouwstromen.nu/>

vertrouwen, worden deze in een aantal sessies nader uitgewerkt met Opdrachtnemer (zie ook hoofdstuk 4). De volgende elementen voor een succesvolle samenwerking zijn in de werksessies naar voren gekomen:

- **Gezamenlijk werken aan de missie:** zowel Gemeenten, als Opdrachtgever als Opdrachtnemer denken en werken vanuit dezelfde missie, namelijk: zoveel mogelijk verduurzamingsimpact realiseren met de aanpak. 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.
- **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 marketing en communicatie 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 missie en -visie van de aanpak.
- **Effectieve samenwerking gericht op actie:** Een van de uitdagingen in de energietransitie is capaciteit. Zo ook in deze aanpak. 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).



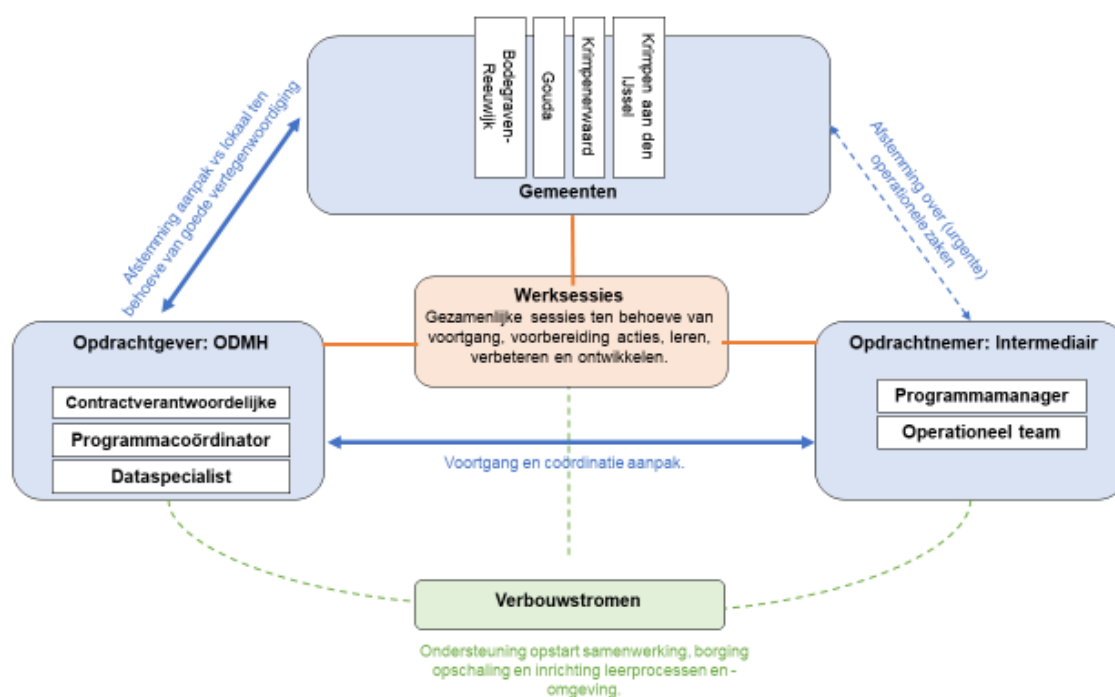
Figuur 1 – Schema rollen en verantwoordelijkheden

3.3 Programmaorganisatie

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

- **Opdrachtgever is het eerste aanspreekpunt voor de Opdrachtnemer:** Opdrachtgever en Opdrachtnemer staan naast elkaar als partners in een gelijkwaardige samenwerking om de beoogde doelen (zie Aanbestedingsleidraad paragraaf 2.3) te behalen. Opdrachtgever en Opdrachtnemer stemmen af over voortgang, strategie, plan van aanpak en contractmanagement. Opdrachtgever is dan ook het eerste aanspreekpunt voor de Opdrachtnemer en is tevens de schakel naar en vertegenwoordiger van Gemeenten vanuit het bewaken van de doelen en uitgangspunten en het borgen van een gelijkwaardige samenwerking in het beoogde leer- en verbeterproces.
- **Opdrachtgever is het aanspreekpunt voor Gemeenten over de algehele aanpak op strategisch niveau en over overkoepelende thema's:** Opdrachtgever is eveneens het eerste aanspreekpunt voor de 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). Opdrachtgever werkt met Gemeenten gezamenlijk aan thema's, zoals data, inrichten van subsidie, marketing en communicatie 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 werksessies (Opdrachtgever, Opdrachtnemer en Gemeenten) komen overkoepelende onderwerpen aan de orde:** Dit geldt voor onderwerpen zoals leren en verbeteren, samenwerking, marketing en communicatie 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 de MCO-aanpak:** 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 Verbouwstromen in de inrichting van de leerprocessen en bijbehorende leeromgeving. Dit vindt plaats in nauwe samenspraak met Opdrachtgever.



Figuur 2 – Schema programmaorganisatie

3.4 Besluitvorming en afstemming

In verschillende werksessies met Gemeenten en Opdrachtgever 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 de MCO-	Opdrachtgever is samen met Gemeenten eindverantwoordelijk voor de	Inspraak: Opdrachtnemer heeft inspraak in de verdere

aanpak en activatie van eigenaar-bewoners	marketingstrategie (zie ook 3.5). Opdrachtnemer doet op basis van ervaring een voorstel voor de marketingstrategie. Deze wordt besproken met en aangescherpt samen met Opdrachtgever en Gemeenten. Gemeenten zijn verantwoordelijk voor de lokale uitvoer van de marketingstrategie. Opdrachtnemer levert formats aan die de Gemeenten kunnen bewerken en om kunnen zetten in hun eigen huisstijl.	marketingaanpak, om deze optimaal aan te laten sluiten bij de propositie en om ook de monitoring in deze fase te borgen. Dit gebeurt tijdens door Opdrachtgever ingeplande werksessies (zie ook 3.5).
Propositie en dienstverlening aan Eigenaar-bewoners binnen de MCO-aanpak	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor propositie en dienstverlening vanaf moment dat Eigenaar-bewoner zich aanmeldt voor advies over verduurzaming via de MCO-aanpak tot en met de naar tevredenheid uitgevoerde verduurzamingsmaatregelen bij de betreffende woning.	Inspraak: Per actie hebben Gemeenten en Opdrachtgever tijdens vooraf ingeplande werksessies inspraak in het voorstel van de Opdrachtnemer om communicatie en propositie optimaal te laten aansluiten.
Voortgang, leren, verbeteren en ontwikkelen binnen de MCO-aanpak	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de monitoring van de impact van de MCO-aanpak (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 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. Opdrachtnemer leidt deze sessies. Opdrachtgever (in samenspraak met Gemeenten) geeft al dan niet akkoord op het voorgenomen verbetervoorstel, waarmee het gevraagde budget toegekend wordt aan de Opdrachtnemer. Het staat Opdrachtgever en Gemeenten vrij om in dit overleg ook onderwerpen aan te dragen waarop Opdrachtnemer een verbetervoorstel kan doen.
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 marketing en communicatie

Figuur 3 schetst hoe de samenwerking op marketing en communicatie tussen Opdrachtnemer, Opdrachtgever en Gemeenten eruit zal zien.

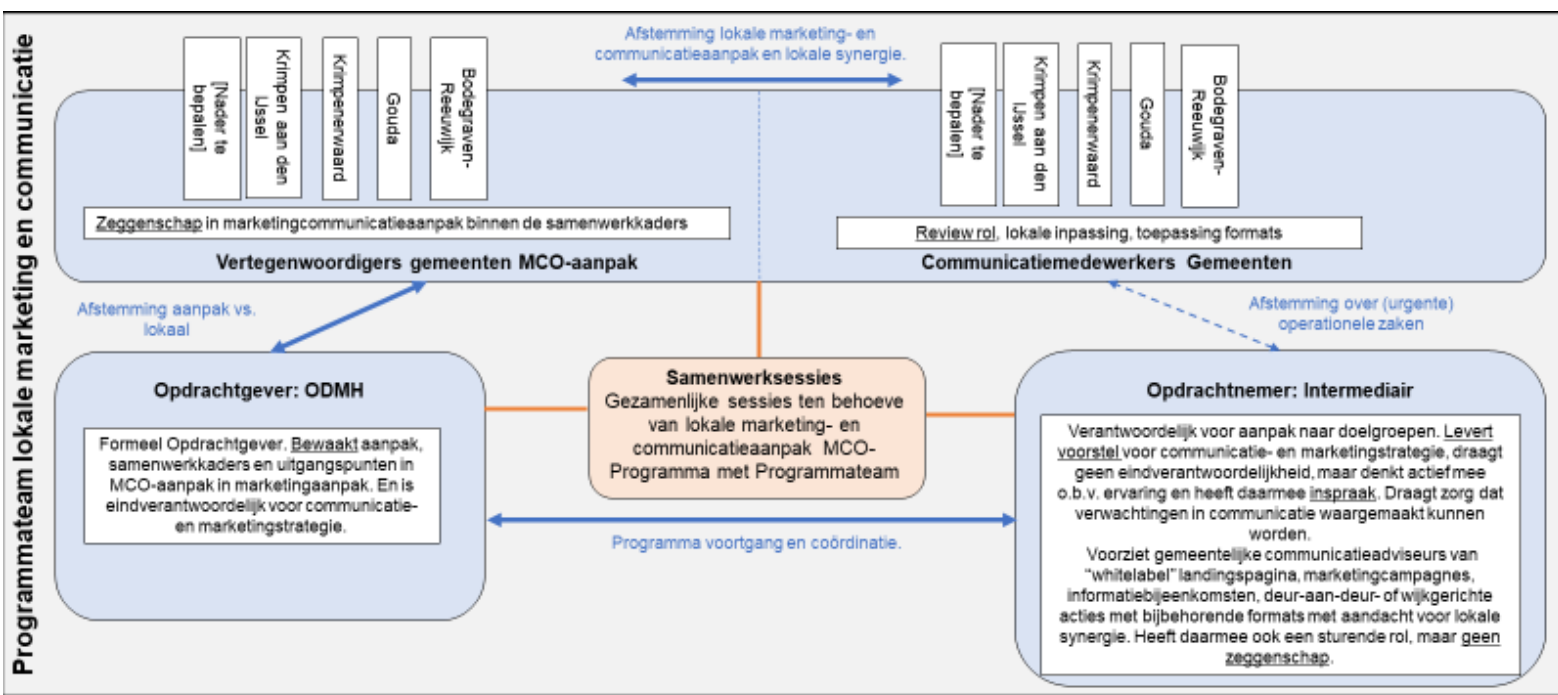
Strategisch

Opdrachtnemer doet op basis van ervaring en expertise een voorstel voor de marketing- en communicatiestrategie. De eindverantwoordelijkheid ligt bij Opdrachtgever en Gemeenten. Ten minste eens per kwartaal zullen Opdrachtgever, Opdrachtnemer en Gemeenten in de leer- en verbetersessie aandacht besteden aan actualisatie van de marketing- en communicatiestrategie.

Opdrachtgever bewaakt de kaders en uitgangspunten van de MCO-aanpak. Waar nodig zet Opdrachtgever, in afstemming met Opdrachtnemer, gedragsexpertise in om de doelgroepen zo effectief mogelijk te bereiken. Er wordt gestart in deze constructie. Op basis van behaalde resultaten of als er aanvullende marketing- of communicatie-uitingen gewenst zijn waarover onvoldoende expertise beschikbaar is, kan besloten worden om een extern marketing- en communicatiebureau in te schakelen. Dit is niet het uitgangspunt. Verantwoordelijkheid hiervoor ligt bij Opdrachtgever, in samenspraak met Gemeenten en Opdrachtnemer.

In uitvoering

Opdrachtnemer voorziet in formats en organiseert een landingspagina waar inwoners zich kunnen melden, die per Gemeente met eigen huisstijl in eigen website geïntegreerd kan worden ('whitelabel'). Gemeenten zetten formats om naar eigen huisstijl en zetten lokale communicatie-uitingen uit.



Figuur 3 – Schema samenwerken aan lokale marketing en communicatie

3.6 Formalisering samenwerking Opdrachtgever en Gemeenten

Gemeenten hebben Opdrachtgever gemandateerd voor het contracteren van één intermediair (Opdrachtnemer). Daarnaast hebben de Gemeenten voor de uitvoering van de MCO-aanpak budget

beschikbaar gesteld aan Opdrachtgever. Gemeenten en Opdrachtgever hebben in meerdere werksessies de samenwerking en afspraken vormgegeven. De uitkomsten hiervan worden in een samenwerkingsovereenkomst geformaliseerd, zodat de uitgangspunten van de MCO-aanpak in de samenwerking tussen Opdrachtgever en Gemeenten geborgd zijn. De belangrijkste punten betreffen de samenwerking en organisatie van de MCO-aanpak en de afspraken met betrekking tot de lokale marketing en communicatie, waaronder:

- Opdrachtgever is aanspreekpunt namens de Gemeenten voor Opdrachtnemer, met uitzondering van urgente operationele zaken;
- Gemeenten stellen tenminste één vertegenwoordiger ter beschikking gedurende de looptijd van de MCO-aanpak. Deze vertegenwoordiger neemt deel aan de voortgang en werksessies van de MCO-aanpak en haakt waar nodig een communicatiemedewerker/-expert aan;
- Opdrachtgever is samen met de Gemeenten eindverantwoordelijk voor de marketing- en communicatiestrategie voor de MCO-aanpak;
- Opdrachtnemer levert een voorstel voor de marketing- en communicatiestrategie, op basis van eerdere ervaringen;
- Opdrachtnemer heeft communicatie-expertise in huis;
- Opdrachtnemer levert formats aan en heeft inspraak in de marketing- en communicatiestrategie tijdens werksessies met Opdrachtgever en Gemeenten om propositie, planning en boodschap op elkaar af te stemmen;
- Gemeenten zijn verantwoordelijk voor verspreiden van de boodschap via de lokale kanalen (in ieder geval gemeentewebsites) en voor de optimale inzet van lokale netwerken;
- Gemeenten zijn bij inzetten van lokale kanalen en netwerken verantwoordelijk voor consistente doorverwijzing naar Opdrachtnemer.

Verdere eisen met betrekking tot de samenwerking voor lokale marketing en communicatie staan vermeld in hoofdstuk 4 (Programma van Eisen, paragraaf 3).

3.7 Fasering samenwerking

De MCO-aanpak kent verschillende fases, zoals weergegeven in Figuur 4:

1. Opstartfase:

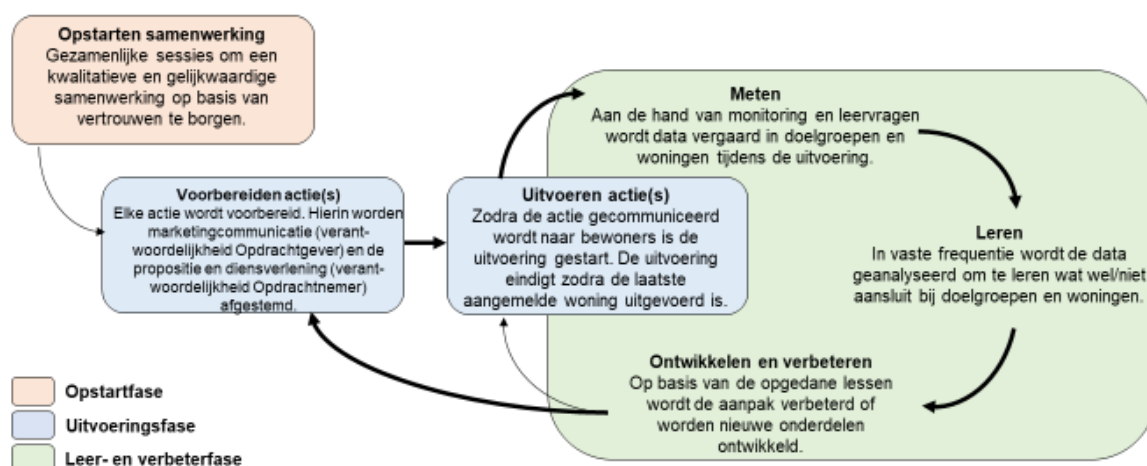
Opstarten samenwerking: deze fase wordt eenmalig doorlopen. Het doel is dat er in een aantal sessies een krachtige basis gelegd wordt voor een kwalitatieve en gelijkwaardige samenwerking in een doorlopend leer-, verbeter- en ontwikkelproces.

2. Uitvoeringsfase

Vorbereiden actie(s): de MCO-aanpak bestaat uit meerdere acties die leiden tot het verduurzamen van grondgebonden koopwoningen, zoals beschreven in hoofdstuk 2 van de Leidraad. Voor elk van deze acties moet de marketing en communicatie 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).

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 de 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).

3. **Leer- en verbeterfase:** Ondergenoemd 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 de implementatie van het leer- en verbeterproces plaats. Hierbij wordt de leeromgeving en het proces ingericht en worden dit proces en (samenwerk)afspraken in de samenwerking geborgd. In de leer- en verbeterfase worden aan de hand van vergaarde data en praktijkervaringen analyses uitgevoerd, waardoor de aanpak verder verbeterd en ontwikkeld kan worden.



Figuur 4 – Schema fasering MCO-aanpak

4 Programma van Eisen Opdrachtnemer en Opdrachtgever

[Nummer+ hoofdonderwerp]

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

1. Samenwerking

1.	Opdrachtgever is eerste contactpersoon voor Gemeenten over de aanpak. 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: 3x 3 uur in eerste maand na start Opdracht; <i>Hierbij worden Gemeenten meegenomen in de inhoudelijke propositie van de Opdrachtnemer, worden de normen en waarden in de samenwerking opgesteld en wordt het voorstel voor de marketing- en communicatiestrategie besproken en definitief gemaakt. Verbouwstromen faciliteert deze sessies.</i> - Voortgang-, leer- en verbetersessie 1x per 3 maanden 3 uur; <i>Hierbij presenteert de Opdrachtnemer de voortgang, de opgehaalde lessen en evt. een verbetervoorstel met begroting. Opdrachtnemer leidt deze sessie.</i> <i>In deze sessies is ook ruimte voor het evalueren en bijstellen van de marketing- en communicatiestrategie. Dit onderdeel wordt voorbereid door Opdrachtgever. Indien relevant wordt hierbij ook de Werkgroep Marketing en Communicatie van Gemeenten uitgenodigd.</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 marketing en communicatie 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 marketing en communicatie en planning.</i> In samenspraak tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer kunnen frequentie of onderwerpen gewijzigd worden.	Opdrachtnemer en Opdrachtgever
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;	Opdrachtnemer

	• Niet-werkende software; • Fouten in teksten of beeld; • Andere acute zaken die direct invloed hebben op de aanpak of de vertegenwoordiging van de Gemeente.	
5.	Opdrachtgever en Opdrachtnemer stellen binnen 3 maanden na aanvang van de overeenkomst nadere afspraken en procedures vast waarin zij zaken over samenwerking nader zullen uitwerken.	Opdrachtgever en Opdrachtnemer

2. Resultaten

6.	De Opdrachtnemer <u>committeert zich ten minste aan de minimale resultaatverplichtingen per gemeente vanuit de SpUk LAI</u> ⁴ Voor de vier Gemeenten gezamenlijk betreft dit totaal 2.126 geïsoleerde woningen die voldoen aan de in de SpUk LAI gestelde kaders. Aantallen per Gemeenten zijn toegevoegd in Bijlage 12. Overzicht doelgroepen en subsidies per gemeente.	Opdrachtnemer
7.	De Opdrachtnemer <u>committeert zich aan het gestelde in het bij de Inschrijving aangeleverde Plan van Aanpak (gunningscriterium A).</u>	Opdrachtnemer

3. Communicatie

8.	Opdrachtnemer levert een voorstel van een marketing- en communicatiestrategie, waarbij helder wordt aangegeven wat nodig is om resultaat (kwalitatief en kwantitatief) te bereiken in de klantreis. Deze strategie bevat ten minste een visie over: • Hoe de 3 verschillende doelgroepen bereikt worden; • Hoe de behoeftes van de 3 verschillende doelgroepen beantwoord worden (wensen en dilemma's); • Wat er regionaal en wat er lokaal gecommuniceerd kan worden; • Hoe de kracht van bewoners benut kan worden (ambassadeurs en pioniers). In samenspraak met Opdrachtnemer maken Opdrachtgever en Gemeenten de strategie definitief.	Opdrachtnemer
9.	De Opdrachtgever en Gemeenten zijn eindverantwoordelijk voor de marketing- en communicatiestrategie 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 (door)ontwikkelen van middelen; • Het organiseren van betrouwbare boodschappers;	Opdrachtgever en Gemeenten
10.	Opdrachtnemer levert tekstuele input en blanco formats voor de marketing en communicatie zoals aangeboden in het Plan van Aanpak (Aanbestedingsleidraad, hoofdstuk 5).	Opdrachtnemer
11.	Opdrachtnemer zorgt voor een beeldbank en toetst deze bij de (werkgroep Marketing en Communicatie van) Gemeenten.	Opdrachtnemer
12.	Opdrachtnemer levert communicatiemiddelen op taalniveau B1 en in tenminste het Nederlands en Engels.	Opdrachtnemer

⁴ <https://www.rvo.nl/subsidies-financiering/spuk-lokale-aanpak-isolatie>

13.	Opdrachtnemer neemt deel aan marketing- of communicatieactiviteiten, zoals bewonersavonden, indien dit wenselijk is vanuit de marketing- en communicatiestrategie. De voorbereiding en aanwezigheid op de eerste bewonersavond per Gemeente per jaar valt binnen het vaste programmabudget voor de Opdrachtnemer. Er kan sprake zijn van een aanvullende behoefte per gemeente, zoals extra informatiebijeenkomsten, trainingen, of andere activiteiten. Deze aanvullende inzet wordt bekostigd uit het marketing- en communicatiebudget, zoals beschreven in de Aanbestedingsleidraad in (met name) paragraaf 2.6.2. Hiervoor maakt de Opdrachtnemer een offerte met een maximaal uurtarief van 85 euro excl btw. Uurtarieven van de Opdrachtnemer voor dienstverlening ten behoeve van marketing en communicatie komen voor jaarlijkse indexering in aanmerking waarbij prijspeil 1 juli 2025 (CPI Alle huishoudens) wordt aangehouden.	<i>Opdrachtnemer</i>
14.	De Opdrachtnemer voert in de communicatiemiddelen (online en offline), naast eventueel een eigen logo, door Opdrachtgever aangeleverde logo('s) in aansluiting op eis 9.	<i>Opdrachtnemer</i>
15.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een online aanmeldpagina die per Gemeente met eigen huisstijl in eigen website geïntegreerd kan worden ('whitelabel'). Deze bevat in ieder geval: • Informatie over de aanpak (afgestemd op communicatieboodschap uit eis 9); • Een aanmeldformulier voor Eigenaar-bewoners; • Indien van toepassing: aanvraagformulier voor lokale subsidies, zoals beschreven in eis 29; • Contactgegevens van de Opdrachtnemer; • Akkoord van Eigenaar-bewoners om benaderd te worden voor eventuele vervolgacties en verbetering van MCO-aanpak.	<i>Opdrachtnemer</i>
16.	Opdrachtgever is namens Gemeenten verantwoordelijk voor het afstemmen met en aanhaken van lokale initiatieven, zoals buurtinitiatieven, energiecoöperaties en/of energiecoaches indien deze worden ingezet als communicatiekanaal, in afstemming met de betrokken Gemeenten. Opdrachtgever is hierbij eveneens verantwoordelijk voor een passende doorverwijzing naar de Opdrachtnemer, zodra de Eigenaar-bewoner interesse toont in de aanpak.	<i>Opdrachtgever</i>
17.	Inzet van lokale initiatieven ten dienste van de MCO-aanpak die overlapt met dienstverlening van de Opdrachtnemer (lees: verder gaat dan onderdeel van de communicatiestrategie uit eis) is altijd in samenspraak met Opdrachtnemer.	<i>Opdrachtgever</i>

4. Contact en bereikbaarheid naar bewoners

18.	Opdrachtnemer is aanspreekpunt voor Eigenaar-bewoners vanaf het moment dat Eigenaar-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.	<i>Opdrachtnemer</i>
-----	--	----------------------

19.	Opdrachtnemer reageert binnen 3 werkdagen op contactverzoeken van Eigenaar-bewoners.	<i>Opdrachtnemer.</i>
-----	--	-----------------------

5. Adviseren van bewoners

20.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor <u>onafhankelijk</u> advies aan Eigenaar-bewoners, tenzij de Eigenaar-bewoner aangeeft geen advies te willen of al een advies heeft dat aan 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 (kosten, comfort etc.) per verduurzamingsmaatregel voor de bewoner objectief uiteengezet worden zodat de Eigenaar-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.	<i>Opdrachtnemer</i>
21.	Opdrachtnemer verzorgt voor alle in de Aanbestedingsleidraad genoemde doelgroepen een advies dat tenminste bestaat uit de maatregelen en <u>minimale op dat moment geldende technische vereisten zoals opgenomen in de SpUk Lokale Aanpak Isolatie⁵</u> die daarmee aansluiten bij de vereisten uit de ISDE ⁶ . 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 63); • 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 24) met bijbehorende uitvoering op elkaar aansluiten.	<i>Opdrachtnemer</i>
22.	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. Daarnaast is Opdrachtnemer verplicht aan doelgroep 1 een kosteloze mondelinge toelichting aan te bieden op het adviesrapport (indien de Eigenaar-bewoner dat wenst en op een wijze waarop deze dat wenst). 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 53) anders is vastgesteld.	<i>Opdrachtnemer</i>

⁵ <https://www.rvo.nl/subsidies-financiering/spuk-lokale-aanpak-isolatie>

⁶ <https://www.rvo.nl/subsidies-financiering/ISDE/woningeigenaren>

23.	Het staat de Opdrachtnemer vrij om een vergoeding te vragen voor de dienstverlening aan doelgroepen 2 en 3 (eis 21, 22 en 31). Wel dient de Opdrachtnemer de Opdrachtgever hiervan op de hoogte te stellen. Dit dient Opdrachtnemer uit te werken in het Plan van Aanpak. Ook dient de Opdrachtnemer de resultaatverplichting en doelstelling van de aanpak in acht te nemen.	<i>Opdrachtnemer</i>
-----	---	----------------------

6. Bewoners verduurzamingsmaatregelen aanbieden en begeleiden bij offertes

24.	Opdrachtnemer kan ten minste de in de SpUk Lokale Aanpak Isolatie genoemde maatregelen⁷ aan bewoners aanbieden, die voldoen aan de technische vereisten zoals gesteld in de ISDE⁸. Daarnaast zorgt de Opdrachtnemer ervoor dat de in het advies (eis 21) 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. De Opdrachtnemer moet ten alle tijden de landelijke aanpak Natuurvriendelijk Isoleren volgen.	<i>Opdrachtnemer</i>
25.	Opdrachtnemer is bereikbaar voor Eigenaar-bewoners bij vragen over offertes en/of het aanbod volgens de minimale vereisten uit eisen 18 en 19.	<i>Opdrachtnemer</i>

7. Bewoners begeleiden bij subsidies

26.	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; • 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. Dit zal definitief gemaakt worden in samenspraak met de Opdrachtnemer.	<i>Opdrachtgever</i>
27.	Afwijzing van aanvragen van Eigenaar-bewoners die lokale subsidies hebben aangevraagd, maar niet in aanmerking komen, vindt plaats door de betreffende Gemeente.	<i>Opdrachtgever</i>
28.	Opdrachtgever is verantwoordelijk dat eis 26 voor alle aangesloten Gemeenten op vergelijkbare wijze voor de Opdrachtnemer plaatsvindt.	<i>Opdrachtgever</i>
29.	Opdrachtnemer organiseert de verwerking en uitvoering van <u>lokale</u> subsidies naar bewoners, dat betekent:	<i>Opdrachtnemer</i>

⁷ <https://www.rvo.nl/subsidies-financiering/spuk-lokale-aanpak-isolatie>

⁸ <https://www.rvo.nl/subsidies-financiering/isde/woningeigenaren>

	• Het organiseren van een aanvraagpagina en -formulier (eventueel gecombineerd met een aanmeldformulier voor de actie, zoals genoemd in eis 15); • Het controleren van subsidieaanvragen aan de hand van door Opdrachtgever aangeleverde adressenlijst uit eis 26; • 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 Eigenaar-bewoner hoeft niet voor te schieten); • Het uitbetalen van de subsidie aan de betreffende Aanbieder; • Het monitoren van de voortgang van aanvragen, beschikkingen en uitvoeringen en het algehele subsidiebudget per Gemeente; • Indien gewenst door de Gemeenten: het verwerken van doe-het-zelf isolatiesubsidie en het waarborgen dat de isolatiesubsidie daadwerkelijk wordt toegepast in de woning van de aanvrager. De Opdrachtnemer garandeert via een open-house constructie of vergelijkbare systematiek dat Eigenaar-bewoners kunnen kiezen tussen meerdere (lokale) leveranciers van isolatiemateriaal. • Het verwerken en beschikken van subsidieaanvragen van Eigenaar-bewoners buiten de MCO-aanpak om, mits de aanvraag aan de gestelde voorwaarden van de lokale subsidies voldoet en de Eigenaar-bewoner de benodigde bewijslast aanlevert. De subsidiebedragen zijn gelijk aan de subsidiebedragen zoals in de MCO-aanpak aangeboden. Ook subsidieaanvragen voor reeds uitgevoerde verduurzamingsmaatregelen worden met terugwerkende kracht in behandeling genomen, indien de verduurzamingsmaatregel na 01-01-2024 is uitgevoerd. De te maken kosten voor het verwerken en de controle van subsidieaanvragen buiten de MCO-aanpak om worden tegen een maximum uurtarief van € 85 per uur excl. btw vergoed. Bovenstaand wordt in samenspraak met Opdrachtgever nader vormgegeven en is onder voorbehoud van realisatie van de in eis 26 genoemde voorbereidingen door de Opdrachtgever.	
30.	Opdrachtnemer is in staat de in eis 29 beschreven verwerking en uitvoering van de lokale subsidies per Gemeente in te richten volgens de in Bijlage 12. 'Overzicht doelgroepen en subsidies per Gemeente' beschreven diversiteit aan bedragen en kaders.	<i>Opdrachtnemer</i>
31.	Opdrachtnemer ontzorgt de Eigenaar-bewoner ook bij aanvraag van <u>landelijke subsidies</u> . Het staat de Opdrachtnemer vrij om hiervoor een vergoeding te vragen aan Eigenaar-bewoners, met uitzondering van doelgroep 1.	<i>Opdrachtnemer</i>
32.	Opdrachtnemer verzorgt SiSa verantwoording van de SpUk Lokale Aanpak Isolatie voor Gemeenten, conform het monitoringsformat ⁹ .	<i>Opdrachtnemer</i>

⁹ <https://www.rvo.nl/subsidies-financiering/spuk-lokale-aanpak-isolatie>

8. Bewoners begeleiden tijdens de uitvoering van maatregelen

33.	Opdrachtnemer is aanspreekpunt voor Eigenaar-bewoners bij klachten en vragen gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Daarnaast is de Opdrachtnemer tot één jaar na het einde van de Overeenkomst verantwoordelijk voor de uitvoering en het zorgdragen voor een passende oplossing. De opdrachtnemer heeft een meldingsplicht voor klachten richting de Opdrachtgever.	Opdrachtnemer
34.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor uitvoering in lijn met de Omgevingswet.	Opdrachtnemer
35.	Ingeval een uitvoerende partij failliet gaat is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de continuïteit van de dienstverlening. Opdrachtnemer dient zorg te dragen dat er, binnen een redelijke termijn en onder gelijke voorwaarden, een nieuwe uitvoerende partij wordt ingezet.	Opdrachtnemer

9. Afronding van verduurzaming woning

36.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor evaluaties van Eigenaar-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; • Of Eigenaar-bewoner bereid is om verhaal en ervaring te delen. Opdrachtgever krijgt kans om mee te lezen in de evaluatievragen, en ontvangt tevens de antwoorden als ruwe data om eigen analyses uit te kunnen voeren (zie eis 48).	Opdrachtnemer
37.	Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de opvolging van Eigenaar-bewoners die aangeven hun verhaal en/of ervaring willen delen uit eis 36 als aansluiting op de marketing- en communicatieactiviteiten uit eis 9.	Opdrachtgever

10. Selecteren van aanbieders voor maatregelen

38.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het selecteren van geschikte Aanbieders om het aanbod uit eis 24 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 de MCO-aanpak (zie ook eis Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.); • Kwaliteitscriteria met betrekking tot toegepaste producten en materialen, ten minste in lijn met de SpUk Lokale Aanpak Isolatie¹⁰ en ISDE-subsidie¹¹; • Aandacht voor CO₂-impact van materialen: biobased materialen of circulaire materialen (eis 62); • Kwaliteit van uitvoeringsproces (bijvoorbeeld door eisen te stellen aan passende verzekeringen);	Opdrachtnemer
-----	--	---------------

¹⁰ <https://www.rvo.nl/subsidies-financiering/spuk-lokale-aanpak-isolatie>

¹¹ <https://www.rvo.nl/subsidies-financiering/isde/woningeigenaren>

	Reis- en transportafstand in het kader van duurzaamheid (bijvoorbeeld door afstand tussen Aanbieder en locatie Eigenaar-bewoners op te nemen in de criteria). Daar waar mogelijk wordt ruimte geboden aan lokale en regionale bedrijven voor uitvoering van (delen van) de opdracht.	
39.	In de selectieprocedure van Aanbieders 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
40.	Opdrachtnemer is transparant naar Eigenaar-bewoners en Opdrachtgever over de wijze van selectie van Aanbieders.	Opdrachtnemer
41.	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 aanbidders (eis 38) en een procedure voor de borging van marktconformiteit in het aanbod aan bewoners (eis 24) gedurende de gehele looptijd van de MCO-aanpak. Deze afspraken en procedures worden vastgelegd in de nadere afspraken, zoals benoemd in eis Fout! Verwijzingsbron niet gevonden..	Opdrachtgever en Opdrachtnemer
42.	Opdrachtnemer biedt op verzoek van Eigenaar-bewoners en/of Opdrachtgever transparantie in prijsopbouw van diensten en verduurzamingsmaatregelen en het eventueel daaraan gerelateerde verdienmodel van Opdrachtnemer.	Opdrachtnemer

11. Woning- en bewonersdata

43.	Opdrachtnemer heeft een CRM-systeem (of vergelijkbare software of combinatie van software) waarin de Opdrachtnemer woning- en bewonersdata beheert.	Opdrachtnemer
44.	Opdrachtnemer houdt in de in eis 43 beschreven oplossing herleidbaar naar of per Gemeente tenminste de volgende <u>woningdata bij van tenminste alle adressen waar advies is uitgebracht (en als de Eigenaar-bewoner dit nadrukkelijk niet wenst: een offerte is uitgebracht)</u>: - Adresgegevens; - Gemeente; - Huidige verduurzamingsstaat van de woning per gebouwonderdeel (gevel, dak, vloer, glas, installaties); - Bovengenoemde data wordt geactualiseerd na uitvoering van een of meerdere maatregelen. 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

45.	Opdrachtnemer houdt in de in eis 43 beschreven oplossing herleidbaar naar of per Gemeente tenminste de volgende bewonersdata bij (per contact en/of lead en/of deal): • Marketingkanaal van binnenkomst (zie eis 46 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 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 Eigenaar-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.	<i>Opdrachtnemer</i>
46.	Opdrachtnemer geeft bij de Opdrachtgever aan wat ervoor nodig is om de communicatie (eis 9) meetbaar te maken. Opdrachtgever zorgt ervoor dat de communicatie meetbaar is, waaronder in ieder geval: • Marketingkanaal van binnenkomst per Gemeente.	<i>Opdrachtgever</i>
47.	Op grond van artikel 14.5 van de Overeenkomst (Bijlage 3) wordt de data genoemd bij eis 36, 44 en 45 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 de nadere afspraken (zoals omschreven in eis 5) en is eveneens conform de gestelde eisen in Bijlage 15.	<i>Opdrachtnemer en Opdrachtgever</i>
48.	Opdrachtnemer levert Gemeente en/of Opdrachtgever, binnen de kaders van eis 47, de data uit eis 36, 44 en 45 aan als CSV-bestand minimaal eens per 3 maanden. De structuur wordt afgestemd met de Opdrachtgever.	<i>Opdrachtnemer</i>
49.	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;	<i>Opdrachtgever</i>

	Overige relevante voorkennis om Eigenaar-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.	
--	--	--

12. Monitoring en voortgang

50.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de monitoring van de voortgang van kwaliteit en effectiviteit van de aanpak. Hiervoor stelt Opdrachtnemer een <u>dashboard beschikbaar per Gemeente en het totaal van deelnemende Gemeenten, per Actie en voor de gehele aanpak</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 6); - Het aantal verstrekte adviezen (eis 21); Opdrachtnemer mag na goedkeuring van Opdrachtgever, een alternatieve opbouw van het dashboard voorstellen, mits het achterliggend monitoringsdoel gehandhaafd blijft.	Opdrachtnemer
51.	Opdrachtnemer verzorgt een <u>maandelijkse rapportage</u> waarin de punten uit eis 50 zijn opgenomen en daarnaast per <u>Gemeente en het totaal van deelnemende Gemeenten, per actie, per doelgroep en voor de gehele aanpak zijn opgenomen</u>: - Uitkomsten bewonersevaluaties (eis 6); - Reden van afhaken; - Reden van aanhaken; - Reden van wel/niet gebruikmaken van advies (zie eis 21); - Uitkomsten van vergaarde woningdata uit eis 44 en 45. Opdrachtnemer mag na goedkeuring van Opdrachtgever, van bovenstaand een alternatieve rapportage voorstellen, mits het achterliggend monitorings- en voortgangsdooel gehandhaafd blijft.	Opdrachtnemer

13. Leren, verbeteren en ontwikkelen

52.	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 50 en 51.	Opdrachtnemer
53.	Opdrachtnemer is bereid tot leren, verbetering en ontwikkeling. Opdrachtnemer doet actief leer- en verbetervoorstellen op basis van de 1) uitkomsten uit de praktijk (eis 52 en 51), 2) eigen ervaringen in andere projecten en 3) lessen buiten de MCO-aanpak, 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;	Opdrachtnemer

	• 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.	
--	---	--

14. Bescherming persoonsgegevens en informatieveiligheid

54.	Opdrachtnemer heeft beleid opgesteld ten aanzien van de naleving van de AVG (waarin in elk geval taken en verantwoordelijkheden ten aanzien van privacy zijn vastgelegd (inclusief rapportagelijnen) en afspraken over verwerkers zijn vastgelegd), passend binnen de gestelde eisen in Bijlage 15 bij de Aanbestedingsleidraad.	Opdrachtnemer
55.	Opdrachtnemer heeft een proces en de benodigde kennis om voorkomende datalekken goed af te kunnen handelen.	Opdrachtnemer
56.	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
57.	Opdrachtnemer is bereid na gunning mee te werken met het uitvoeren van een Data Protection Impact Assessment (DPIA).	Opdrachtnemer
58.	Opdrachtnemer is bereid de uitkomsten van de DPIA uit te voeren binnen de organisatie van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer rapporteert Opdrachtgever over de voortgang van de implementatie.	Opdrachtnemer

15. (Wezenlijke) wijzigingen

59.	Het staat de Opdrachtgever (en Gemeenten) vrij om subsidiebedragen en bijbehorende budgetten aan Eigenaar-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
60.	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

61.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de eerste communicatie richting Eigenaar-bewoners vóór 1 januari 2025 gestart is, behoudens dat bij definitieve gunning de Opdrachtgever tenminste de volgende zaken geregeld heeft: - Lokale subsidies, zoals beschreven in eis 26; - Een marketing- en communicatiestrategie, zoals beschreven in eis 9 voor de eerste Actie die in samenspraak met Opdrachtnemer volgens werkwijze eis 3 wordt afgerond; - De data beschikbaar heeft, zoals beschreven in eis 49.	<i>Opdrachtnemer</i>
-----	---	----------------------

17. Maatschappelijk verantwoord inkopen

62.	Opdrachtnemer neemt in advies aan Eigenaar-bewoners de toepassing van duurzame materialen mee. Dit kunnen circulaire of biobased materialen zijn (zie ook eis 38).	<i>Opdrachtnemer</i>
-----	--	----------------------

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 Eigenaar-bewoners de belangrijkste uitgangspunten vormen.	<i>Opdrachtgever en Opdrachtnemer</i>
64.	Standaard garantievoorwaarden van de door de Opdrachtnemer geselecteerde Aanbieders blijven ook na beëindiging Opdracht gelden voor Eigenaar-bewoners.	<i>Opdrachtnemer</i>
65.	Opdrachtnemer blijft na beëindiging van de Opdracht contactpersoon voor bewoners in <u>lopende processen</u> vanuit acties binnen de MCO-aanpak totdat het proces aantoonbaar is afgerond. Een lopend proces betreft in ieder geval openstaande offertes, Eigenaar-bewoners die opdracht verstrekt hebben, waarbij de woning nog niet is uitgevoerd of openstaande klachten. Een proces is afgerond zodra de maatregel is uitgevoerd, de 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 Eigenaar-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>

19. Functieprofiel contactpersoon

69.	De personen binnen het programmteam van Opdrachtnemer voldoen aan de volgende aspecten/competenties: Operationeel contactpersoon: • Communicatief sterk. Hierbij wordt o.a. beoordeeld op: logica van het betoog, taakverdeling, taalgebruik, enthousiasme, vertrouwen, tijdbewaking. • Proactieve en resultaatgerichte instelling. Dit kan worden aangetoond met recente voorbeeldcasus waaruit dit blijkt. • Aantoonbare ervaring met projectcoördinatie en affiniteit met de energietransitie. Strategisch contactpersoon: • Bovenstaande competenties • Aantoonbare ervaring met het continue leren en verbeteren in een programmatische en strategische setting. • Aantoonbare ervaring met het samenwerken met overheden. Bij vervanging van (een van) deze functionarissen dient de opvolging hier ook aan te voldoen.	<i>Opdrachtnemer</i>
-----	---	----------------------