

Programma van Eisen

Bijlage 2 bij Inschrijfleidraad

**Meerjarige Collectieve Ontzorgingsaanpak (MCO)
Nationaal Isolatie Programma (NIP)**



1	Inleiding	3
2	Achtergrond	4
2.1	Verbouwstromen	4
3	Samenwerking.....	5
3.1	Visie en uitgangspunten.....	5
3.2	Overzicht rollen in het gezamenlijk leer- en verbeterproces.....	6
3.3	Programmaorganisatie.....	6
3.4	Besluitvorming en afstemming.....	7
3.5	Organisatie regionale en lokale marketing en communicatie	9
3.6	Samenwerkingsovereenkomst (SOK) Gemeenten.....	11
3.7	Fasering samenwerking.....	12
4	Programma van Eisen Opdrachtnemer en Regiotrekker	14

1 Inleiding

Het doel van het programma 'Meerjarige Collectieve Ontzorging' (hierna: MCO-programma) is om met de beschikbare middelen, expertise en capaciteit zoveel mogelijk woningen te isoleren in combinatie met ventileren. Daarmee willen we de verduurzamingsimpact realiseren en versnellen. Het programma richt zich dus niet op wat minimaal moet, maar op wat maximaal kan binnen gestelde kaders van de budgetten, met het oog op de lange termijn opgave. Dé oplossing voor de energietransitie bestaat nog niet, dus doorlopend leren en verbeteren staat centraal in het bereiken van bovengenoemd doel. Doordat het een meerjarig programma betreft, kan het bovendien beter aansluiten bij het natuurlijk moment van de Eigenaar-bewoner. De deelnemende Gemeenten zijn van mening dat dit doel het beste bereikt kan worden met een meerjarige gemeente-overstijgende samenwerking in gelijkwaardigheid met een Opdrachtnemer en met een programma dat uitgaat van een continu verbeter- en leerproces.

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

2 Achtergrond

In de regio Noordoost-Brabant (NOB) hebben de Gemeente Bernheze, Gemeente Boekel, Gemeente Boxtel, Gemeente Maashorst, Gemeente Meierijstad, Gemeente Oss, Gemeente Sint-Michielsgestel, Gemeente 's-Hertogenbosch en Gemeente Vught een Coalition of the Willing gevormd. Voor de helderheid in dit document wordt deze regio, de regio NOB genoemd. Niet allen tien Gemeenten van de RES-regio NOB nemen deel aan deze Coalition of the Willing en aan deze aanbesteding. Het programma wordt zo ingestoken dat tiende gemeente, de Gemeente Land van Cuijk, via de herzieningsclausule (Bijlage 4) op een later moment nog kan instappen.

2.1 Verbouwstromen

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

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

- Ondersteuning in implementatie van het MCO-programma en de samenwerking met o.a. sessies, zoals benoemd in het Programma van Eisen in hoofdstuk 4;
- Het ondersteunen bij de inrichting van een leerproces en bijbehorende omgeving;
- Het ondersteunen bij de borging van doorlopend leren, verbeteren en ontwikkelen in de samenwerking;
- Het delen van o.a. kennis en geleerde lessen t.b.v. het opschalen van het programma 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 worden geformaliseerd in een samenwerk-convenant tussen de 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 Opdrachtnemer.

3.1 Visie en uitgangspunten

De samenwerking tussen Opdrachtgever, Regiotrekker en Opdrachtnemer moet leiden tot het behalen van maximale impact met het MCO-programma. Impact gaat daarbij over; Effectiviteit: het maximaal aantal Eigenaar-bewoners daadwerkelijk te laten beginnen met de Klantreis door het uitvoeren van zoveel mogelijk Verduurzamingsmaatregelen. Kwaliteit: kwalitatieve verduurzaming met zeer tevreden Eigenaar-bewoners. We denken dat dit enkel bereikt kan worden door het verkrijgen van inzicht.

De gewenste houding van Regiotrekker en Opdrachtgever naar Opdrachtnemer is een lerende en ondersteunende houding, in plaats van een controlerende en sturende. Om dit te kunnen bewerkstelligen is wederzijds vertrouwen en een veilige samenwerking essentieel. In verschillende voorbereidende werksessies hebben de Gemeenten kaders gedefinieerd voor een samenwerking die aansluit bij het doel van het programma.

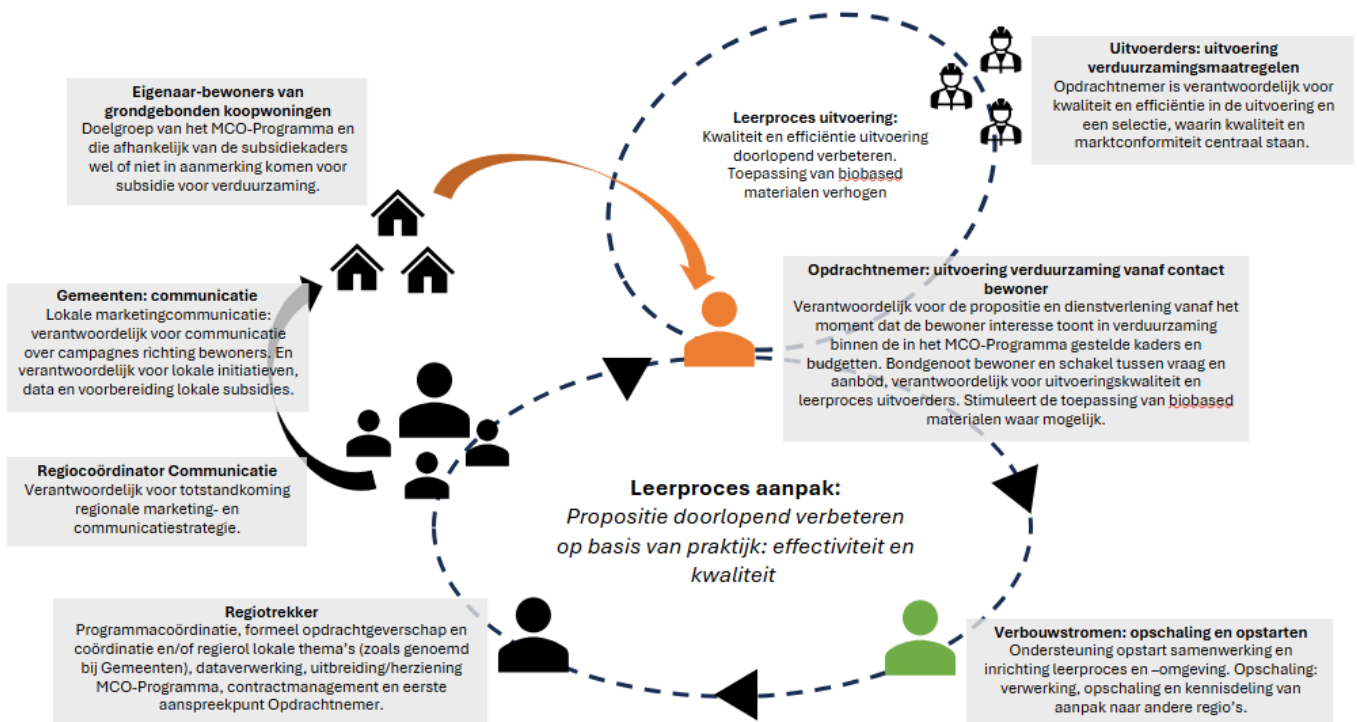
De volgende elementen voor een succesvolle samenwerking zijn in deze voorbereidende werksessies naar voren gekomen:

- **Gezamenlijk werken aan de missie:** zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer denken en werken vanuit dezelfde missie, namelijk: zoveel mogelijk verduurzamingsimpact realiseren met het programma. Gezamenlijk moeten we zorgen voor het maximaliseren van effectiviteit en kwaliteit van het programma. Om dit te bereiken zetten we ons ook allemaal in voor een gelijkwaardige samenwerking in een doorlopend leer-en verbeterproces (programmavisie, Inschrijfleidraad 2.3).
- **Durven leren, verbeteren en innoveren:** Dé methode voor een geslaagde bewonersactivatie bestaat nog niet. Juist daarom is het belangrijk om samen steeds beter te worden op basis van ervaring en lessen uit de praktijk. We willen heel bewust leren en durven experimenteren om het programma steeds beter aan te laten sluiten op de doelgroepen en woningvoorraad. Ook hierin staat gelijkwaardigheid en gezamenlijkheid centraal: we willen hierin blijven verbeteren door te innoveren of aan de slag te gaan met verbeterexperimenten binnen onze regio.
- **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 besproken kunnen worden.
- **Gelijkwaardigheid met respect voor elkaars expertise:**
- We staan allemaal aan de lat voor succes met elk een eigen verantwoordelijkheid en expertise. Het succes wordt bepaald door beiden. Dat betekent dat er wisselwerking en inspraak nodig is. Iedere partij heeft daarin een eigen expertise. Deze willen we optimaal inzetten vanuit het vertrouwen dat iedereen denkt vanuit de programmamissie en -visie.
- **Effectieve samenwerking gericht op actie:** Een van de uitdagingen in de energietransitie is capaciteit. 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. De Regiotrekker is 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

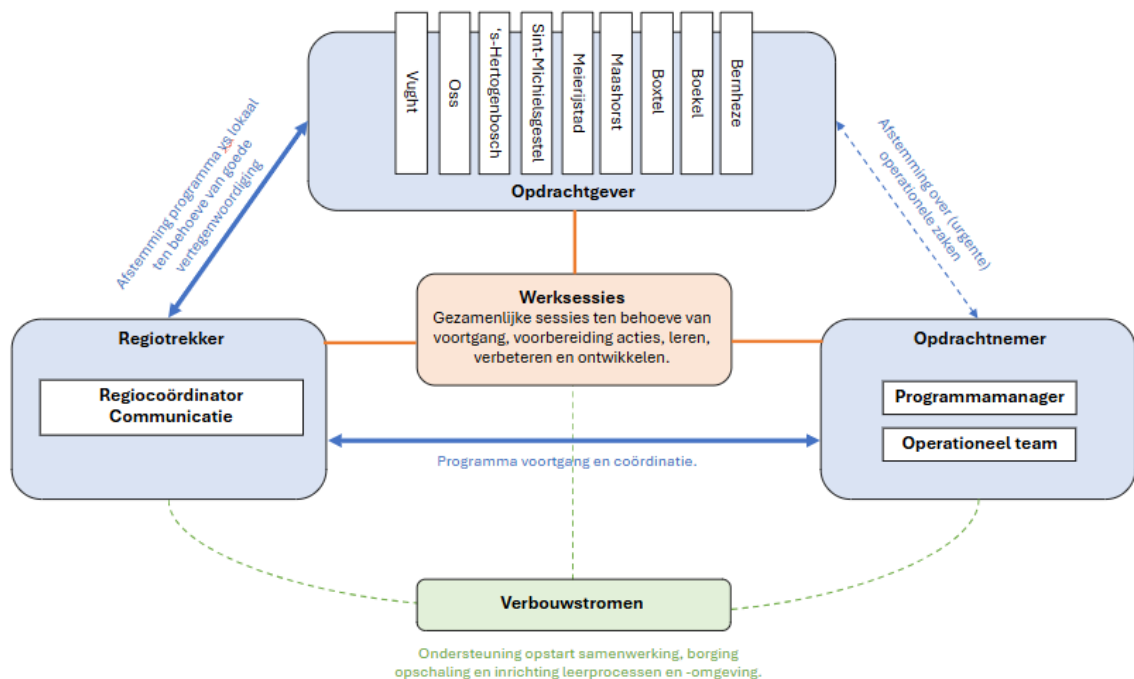
De uitgangspunten uit 3.1 vertalen zich naar een programmaorganisatie, waarbij de Regiotrekker zowel voor Gemeenten als voor Opdrachtnemer zoveel mogelijk het eerste aanspreekpunt is voor het MCO-programma. Tenzij het vanuit lokale inpassing wenselijk en/of praktischer is om direct af te stemmen met de betreffende gemeente (bijvoorbeeld over lokale subsidies). Figuur 2 schetst een beeld van organisatie en lijnen van het MCO-programma (exacte verantwoordelijkheden en verplichtingen zijn uitgewerkt in het Programma van Eisen in hoofdstuk 4).

Verderop wordt een nader beeld geschetst van de marketing- en communicatie aanpak.

- **Regiotrekker is het eerste aanspreekpunt voor de Opdrachtnemer:** Regiotrekker en Opdrachtnemer stemmen af over voortgang, strategie, plan van aanpak en contractmanagement. De Regiotrekker is tevens de schakel naar en vertegenwoordiger van Gemeenten richting de Opdrachtnemer. En bewaakt de doelen, uitgangspunten en is verantwoordelijk voor het borgen van een gelijkwaardige samenwerking in het beoogde leer- en verbeterproces. Regiotrekker en Opdrachtnemer staan naast elkaar

als partners in een gelijkwaardige samenwerking om de beoogde doelen (zie Inschrijfleidraad paragraaf 2.3) te behalen.

- **Regiotrekker is het aanspreekpunt voor Gemeenten over het programma op strategisch niveau en over overkoepelende thema's:** De Regiotrekker werkt met Gemeenten gezamenlijk aan thema's, zoals data, inrichten van subsidie, marketing en communicatie, Biobased isoleren en lokale initiatieven. Opdrachtnemer heeft inspraak, afhankelijk van het onderwerp, zoals verderop beschreven.
- **De Gemeente Meierijstad is het eerste aanspreekpunt voor Opdrachtnemer over de Kassiersfunctie en contractmanagement.**
- **Opdrachtnemer is eerste aanspreekpunt voor Gemeenten over urgente operationele zaken:** Bij fouten of klachten, moeten de lijnen zo kort mogelijk zijn. Hiervoor kan een gemeente direct schakelen met een door de Opdrachtnemer aangewezen contactpersoon om problemen op te lossen.
- **Binnen de gemeenschappelijke werksessies (Regiotrekker, Opdrachtnemer en Gemeenten) komen overkoepelende onderwerpen aan de orde:** zoals leren en verbeteren, samenwerking, marketing en communicatie en voorbereiding van het programma, 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 in het MCO-programma:** Als onafhankelijke partij ondersteunt Verbouwstromen in de implementatie van de samenwerking, zoals beschreven in paragraaf 1 van hoofdstuk 4.



Figuur 2 Schema programmaorganisatie

3.4 Besluitvorming en afstemming

In verschillende voorbereidende werksessies met de Gemeenten 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 hoofdstuk 4.

Onderdeel	Eindverantwoordelijk	Inspraak/besluitvorming
<p>Communicatie over het MCO-programma en activatie van Eigenaar-bewoners</p>	<p>Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de regionale marketing en communicatiestrategie die wordt opgesteld door de regionale communicatiecoördinator.</p> <p>Gemeenten zijn verantwoordelijk voor de lokale uitvoer van de communicatie en marketingstrategie.</p> <p>Opdrachtnemer levert voorbeelden aan die passen binnen de MarCom aanpak. Gemeenten kunnen deze bewerken en omzetten in hun eigen huisstijl.</p>	<p>Inspraak: Opdrachtnemer heeft per Campagne inspraak in de MarCom aanpak, om deze optimaal aan te laten sluiten bij de propositie en om ook de monitoring in deze fase te borgen.</p> <p>Dit gebeurt tijdens door de Regiotrekker ingeplande werksessies (zie ook paragraaf 5 van hoofdstuk 3).</p>
<p>Propositie en dienstverlening aan Eigenaar-bewoners binnen het MCO-programma</p>	<p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor propositie en dienstverlening vanaf moment dat Eigenaar-bewoner zich aanmeldt voor advies over verduurzaming via het MCO-programma tot en met de naar tevredenheid uitgevoerde Verduurzamingsmaatregelen bij de betreffende woning.</p>	<p>Inspraak: Per actie heeft Opdrachtgever inspraak tijdens vooraf ingeplande werksessies in het voorstel van de Opdrachtnemer om communicatie en propositie optimaal te laten aansluiten.</p>
<p>Voortgang, leren, verbeteren en ontwikkelen binnen het MCO-programma</p>	<p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de monitoring van de impact van het MCO-programma. 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.</p> <p>Opdrachtnemer geeft bij elke leer- en verbetersessie inzicht in de stand van zaken betreft de lopende leer- en verbetertrajecten (bijvoorbeeld; de mate van toepassing van biobased materiaal en inzicht in verbetermaatregelen die genomen zullen worden om het percentage biobased te verhogen).</p>	<p>Besluitvorming: In een vaste frequentie komen Regiotrekker, Opdrachtnemer en Gemeenten samen om de voortgang, geleerde lessen en verbetervoorstellen door te nemen. Opdrachtnemer leidt deze sessies. Regiotrekker geeft in opdracht van de Opdrachtgever wel of geen akkoord op het voorgenomen verbetervoorstel, waarmee het gevraagde budget wel of niet wordt toegekend aan de Opdrachtnemer. Het staat Opdrachtgever vrij om in dit overleg ook onderwerpen aan te dragen. De Opdrachtnemer kan hierop met een verbetervoorstel komen of, indien goed onderbouwd, kiezen geen verbetervoorstel te doen.</p>

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 een nieuwe Gemeente. 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 – Herzieningsclausule.
--	--	--

3.5 Organisatie regionale en lokale marketing en communicatie

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

Strategisch

De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de regionale marketing- en communicatiestrategie. Het doel is dat de boodschap, kanalen en bijbehorende middelen steeds beter gaan aansluiten bij verschillende doelgroepen om maximale verduurzamingsimpact te realiseren. De strategie is dan ook dynamisch en zal worden verbeterd, uitgebreid en/of vernieuwd op basis van opgedane inzichten uit de praktijk.

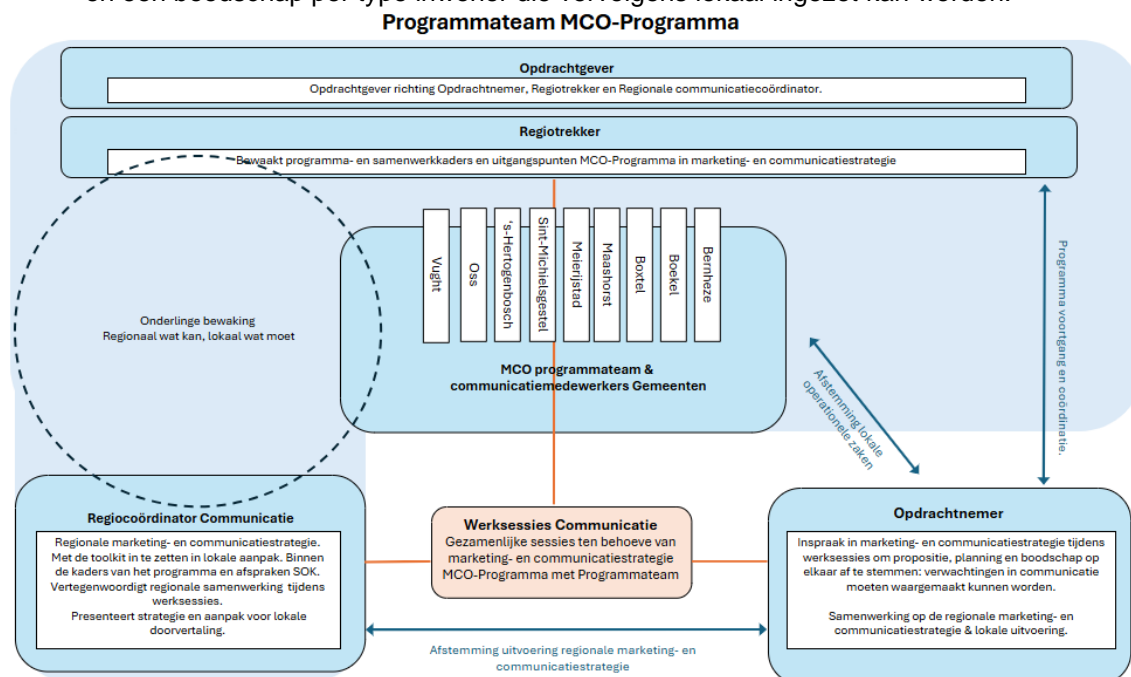
We hebben de ambitie om een regiocoördinator communicatie aan te stellen (zie figuur 3) die belast wordt met de eindverantwoordelijk voor deze strategie. Deze strategie wordt samen met de communicatiemedewerkers van de Gemeenten opgesteld. Mogelijk wordt er gekozen om een opdracht te verstrekken aan een extern bureau om in dit proces te ondersteunen.

De Opdrachtnemer heeft bij aanvang van een nieuwe Campagne inspraak op de strategie om optimaal gebruik te maken van hun beschikbare expertise. En om te borgen dat de communicatieboodschap aansluit op de propositie van de Opdrachtnemer.

Een marketing- en communicatiestrategie die doorlopend verbeterd, uitgebreid en/of vernieuwd wordt, betekent in ieder geval het volgende:

- **Campagnes als basis voor verbetercycli:** Er wordt gewerkt in Campagnes waarin bewoners geactiveerd worden om aan de slag te gaan en waarin per kwartaal ruimte is om planmatig elke Campagne te toetsen en te verbeteren op basis van inzichten;
- **De inwoner écht centraal:** De inwoner staat écht centraal in de strategie: er wordt doorlopend gedacht vanuit drempels, drijfveren en taken van verschillende type inwoners en hoe de waarde van het ontzorgingsprogramma vanuit elk inwonersperspectief zo passend mogelijk gecommuniceerd en verspreid kan worden;
- **Bewust leren en experimenteren:** Om boodschap, middelen en kanalen steeds beter aan te laten sluiten bij de verschillende inwoners en om beter inzicht te krijgen in de daadwerkelijke drempels en drijfveren wordt er bewust geëxperimenteerd en geleerd in de praktijk. Daarom is de communicatie (waar mogelijk) meetbaar, worden bewust A-B tests uitgevoerd en worden leervragen opgesteld die in een vervolgcampagne opgehaald worden;

- **Doorlopend verbeteren en/of vernieuwen:** Op basis van opgedane inzichten uit de praktijk en de door Opdrachtnemer opgehaalde kwalitatieve data wordt de communicatiestrategie doorlopend verbeterd en/of vernieuwd.
- **Verwachtingen waarmaken:** De Opdrachtnemer moet kunnen waarmaken wat de Opdrachtgever richting de inwoners communiceert. Dit is een wederkerig proces tussen Opdrachtgever als Opdrachtnemer.
- **Inpassing in lokale context:** In elke gemeente zijn lokale netwerken, partners, initiatieven en/of projecten die raken aan het MCO-programma. In de marketing- en communicatiestrategie wordt optimaal ingespeeld op wat er lokaal al speelt en welke netwerken al in contact staan met verschillende inwoners.
- **Doe wat regionaal KAN en lokaal MOET:** Effectiviteit in de strategie is een belangrijk uitgangspunt om de beschikbare middelen, tijd en expertise optimaal te benutten. Zo wordt er gedacht aan het ontwikkelen van een communicatietoolkit met middelen, kanalen en een boodschap per type inwoner die vervolgens lokaal ingezet kan worden.



Figuur 3 – Schema samenwerken aan regionale en lokale marketing en communicatie

In uitvoering

In de uitvoering van de strategie staat de toolkit centraal. Dit is een set aan middelen, kanalen en boodschappen per type inwoner (persona). De toolkit wordt doorlopend uitgebreid en verbeterd op basis van de praktijk.

De uitvoering van een campagnecyclus (ca. 1x per kwartaal) ziet er ongeveer als volgt uit:

1. **Inzichten uit de praktijk worden verwerkt in de strategie en de toolkit (gezamenlijke marketingcommunicatiesessie 1):** Op basis van opgedane inzichten (kwalitatief en kwantitatief) t.a.v. de marketing- en communicatiestrategie worden verbeteringen en/of aanpassingen en/of uitbreidingen aan de toolkit gedaan en wordt het plan voor de volgende Campagne vastgesteld. Voor de eerste Campagne worden, in plaats van deze invulling, de structuren van de toolkit opgesteld op basis van type inwoners;

2. **Er wordt een campagnevoorstel opgesteld door de regiocoördinator communicatie:** Op basis van bovenstaand worden contouren uitgewerkt tot een voorstel. Dit gebeurt in samenspraak met de communicatiemedewerkers van de Gemeenten. Hierin staan de eerdergenoemde uitgangspunten centraal. Er wordt bepaald wat elke gemeente minimaal aan communicatie inzet en wat er aanvullend per gemeente gedaan wordt en wat daarvoor nodig is. Denk hierbij aan het inzetten van lokale netwerken om inwoners te bereiken. Er wordt een set van middelen, kanalen en boodschappen ontwikkeld en/of verbeterd per persona, als onderdeel van de toolkit. Ook wordt bepaald welke leerbehoefte en dus meetbehoefte er is en hoe dat invulling krijgt in de uitvoering (bijvoorbeeld door A-B tests);
3. **Het campagnevoorstel wordt gedeeld met Opdrachtnemer (gezamenlijke marketingcommunicatie sessie 2):** De Opdrachtnemer heeft inspraak in het voorstel, zodat de aanpak van de Opdrachtnemer en de communicatie op elkaar aansluiten. Ook kan de Opdrachtnemer ervoor zorgen dat de leerbehoefte wordt verwerkt in de monitoring en het dashboard (bijvoorbeeld door het aanleveren van UTM-codes en de koppeling met het dashboard om kanaaleffectiviteit te volgen);
4. **Het campagnevoorstel wordt verwerkt tot een campagneplan:** Op basis van de input van de Opdrachtnemer wordt het voorstel verwerkt tot een definitief campagneplan;
5. **Het campagneplan wordt uitgevoerd:** Alle opgenomen aanpassingen, uitbereidingen of verbeteringen aan de toolkit worden uitgevoerd door de regiocoördinator communicatie. Deze richt ook de meetbaarheid in. De Gemeenten verwerken de formats in eigen stijl en zorgen ervoor dat de opgenomen activiteiten uitgevoerd worden volgens plan en planning.
6. **Nieuwe inzichten:** De verwachting is dat er ongeveer na een kwartaal weer nieuwe inzichten zijn opgedaan t.a.v. de effectiviteit van de marketing en communicatie en wordt deze cyclus opnieuw doorlopen.

Bovengenoemd dient als startpunt bij aanvang van het programma en kan op basis van inzichten aangepast worden.

3.6 Samenwerkingsovereenkomst (SOK) Gemeenten

De negen Gemeenten hebben Gemeente Meierijstad gemandateerd om de Kassiersfunctie te vervullen voor de gezamenlijke budgetten uit de MCO-aanpak. Alle deelnemende Gemeenten hebben de samenwerking en afspraken vormgegeven, waarvan de uitkomsten zijn geformaliseerd in een samenwerkingsovereenkomst. Hiermee zijn de uitgangspunten van het MCO-programma in de samenwerking tussen de Gemeenten goed geborgd. De belangrijkste punten over de samenwerking en organisatie van het MCO-programma en de afspraken met betrekking tot de regionale en lokale marketing en communicatie, zijn:

- Regiotrekker is aanspreekpunt namens de Gemeenten voor de Opdrachtnemer, met uitzondering van urgente lokale operationele zaken;
- Elke gemeente stelt tenminste één vertegenwoordiger ter beschikking gedurende de looptijd van het MCO-programma. Deze vertegenwoordiger neemt deel aan de voortgang- en werksessies van het MCO-programma en haakt waar nodig een communicatieadviseur aan;
- Opdrachtgever is eindverantwoordelijk voor de marketing- en communicatiestrategie voor het MCO-programma, welk wordt opgesteld door de regiocoördinator communicatie

- Gemeenten zijn verantwoordelijk voor verspreiden van de boodschap via de lokale kanalen, denk hierbij aan de gemeentewebsite. Daarnaast streven ze naar een optimale inzet van lokale netwerken;
- Gemeenten zijn bij het inzetten van lokale kanalen en netwerken verantwoordelijk voor consistente doorverwijzing naar Opdrachtnemer.

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

3.7 Fasering samenwerking

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

1. Opstartfase:

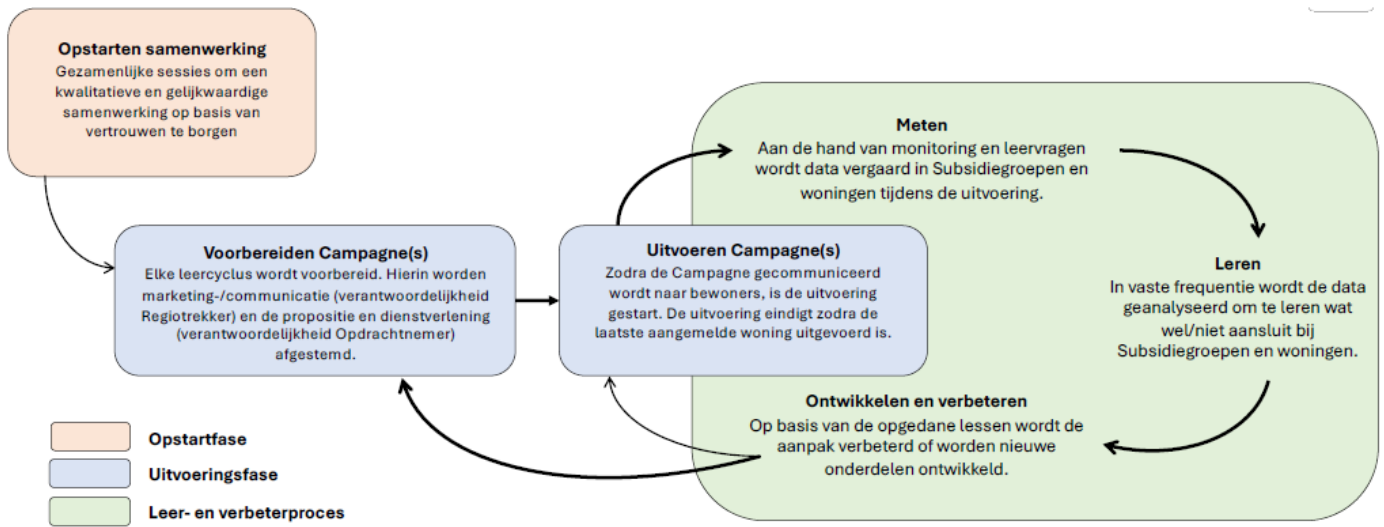
Opstarten samenwerking: deze fase wordt eenmalig doorlopen. Het doel is dat er in een aantal werksessies een krachtige basis gelegd wordt voor een kwalitatieve en gelijkwaardige samenwerking in een doorlopend leer-, verbeter- en ontwikkelproces.

2. Uitvoeringsfase

Voorbereiden Campagne(s): het MCO-programma bestaat uit een doorlopende reeks van Campagnes die leiden tot het Verduurzamen van grondgebonden koopwoningen, zoals beschreven in hoofdstuk 2 van de Inschrijfleidraad. Voor elk van deze Campagnes moet de marketing en communicatie en de propositie en dienstverlening voorbereid en ingericht worden. In deze fase worden beiden (propositie en marketingaanpak) in vooraf ingeplande werksessies afgestemd, zodat er in de communicatie de juiste boodschap gedeeld wordt en het programma aansluit op de context van de regio en Gemeenten: iedereen moet op de hoogte zijn van beide onderdelen voor een succesvolle Campagne. De sessies die hiervoor bedacht zijn, zijn uitgewerkt in het Programma van Eisen (hoofdstuk 4, paragraaf 1).

Uitvoeren Campagne(s): de uitvoering is gestart, zodra de eerste communicatie naar Eigenaar-bewoners is gegaan. De uitvoeringsfase eindigt met het Verduurzamen van de laatste woning van het huishouden die zich had aangemeld binnen die Campagne. Tijdens de uitvoeringsfase wordt er doorlopend gemeten, geleerd en wordt het programma en de betreffende Campagne 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: het proces zoals in figuur 4 beschreven staat waarbij doorlopend geleerd en verbeterd wordt, kost tijd om geïmplementeerd te worden. Parallel aan het doorlopen van de eerste Leercyclus vindt de implementatie van het leer- en verbeterproces plaats. Hierbij wordt de leeromgeving en het proces ingericht en worden dit proces en samenwerkafspraken in de samenwerking geborgd. In de leer- en verbeterfase worden aan de hand van vergaarde data en praktijkervaringen analyses uitgevoerd, waardoor het programma verder verbeterd en ontwikkeld kan worden. Daarnaast zetten we in op (lokale) toepassing van biobased isolatiematerialen bij de verduurzaming van de woningen. In de leer- en verbeterfases worden aan de hand van de opgedane ervaringen verder ingezet op de toepassing van biobased materialen in lijn met de genoemde ambities (zie Inschrijfleidraad par. 2.5.5).



Figuur 4 – Schema fasering MCO-programma

4 Programma van Eisen Opdrachtnemer en Regiotrekker

Leeswijzer programma van Eisen:

[Nummer+ hoofdonderwerp]

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

1. Samenwerking

1.	Regiotrekker en Opdrachtnemer stellen binnen 3 maanden na aanvang van de Overeenkomst een DAP (Dossier Afspraken en Procedures) overeen, waarin zij zaken over samenwerking, de eisen die betrekking hebben op rapportages of processen uit dit Programma van Eisen en de processen uit de Inschrijving nader uitwerken. Het DAP wordt ook wel betiteld als het Programmaplan Uitvoeringsfase en heeft dezelfde kracht en werking.	<i>Regiotrekker en Opdrachtnemer</i>
2.	Regiotrekker is het eerste aanspreekpunt voor Gemeenten over het programma. Hiervoor organiseert Regiotrekker ten minste 1x per maand individuele afstemming met de Gemeenten. Regiotrekker representeert de Gemeenten naar de Opdrachtnemer.	<i>Regiotrekker</i>
3.	Opdrachtnemer en Regiotrekker hebben afstemming over de voortgang van het programma en kwaliteit van de samenwerking en maken hier inhoudelijk verslag van. Indicatie: 1 uur per week. In samenspraak tussen Regiotrekker en Opdrachtnemer kunnen frequentie of onderwerpen gewijzigd worden.	<i>Opdrachtnemer en Regiotrekker</i>
4.	Opdrachtnemer neemt deel in de samenwerking met de Regiotrekker en Gemeenten. Dit bestaat uit de volgende samenwerkingsessies: 4a) Kick-off: <ul style="list-style-type: none"> Kick-off sessies samenwerking: 3x3 uur in eerste maand na start Opdracht; Hierbij worden Gemeenten meegenomen in de inhoudelijke propositie van de Opdrachtnemer, worden de normen en waarden in de samenwerking opgesteld, worden wederzijdse verwachtingen gedeeld en wordt het voorstel voor de marketing- en communicatiestrategie besproken en definitief gemaakt. Verbouwstromen faciliteert deze sessies. 4b) Marketing en communicatie: <ul style="list-style-type: none"> Marketing- en communicatieaanpak (zie ook 3.5): per Campagne twee sessies van 3 uur. Sessie 1 (indien een verbetercyclus doorlopen is): in deze sessies is ruimte voor het evalueren en bijstellen van de marketing- en communicatiestrategie en bijbehorende toolkit op basis van opgedane praktijkinzichten. Dit onderdeel wordt voorbereid door regionale coördinator MarCom. Ook wordt de werkgroep Marketing en Communicatie van Gemeenten uitgenodigd. Sessie 2: hierbij zijn de communicatiemedewerkers van Gemeenten en Opdrachtnemer aanwezig en wordt het 	<i>Opdrachtnemer en Regiotrekker</i>

	<p>campagnevoorstel gedeeld. Regiotrekker en Regiocoördinator communicatie leiden deze sessie. Het doel is om de propositie en capaciteit van Opdrachtnemer en de in de communicatieboodschap naar bewoners uit te lijnen.</p> <p>4c) Ontzorgingsaanpak:</p> <ul style="list-style-type: none"> Inhoudelijke sessies voor verduurzamingsaanpak: per Campagne 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 marketing en communicatie nodig is om de voorgenomen resultaten te behalen. Gemeenten leveren input. Sessie 2: hierbij presenteert Opdrachtnemer de definitieve aanpak voor de actie, voorgenomen resultaten, kaders voor marketing en communicatie en planning. <p>4d) Kwartaalsessie: leren, verbeteren en innoveren:</p> <ul style="list-style-type: none"> Evalueren: de Regiotrekker houdt een evaluatieronde over de ervaring t.a.v. kernonderdelen van het MCO-Programma onder (enkele) Gemeenten, Regiotrekker en Opdrachtnemer. Dit betreft in ieder geval: samenwerking, marketing en communicatie, aanbiederspropositie, ontzorging van bewoners, subsidies, leren en innoveren; Leren: kwantitatieve en kwalitatieve voortgang t.o.v. de opgestelde programma- en innovatiedoelen worden opgehaald, geanalyseerd en voorbereid door gemeenten, Regiotrekker en Opdrachtnemer als input voor de gezamenlijke kwartaalsessie; Kwartaalsessie, 1x per 3 maanden, 3 uur lang (gemeenten, Regiotrekker en Opdrachtnemer zijn aanwezig): de uitkomsten van de evaluatie en de uitkomsten van de leerronde worden gedeeld. Vervolgens wordt er langs de Klantreis van de eigenaar-bewoner met elkaar bepaald waar er nog onderzoeksvragen zijn en waar verbeter- en/of innovatiepunten liggen met als doel om hogere kwaliteit en/of resultaat te bereiken vanuit bewonersperspectief. De uitkomsten van de sessie worden verwerkt tot vervolg door de Regiotrekker en vormen de basis voor het kwartaal erna. <p>In samenspraak tussen Regiotrekker en Opdrachtnemer kunnen frequentie of onderwerpen gewijzigd worden.</p>	
5.	<p>De Opdrachtnemer zorgt voor directe afstemming met betrokken Gemeenten over urgente operationele zaken. Dit zijn bijvoorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. 	<i>Opdrachtnemer</i>

2. Resultaten

6.	<p>6a)</p> <ul style="list-style-type: none"> De Regiotrekker committeert zich aan de condities en communicatiedoelen (lees: aantal geïnteresseerden dat landt op 	<i>Regiotrekker</i>
----	---	---------------------

	<p>de aanmeldpagina van de Opdrachtnemer), die nodig zijn om de minimale resultaatverplichting per gemeente vanuit de SpUk LAI en SpUk EA te realiseren, zoals door Opdrachtnemer voorgesteld in Plan van Aanpak (gunningscriterium A) en bij aanvang van de Opdracht in samenspraak met Opdrachtnemer vastgesteld. Deze vormen de basis voor de marketing- en communicatiestrategie (eis 8).</p> <p>6b)</p> <ul style="list-style-type: none"> De Opdrachtnemer committeert zich ten minste aan de minimale resultaatverplichtingen per gemeente vanuit de SpUk LAI en SpUk EA. Voor de Gemeenten gezamenlijk betreft dit totaal 11.784 geïsoleerde woningen die voldoen aan de in de SpUk LAI gestelde kaders. Aantallen per gemeente zijn toegevoegd in Bijlage 13 'Overzicht doelgroepen en subsidies per gemeente'. 	<i>Opdrachtnemer</i>
7.	<p>De Opdrachtnemer committeert zich, naast de voorgaande eis 6, aan de in Bijlage 18. Format Aangeboden Effectiviteit in de Klantreis (Gunningscriterium A.e) opgegeven minimum resultaten voor alle drie de Subsidiegroepen. Opdrachtnemer geeft hierbij aan wat er nodig is aan condities en activatiedoelen van de Regiotrekker. Uiteindelijke aanvullende resultaten worden in samenspraak tussen Opdrachtnemer en Regiotrekker vastgesteld. In het geval dat de opgegeven aantallen lager zijn dan de minimale vereisten uit eis 6b, prevaleert eis 6b. Dit wordt vastgelegd in het Programmaplan (eis 1).w</p>	<i>Opdrachtnemer en Regiotrekker</i>

3. Communicatie

8.	<p>Regiotrekker is eindverantwoordelijk, in afstemming met de betrokken Gemeenten, voor de marketing- en communicatiestrategie en uitvoering om bewoners te laten landen op de aanmeldpagina (eis 10) van de Opdrachtnemer, om de vastgestelde communicatiedoelen (eis 6a) te behalen. Dit omvat in ieder geval:</p> <ul style="list-style-type: none"> Inzetten van passende kanalen om doelgroepen te bereiken; Het (door)ontwikkelen van middelen; Het organiseren en informeren van een netwerk met partners en lokale initiatieven als betrouwbare boodschappers naar inwoners; Het ontwikkelen van een boodschap die aansluit bij de doelgroepen; Het (laten) uitvoeren van de activiteiten uit de strategie. 	<i>Regiotrekker</i>
9.	<p>Opdrachtnemer neemt actief deel aan marketing- of communicatieactiviteiten van Gemeenten en lokale initiatieven, zoals bewonersavonden en trainingen, indien dit wenselijk is vanuit de marketing- en communicatiestrategie en kan daarbij ondersteunen in de medeorganisatie van de activiteit. Deze aanvullende inzet wordt bekostigd uit het marketing- en communicatiebudget, zoals beschreven in de Inschrijfleidraad in (met name) paragraaf 2.6. Hiervoor maakt de Opdrachtnemer een offerte met een maximaal uurtarief van € 100,- excl. btw. Uurtarieven van de Opdrachtnemer voor dienstverlening ten behoeve van marketing en communicatie komen voor jaarlijkse</p>	<i>Opdrachtnemer</i>

	indexering in aanmerking waarbij prijspeil 1 juli 2025 (CPI Alle huishoudens) wordt aangehouden.	
10.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een online-aanmeldpagina voor de Eigenaar-bewoners per gemeente met logo van de Gemeente. Deze bevat in ieder geval: <ul style="list-style-type: none"> • Informatie over het programma (afgestemd op communicatieboodschap uit eis 8); • Een aanmeldformulier voor Eigenaar-bewoners; • Indien van toepassing: aanvraagformulier voor lokale subsidies, zoals beschreven in eis 25; • Contactgegevens van de Opdrachtnemer; • Akkoord van Eigenaar-bewoners om benaderd te worden voor eventuele vervolgacties en verbetering van het MCO-programma. 	<i>Opdrachtnemer</i>
11.	De Regiotrekker is eindverantwoordelijk voor het afstemmen met en aanhaken van lokale initiatieven, zoals buurtinitiatieven, energiecoöperaties en/of energiecoaches indien deze worden ingezet als communicatiekanaal. Gemeenten zijn verantwoordelijk voor de lokale uitvoering hiervan. Gemeenten zijn hierbij eveneens verantwoordelijk voor een passende doorverwijzing naar de Opdrachtnemer, zodra de Eigenaar-bewoner interesse toont in de aanpak.	<i>Regiotrekker</i>
12.	Inzet van lokale initiatieven ten dienste van het MCO-programma die overlapt met dienstverlening van de Opdrachtnemer (lees: verder gaat dan onderdeel van de communicatiestrategie uit eis 9) is altijd in samenspraak met Opdrachtnemer.	<i>Opdrachtnemer/ Regiotrekker</i>

4. Contact en bereikbaarheid naar bewoners

13.	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 in ieder geval bereikbaar: <ul style="list-style-type: none"> • Telefonisch op werkdagen tussen 9.00 en 17.00 uur • Per e-mail en/of contactformulier op de website 	<i>Opdrachtnemer</i>
14.	Opdrachtnemer reageert binnen 3 werkdagen op contactverzoeken van Eigenaar-bewoners.	<i>Opdrachtnemer</i>
15.	Opdrachtnemer is voor Eigenaar-Bewoners tot één jaar na afloop van de Opdracht bereikbaar voor nazorg.	<i>Opdrachtnemer</i>

5. Adviseren van bewoners

16.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor onafhankelijk advies aan Eigenaar-bewoners, tenzij deze 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 Verduurzamingsmaatregelen op basis van wat redelijkerwijs en technisch haalbaar is, zonder dat dit beïnvloed wordt door (commerciële) bedrijfsbelangen.	<i>Opdrachtnemer</i>
-----	--	----------------------

17.	<p>Opdrachtnemer verzorgt voor alle in de Inschrijfleidraad genoemde Subsidiegroepen een advies dat tenminste bestaat uit de Verduurzamingsmaatregelen en minimale op dat moment geldende technische vereisten zoals opgenomen in de SpUK LAI en SpUK Energiearmoede, die aansluiten bij de vereisten uit de ISDE. Daarnaast dient het advies tenminste de volgende inzichten te bieden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Overzicht van welke maatregelen al gedaan zijn in de woning en welke Verduurzamingsmaatregelen getroffen moeten en kunnen worden naar aardgasvrij(-ready) voor de betreffende woning; • (Richt)prijzen per Verduurzamingsmaatregel; • (Richt)besparingen per Verduurzamingsmaatregel of voor het geheel of een selectie van Verduurzamingsmaatregelen; • Inschatting van de tijdsbesteding per Verduurzamingsmaatregel/ Hoeveel overlast ervaart de Eigenaar-bewoner. • Materialen van Verduurzamingsmaatregelen en, waar technisch verantwoord, een (alternatief/aanvullend) advies over het toepassen van duurzame materialen (circulair en/of biobased); • Informatie over subsidies (landelijk en lokaal), gekoppeld aan de maatregelen in het advies; • Informatie over financieringsmogelijkheden, zoals het Warmtefonds <p>Daarnaast zorgt de Opdrachtnemer ervoor dat de in het advies (deze eis) gecreëerde verwachtingen over maatregelen waarvoor aanbod georganiseerd is (eis 20) met bijbehorende uitvoering (eis 34) op elkaar aansluiten.</p>	<i>Opdrachtnemer</i>
18.	<p>Opdrachtnemer is verplicht om bij Subsidiegroep 1 het adviesgesprek aan huis te laten plaatsvinden, tenzij de bewoner dit nadrukkelijk anders wenst, de reden hiervan moet herleidbaar naar het adres vastgelegd worden.</p> <p>Daarnaast is Opdrachtnemer verplicht aan Subsidiegroep 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 Subsidiegroep 2 en 3 vrij om bewoners online, telefonisch of aan huis te adviseren, tenzij op basis van een verbetervoorstel (eis 53) anders is vastgesteld.</p>	<i>Opdrachtnemer</i>
19.	<p>Dienstverlening aan Subsidiegroep 1 dient kosteloos aangeboden te worden. Het staat de Opdrachtnemer vrij om een marktconforme vergoeding te vragen voor de dienstverlening aan Subsidiegroepen 2 en 3 (eis 16, 17 en 27). Wel dient de Opdrachtnemer, de Regiotrekker hiervan op de hoogte te stellen. Ook dient de Opdrachtnemer de resultaatverplichting en doelstelling van het programma in acht te nemen.</p>	<i>Opdrachtnemer</i>

6. Bewoners Verduurzamingsmaatregelen aanbieden en begeleiden bij offertes

20.	<p>Opdrachtnemer kan ten minste de in de SpUK LAI genoemde Verduurzamingsmaatregelen aan bewoners aanbieden, die voldoen aan de technische vereisten zoals gesteld in de ISDE.</p>	<i>Opdrachtnemer</i>
-----	--	----------------------

	<p>Daarnaast zorgt de Opdrachtnemer ervoor dat de in het advies (eis 17) gecreëerde verwachtingen over Verduurzamingsmaatregelen waarvoor aanbod georganiseerd is, en het georganiseerde aanbod (deze eis) met bijbehorende uitvoering, op elkaar aansluiten.</p> <p>In samenspraak met Regiotrekker kan er afgeweken worden van deze eis.</p>	
21.	Opdrachtnemer is bereikbaar voor Eigenaar-bewoners bij vragen over offertes en/of het aanbod volgens de minimale vereisten uit eisen 13 en 14.	<i>Opdrachtnemer</i>

7. Bewoners begeleiden bij subsidies

22.	<p>De Regiotrekker is eindverantwoordelijk voor de inrichting van lokale subsidies. Gemeenten zijn verantwoordelijk voor het faciliteren hiervan, zodat de Opdrachtnemer de subsidieaanvragen van bewoners kan verwerken, beschikken en uitvoeren. Hieronder valt in ieder geval:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Bovenstaand is onder voorbehoud van haalbaarheid van realisatie en wordt momenteel uitgewerkt. Dit zal definitief gemaakt worden in samenspraak met de Opdrachtnemer.</p>	<i>Regiotrekker</i>
23.	Afwijzing van aanvragen van Eigenaar-bewoners die lokale subsidies hebben aangevraagd, maar niet in aanmerking komen, vindt plaats door de betreffende Gemeente. Regiotrekker is eindverantwoordelijk voor dit proces.	<i>Regiotrekker</i>
24.	De Regiotrekker is er verantwoordelijk voor dat eis 22 en eis 26 voor alle aangesloten Gemeenten op vergelijkbare wijze door de Opdrachtnemer plaatsvindt.	<i>Regiotrekker</i>

25.	<p>Opdrachtnemer organiseert de verwerking en uitvoering van <u>lokale subsidies</u> naar Eigenaar-bewoner, dat betekent:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het organiseren van een aanvraagpagina en -formulier (eventueel gecombineerd met een aanmeldformulier voor de Campagne, zoals genoemd in eis 10); • Het controleren van subsidieaanvragen aan de hand van door de Gemeenten aangeleverde adressenlijst uit eis 22; • Een Derdengeldenrekening, of vergelijkbare rekeningconstructie goedgekeurd door Regiotrekker (indien van toepassing op de regeling) die de Opdrachtnemer beheert; • Het doorsturen van de aanvraag naar de betreffende gemeente bij advies om afwijzing; • Het versturen van de beschikking van de aanvraag op subsidie op basis van de Subsidieregeling (bijvoorbeeld op de offerte); • Het verwerken van de subsidie als korting op het offerte-/aankoopbedrag (de Eigenaar-bewoner hoeft niet voor te schieten, ook niet bij Doe-het-Zelf); • 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; • Het verwerken en beschikken van subsidieaanvragen van Eigenaar-bewoners buiten het MCO-programma, 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 het MCO-programma aangeboden. Dit geldt ook voor Doe-Het-Zelf, mits de Eigenaar-Bewoner bewijslast kan aanleveren voor beschikking en vaststelling. • Ook subsidieaanvragen voor reeds uitgevoerde Verduurzamingsmaatregelen worden met terugwerkende kracht in behandeling genomen, indien de verduurzamingsmaatregel na 01-01-2025 is uitgevoerd. Dit geldt ook voor Doe-Het-Zelf, mits Eigenaar-Bewoner benodigde bewijslast kan aanleveren voor beschikking en vaststelling. • De te maken kosten voor het verwerken en de controle van subsidieaanvragen met terugwerkende kracht en aanvragen buiten het MCO-programma om (zoals beschreven in de twee voorgaande punten) worden vergoed voor een maximaal bedrag per vaststelling (zie H2.6 van de Inschrijfleidraad). <p>Bovenstaand wordt in samenspraak met de Gemeenten nader vormgegeven en is onder voorbehoud van realisatie van de in eis 22 genoemde voorbereidingen door de Gemeenten.</p>	<i>Opdrachtnemer</i>
26.	<p>Opdrachtnemer is in staat de in eis 25 beschreven verwerking en uitvoering van de lokale subsidies per Gemeente in te richten volgens de in Bijlage 13. 'Overzicht doelgroepen en subsidies per Gemeente' beschreven diversiteit aan bedragen en kaders, waaronder meerdere kortingsvouchers per adres.</p>	<i>Opdrachtnemer</i>

27.	Opdrachtnemer ontzorgt de bewoner ook bij aanvraag van landelijke subsidies. Het staat de Opdrachtnemer vrij om hiervoor een marktconforme vergoeding te vragen aan bewoners, met uitzondering van Subsidiegroep 1.	<i>Opdrachtnemer</i>
28.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een jaarrekening van de gekozen rekeningconstructie uit eis 25 die voldoet aan SiSa-controlevereisten van de SpUk LAI en SpUk EA (https://open.overheid.nl/documenten/59d0d241-31e9-498a-9c3d-249fd892d980/file), die wordt goedgekeurd door een accountant. Ook faciliteert Opdrachtnemer waar nodig een eventuele steekproefcontrole. De accountantscontrole zelf wordt gedaan door Gemeenten en/of Regiotrekker. Eventuele accountantskosten zijn voor de deelnemende Gemeenten. Deze eis wordt verwerkt in het DAP (eis 1).	<i>Opdrachtgever en Regiotrekker</i>
29.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de monitoring van de voortgang van de SpUk LAI en SpUk EA conform de termijnen en formats van de RVO. Voor de SpUk LAI geldt dat hierbij standaard de uitvoeringen van Subsidiegroep 3 worden meegenomen als resultaat tot het maximumaantal dat is toegestaan binnen de vereisten van de SpUk LAI. Deze eis wordt verwerkt in het DAP (eis 1).	<i>Opdrachtnemer</i>

8. Bewoners begeleiden tijdens de uitvoering van Verduurzamingsmaatregelen

30.	Opdrachtnemer is aanspreekpunt voor Eigenaar-bewoners bij klachten en vragen tijdens en na de looptijd van de Overeenkomst. Daarnaast is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de uitvoering en het zorgdragen voor een passende oplossing. Opdrachtnemer heeft een meldingsplicht voor klachten richting de betreffende Gemeente.	<i>Opdrachtnemer</i>
31.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor uitvoering in lijn met de Omgevingswet.	<i>Opdrachtnemer</i>

9. Afronding van verduurzaming woning

32.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor evaluaties van Eigenaar-bewoners, waarbij in ieder gevraagd wordt naar: <ul style="list-style-type: none"> • Beoordeling van de dienstverlening van Opdrachtnemer; • Beoordeling van de getroffen Verduurzamingsmaatregel; • Beoordeling van de uitvoering van de Verduurzamingsmaatregel; • Of Eigenaar-bewoner bereid is om verhaal en ervaring te delen. <p>De Gemeenten krijgen kans om mee te lezen in de evaluatievragen, en ontvangen tevens de antwoorden als ruwe data om eigen analyses uit te kunnen voeren (zie eis 46).</p>	<i>Opdrachtnemer</i>
33.	Regiotrekker is eindverantwoordelijk voor de opvolging van Eigenaar-bewoners die aangeven hun verhaal en/of ervaring te willen delen uit eis 32 als aansluiting op de marketing- en communicatieactiviteiten uit eis 8. De betreffende gemeente is verantwoordelijk voor de uitvoering hiervan.	<i>Regiotrekker</i>

10. Selecteren van Aanbieders van Verduurzamingsmaatregelen

34.	<p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het selecteren van geschikte Aanbieders om het aanbod uit eis 20 uit te voeren. <u>Selectiecriteria/-eisen</u> omvatten in ieder geval:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Isoleren conform Omgevingswet (met speciale aandacht voor regelgeving omtrent flora- en fauna-activiteiten en, zolang van toepassing, de voorwaarden van de NVI-werkwijze. De werkwijze rondom eDNA wordt in onze provincie nog nader onderzocht en is daardoor nog geen concrete eis voor de Opdrachtnemer) • Marktconformiteit in prijsvoering (inclusief omzet aan de Opdrachtnemer, in de vorm van bijvoorbeeld een vergoeding voor geboden ontzorging), gedurende de looptijd van het MCO-programma (zie ook eis 40); • Kwaliteitscriteria met betrekking tot toegepaste producten en materialen, ten minste in lijn met kaders/randvoorwaarden zoals omschreven in de ISDE-subsidie; • Aandacht voor CO₂-impact van materialen: biobased materialen of circulaire materialen; • Aantoonbare kennis en ervaring voor borging kwalitatieve installatie van Verduurzamingsmaatregelen, aangetoond door, bij voorkeur, keurmerken (zoals KOMO), of bijvoorbeeld lidmaatschap bij landelijk erkende brancheverenigingen (zoals Koninklijk Onderhoud NL) of anderzijds via actuele Klantreferenties (bijvoorbeeld Google reviews); • Reis- en transportafstand in het kader van duurzaamheid (bijvoorbeeld door afstand tussen Aanbieder en locatie eigenaar-bewoners op te nemen in de criteria). 	<i>Opdrachtnemer</i>
35.	<p>Bij het selecteren van Aanbieders door de Opdrachtnemer dient te worden voldaan aan het mededingingsrecht en het gelijkheidsbeginsel. In de selectieprocedure en -criteria van Aanbieders hanteert Opdrachtnemer in ieder geval de volgende kaders:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Transparantie: alle Aanbieders van de betreffende Verduurzamingsmaatregelen (dus ook lokale/regionale spelers) moeten de kans hebben om te vernemen van de Campagnes, selectiecriteria en -procedure; • De selectie dient openbaar te worden aangekondigd; • Gelijkheidsbeginsel: alle marktpartijen moeten op gelijke gronden geselecteerd worden. • De selectie en daarbij door de gegadigde uitvoerder te ondertekenen documenten dienen geen eisen te bevatten die disproportioneel zijn aan de aard van de opdracht. 	<i>Opdrachtnemer</i>
36.	<p>Selectiecriteria en –procedure, inclusief eventueel aanvullende criteria, voor selectie van Aanbieders wordt na aanvang Opdracht aan geldende (mededinging)wet en -regelgeving getoetst door de Regiotrekker op basis van eis 34 en 35 en opgenomen in het Programmaplan (eis 1).</p>	<i>Regiotrekker</i>
37.	<p>Opdrachtnemer presenteert selectieprocedure, beoordeling en –resultaten aan Regiotrekker en Gemeenten. Ook is Opdrachtnemer transparant naar Eigenaar-bewoners over de wijze van selectie van Aanbieders.</p>	<i>Opdrachtnemer</i>

38.	<p>Opdrachtnemer voorkomt risico op faillissement en neemt maatregelen voor risico's en/of schade bij faillissement van een gecontracteerde Aanbieder op drie onderdelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Faillissement wordt zoveel mogelijk voorkomen: Opdrachtnemer weegt faillissement mee in de selectie van Aanbieders door, bij voorkeur, het uitvragen van een Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen en een Akte non-faillietverklaring; • Schade bij faillissement wordt zoveel mogelijk beperkt: Opdrachtnemer staat ervoor garant dat bij aantoonbare faillissementsschade een minnelijke schikking wordt getroffen ter compensatie van financiële schade met getroffen Eigenaar-Bewoner. Dit wordt geborgd door middel van aansluiting van Opdrachtnemer en/of Aanbieder bij een erkend faillissementsfonds en geschillencommissie (zoals bijvoorbeeld respectievelijk BouwGarant en Geschillencommissie) of vergelijkbare maatregelen die het genoemde doel dienen; • Eigenaar-bewoners in lopende opdrachten ondervinden minimale hinder van het faillissement: de Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de continuïteit van de dienstverlening aan de getroffen Eigenaar-Bewoners. De Opdrachtnemer dient zorg te dragen dat er binnen een redelijke termijn en onder gelijke voorwaarden, een nieuwe uitvoerende partij kan worden ingezet. De Opdrachtgever wordt in alle voorkomende gevallen gevrijwaard van het betalen van een schadevergoeding aan getroffen Eigenaar-Bewoners. Na Opdrachtverstrekking wordt bijbehorende procedure van deze eis in samenspraak met Regiotrekker opgenomen in het programmaplan (eis 1). 	<i>Opdrachtnemer</i>
39.	Op basis van het door Opdrachtnemer aangeleverde inschrijving (Inschrijfleidraad hoofdstuk 5) formuleren Opdrachtnemer en Regiotrekker gezamenlijk de definitie voor marktconformiteit, kaders voor de borging hiervan in de selectie van Aanbieders (eis 34) en een procedure voor de borging van marktconformiteit in het aanbod aan bewoners (eis 20) gedurende de gehele looptijd van het MCO-programma, inclusief consequenties al prijzen niet marktconform blijken. Deze afspraken en procedures worden vastgelegd in het DAP of het Programmaplan Uitvoeringsfase, zoals benoemd in eis 1.	<i>Opdrachtnemer en Regiotrekker</i>
40.	Opdrachtnemer biedt op verzoek van bewoners en/of Regiotrekker transparantie in prijsopbouw van diensten en Verduurzamingsmaatregelen en het eventueel daaraan gerelateerde verdienmodel van Opdrachtnemer.	<i>Opdrachtnemer</i>
41.	Opdrachtnemer draagt zorg dat voor de uit te voeren maatregelen aan de woning een minimale algehele garantie van twee jaar verstrekt wordt. Voor alle in de SpUk LAI genoemde maatregelen geldt de garantie van 10 jaar.	<i>Opdrachtnemer</i>

11. Woning- en bewonersdata

42.	Opdrachtnemer heeft een CRM-systeem (of vergelijkbare software of combinatie van software) waarin de Opdrachtnemer woning- en bewonersdata beheert. Het CRM-systeem dient te voldoen aan de nader af te stemmen AVG-afspraken, conform de overige criteria in onder andere eis 57 en bijlage 15 .	<i>Opdrachtnemer</i>
-----	--	----------------------

43.	<p>Opdrachtnemer houdt in de in eis 42 beschreven CRM-systeem herleidbaar naar of per Gemeente tenminste de volgende woningdata bij van tenminste alle adressen waar advies is uitgebracht (en als de Eigenaar-bewoner dit nadrukkelijk niet wenst: een offerte is uitgebracht):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adresgegevens; • Gemeente; <p>Huidige verduurzamingsstaat van de woning per gebouwonderdeel t.a.v. de Standaard- of Streefwaarden (gevel, dak, vloer, glas, installaties, ventilatie);</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bovengenoemde data worden geactualiseerd na uitvoering van een of meerdere Verduurzamingsmaatregelen. <p>Opdrachtnemer mag, na goedkeuring van Regiotrekker een alternatieve inrichting hanteren, zolang achterliggende functionaliteit (inzicht in woningen voor optimaal aansluiten van aanpak bij woningvoorraad) gehandhaafd blijft.</p>	<i>Opdrachtnemer</i>
44.	<p>Opdrachtnemer houdt, aanvullend op eis 42 en in de in eis 43 beschreven oplossing per adres herleidbaar naar of per Gemeente tenminste de volgende woning- en bewonersdata bij vanaf het eerste contact tot en met nazorg:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Marketingkanaal van binnenkomst (zie eis 45 voor vereisten Opdrachtgever); • Adresgegevens; • Gemeente; • Fase in de Klantreis of status in het proces; • Type Subsidiegroep uit aanpak; • Keuze voor subsidie(s) of financiering; • Keuze voor Verduurzamingsmaatregelen voor uitvoering; • Uitvoeringskosten; • Motivatie voor verduurzaming; • Betreffende Campagne; • Reden voor aan- of afhaken bij de betreffende Campagne; • Eventueel aanvullende leervragen vastgesteld in de leer- en verbetersessies (onderdeel 13) • 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. <p>Opdrachtnemer richt bovengenoemde data in, in samenspraak met de Regiotrekker en mag, na goedkeuring van de Regiotrekker, 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. In afstemming met de werkgroep data wordt de datahuishouding vastgesteld in het DAP.</p>	<i>Opdrachtnemer</i>
45.	<p>Opdrachtnemer geeft bij Regiotrekker aan wat de mogelijkheden zijn met betrekking tot meetbaarheid van communicatie (eis 8). Opdrachtnemer faciliteert de meetbaarheid (bijvoorbeeld door het aanleveren van een lijst met UTM-codes) tenminste om te voldoen</p>	<i>Opdrachtnemer en Regiotrekker</i>

	aan de eisen uit onderdeel 12. Gemeenten zorgen ervoor dat de communicatie meetbaar uitgevoerd wordt (bijvoorbeeld door de UTM-codes te verwerken in de verschillende kanalen en/of varianten voor boodschappen aan bewoners), waaronder in ieder geval: <ul style="list-style-type: none"> • Marketingkanaal van binnenkomst per gemeente. 	
46.	De data genoemd bij eis 32, 43 en 44 wordt beschikbaar gesteld aan de Regiotrekker. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat deze data gedeeld kan worden. Na definitieve gunning werken Opdrachtnemer en de Regiotrekker dit onderwerp uit in samenspraak met een Privacy Officer. Dit wordt verwerkt in het DAP of het programmaplan Uitvoeringsfase (zoals omschreven in eis 1) en is eveneens conform de gestelde eisen in Bijlage 15.	<i>Opdrachtnemer en Regiotrekker</i>
47.	Opdrachtnemer levert de Regiotrekker, binnen de kaders van eis 48, de data uit eis 32, 43 en 44 aan als CSV-bestand minimaal eens per 3 maanden. De structuur wordt afgestemd met Regiotrekker.	<i>Opdrachtnemer</i>
48.	De Regiotrekker is eindverantwoordelijk voor het aanleveren van data van alle Gemeenten aan de Opdrachtnemer. Voorafgaand en ter voorbereiding op de acties, deze bestaat in ieder geval uit: <ul style="list-style-type: none"> • Aantallen te bereiken per doelgroep; • Bouwjaar verdeling per doelgroep; • Woningtypes per doelgroep; • Overige relevante voorkennis om eigenaar-bewoners optimaal te bedienen, zoals of er op specifieke adressen al acties geweest zijn, mits deze voorhanden zijn. De Regiotrekker geeft aan wat de kwaliteit (nauwkeurigheid) van de data is.	<i>Regiotrekker</i>
49.	Regiotrekker update het databestand met adressen van alle Subsidiegroepen dat gebruikt wordt voor communicatiedoelinden (Programma van Eisen, onderdeel 3) aan de hand van inzichten uit de praktijk. Regiotrekker haalt de inzichten uit de praktijk actief op bij de Opdrachtnemer. Bijvoorbeeld: als uit de praktijk blijkt dat bepaalde adressen foutief aangeschreven zijn of als er adressen zijn die al volledig geïsoleerd hebben, worden deze in vervolgcampagnes niet opnieuw aangeschreven. Zo worden klachten voorkomen en onnodige tijdsinvestering bij Opdrachtnemer beperkt.	<i>Regiotrekker</i>

12. Monitoring en voortgang

50.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de monitoring van de voortgang van kwaliteit en effectiviteit van het programma. Hiervoor stelt Opdrachtnemer een (actueel) dashboard beschikbaar per Gemeente en het totaal van deelnemende Gemeenten, per Campagne en voor de gehele aanpak, met daarin ten minste: <ul style="list-style-type: none"> • Aantal bewoners per Klantreisfase per Subsidiegroep, inclusief inzicht in bewoners die afgehaakt zijn; • Aantal aangeschafte maatregelen per isolatiemaatregel per Subsidiegroep; • Het percentage Biobased isolatie per Isolatiemaatregel per Subsidiegroep en hoe dit zich verhoudt tot NABB • Het percentage Isolatiemaatregelen per isolatiemaatregel dat is uitgevoerd via het Doe-Het-Zelf proces per Subsidiegroep conform de kaders van de SpUk LAI en lokale Subsidieregeling; 	<i>Opdrachtnemer</i>
-----	---	----------------------

	<ul style="list-style-type: none"> • Het percentage Isolatiemaatregelen per Isolatiemaatregel dat is uitgevoerd buiten het MCO-Programma om (via declaraties en/of met terugwerkende kracht) (eis 25); • Aantal verstrekte lokale subsidies per Subsidiegroep; • Aantal verstrekte lokale subsidies buiten het MCO-programma om (eis 25); • Resterende subsidiebedrag in de (verschillende) pot(ten); • Kanaal van binnenkomst per Subsidiegroep in relatie tot conversies naar uitvoering (eis 10); • Het aantal verstrekte adviezen per Subsidiegroep (eis 17); • Eventueel aanvullende leervragen vastgesteld in de leer- en verbetersessies (onderdeel 13); <p>Bij aanvang Opdracht wordt de inrichting van het dashboard besproken met Regiotrekker en vastgesteld in het DAP (eis 1). Opdrachtnemer mag na goedkeuring van Regiotrekker, een alternatieve opbouw van het dashboard voorstellen, mits het achterliggend monitoringsdoel gehandhaafd blijft.</p>	
51.	<p>Opdrachtnemer verzorgt een maandelijkse rapportage waarin de punten uit eis 50 zijn opgenomen en daarnaast per gemeente en het totaal van deelnemende Gemeenten, per actie, per doelgroep en voor de gehele aanpak zijn opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uitkomsten bewonersevaluaties (eis 32); • Reden van afhaken; • Reden van aanhaken; • Reden van wel/niet gebruikmaken van advies (zie eis 16); • Uitkomsten van vergaarde woningdata uit eis 43 en 44; • Eventueel aanvullende leervragen vastgesteld in de leer- en verbetersessies (onderdeel 13) <p>Opdrachtnemer mag na goedkeuring van Regiotrekker, van bovenstaand een alternatieve rapportage voorstellen, mits het achterliggend monitorings- en voortgangdoel gehandhaafd blijft.</p>	<i>Opdrachtnemer</i>

13. Leren, verbeteren en ontwikkelen

52.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het presenteren van de voortgang tijdens de leer- en verbetersessies uit eis 4 met daarin ten minste de uitkomsten zoals beschreven in eis 50 en 51.	<i>Opdrachtnemer</i>
53.	<p>Opdrachtnemer is bereid tot leren, verbetering en ontwikkeling. Opdrachtnemer doet actief leer- en verbetervoorstellen tijdens de kwartaalsessies (eis 4) op basis van de 1) uitkomsten uit de praktijk (eis Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.) 2) eigen ervaringen in andere projecten en 3) lessen buiten het MCO-programma, aangedragen door Regiotrekker. De waarde voor de bewoner en het MCO-programma staan hierbij centraal. Hiervoor is ontwikkelbudget beschikbaar waarop de Opdrachtnemer met een verbetervoorstel aanspraak kan maken. Hierin zit in ieder geval het volgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aanleiding en onderbouwing verbetervoorstel; • Welke verbetering/ontwikkeling het betreft; • Welke impact (kwalitatief/kwantitatief) de Opdrachtnemer verwacht te bereiken met de verbetering; • Welke inspanning er van wie verwacht wordt; • Welke budget ervoor nodig is om dit te realiseren; • Planning tot implementatie verbetering. 	<i>Opdrachtnemer</i>

	Het verbetervoorstel wordt 10 werkdagen voor de leer-en verbetersessie uit eis 4 gedeeld met Regiotrekker, die het deelt met de Gemeenten. Uiterlijk vijf dagen na de sessie wordt in gezamenlijkheid (Gemeenten, Regiotrekker) besloten of het voorstel akkoord is en het budget wordt ingezet.	
54.	Opdrachtnemer is bereid om aanvullende leervragen op te nemen in de monitoring (eis 50-51 en data (eis 42-49) 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 Inschrijfleidraad. Leervragen worden gezamenlijk bepaald tijdens de kwartaalsessies voor leren en verbeteren (eis 4).	<i>Opdrachtnemer</i>
55.	Indien uit de rapportage uit eis 51 blijkt dat het aandeel Biobased isolatie niet in lijn is met de NABB-ambitie, doet de Opdrachtnemer, binnen het gestelde budget uit eis 56, een verbetervoorstel om de ambitie wel te halen. Het verbetervoorstel voldoet aan eis 54 met als aanvulling: <ul style="list-style-type: none"> • Wat het beoogde resultaat van het verbetervoorstel is t.a.v. van de NABB-ambitie. <p>De procedure is gelijk aan eis 53</p>	<i>Opdrachtnemer</i>
56.	Van het totaal beschikbaar leer-, verbeter- en ontwikkelbudget wordt tenminste 25% besteed aan het stimuleren van Biobased isoleren. Ook in geval van herziening van de Opdracht.	<i>Regiotrekker</i>

14. Bescherming persoonsgegevens en informatieveiligheid

57.	De Aanbestedende dienst is verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG. De Opdrachtnemer treedt op als verwerker (art. 4, lid 8 AVG) en sluit hiertoe een verwerkersovereenkomst met de Opdrachtgever. Indien opdrachtnemer niet optreedt als verwerker maar als verwerkingsverantwoordelijke wordt er een overeenkomst voor gezamenlijke verantwoordelijke gesloten. Indien de Opdrachtnemer subverwerkers inschakelt, wordt met hen een verwerkersovereenkomst gesloten conform art. 28 AVG door de opdrachtnemer. De Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever voorafgaand over de inzet van subverwerkers.	<i>Opdrachtnemer</i>
58.	Opdrachtnemer verwerkt uitsluitend persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van het project. De wijze van gegevensdeling wordt onderling afgestemd tussen de aanbestedende dienst en Opdrachtnemer.	<i>Opdrachtnemer</i>
59.	Alleen Regiotrekker, Gemeenten en de Opdrachtnemer hebben toegang tot de persoonsgegevens. Indien geanonimiseerde gegevens worden verwerkt ten behoeve van dashboards, is inzage door andere gemeenten mogelijk.	<i>Opdrachtnemer</i>
60.	De inschrijver heeft de informatieprocessen ingericht op basis van de principes van privacy en security by design en privacy by default en kan dit aantonen.	<i>Opdrachtnemer</i>
61.	Inschrijver heeft een Functionaris Gegevensbescherming of een Privacy Officer met wie snel en op transparante wijze contact kan worden gelegd voor privacy gerelateerde onderwerpen.	<i>Opdrachtnemer</i>

62.	Inschrijver maakt geen gebruik van productiedata binnen de testomgeving of ondersteuningsomgeving	<i>Opdrachtnemer</i>
63.	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).	<i>Opdrachtnemer</i>
64.	Opdrachtnemer heeft een proces en de benodigde kennis om voorkomende datalekken goed af te kunnen handelen.	<i>Opdrachtnemer</i>
65.	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).	<i>Opdrachtnemer</i>
66.	Opdrachtnemer verwijderd of anonimiseert persoonsgegevens zodra deze niet meer noodzakelijk zijn voor het project, overeenkomstig met de afspraken in de verwerkersovereenkomst.	<i>Opdrachtnemer</i>
67.	Opdrachtnemer werkt na gunning indien noodzakelijk mee met het uitvoeren van een DPIA en verricht eventuele wijzigingen om risico's te mitigeren of te elimineren. Hierin kan de opdrachtnemer in ieder geval: <ul style="list-style-type: none"> - Beschrijven hoe de door Opdrachtnemer oplossing geback-uppt wordt; - De mogelijkheden beschrijven om per rol persoonsgegevens wel of niet te tonen, en hoe persoonsgegevens te anonimiseren en pseudonimiseren zijn in de oplossing; - Beschrijven in welke mate er controle is op persoonsgegevens en of gegevens in de oplossing kunnen worden gecorrigeerd, gestaakt of overgedragen worden aan een inwoner of Ondernemer; - Beschrijven op welke wijze persoonsgegevens kunnen worden aangepast en verwijderd. 	<i>Opdrachtnemer</i>
68.	Opdrachtnemer is bereid de uitkomsten van de DPIA uit te voeren binnen de organisatie van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer rapporteert aan de Regiotrekker over de voortgang van de implementatie.	<i>Opdrachtnemer</i>

15. (Wezenlijke) wijzigingen

69.	Het staat 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 Regiotrekker bewaakt, waar redelijkerwijs haalbaar, zoveel mogelijk uniformiteit in subsidieprocessen, -budgetten en kaders. De Regiotrekker 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 het programma.	<i>Regiotrekker</i>
70.	In het geval van de toepassing van de herzieningsclausule, confirmeren Regiotrekker en de Opdrachtnemer zich aan de in de herzieningsclausule (Bijlage 4 – Herzieningsclausule) opgenomen procedure bij de beschreven scenario's.	<i>Opdrachtnemer en Regiotrekker</i>

16. Planning

71.	Regiotrekker zorgt ervoor dat de eerste communicatie richting Eigenaar-bewoners vóór 1 december 2025 gestart is, behoudens dat bij definitieve gunning de deelnemende Gemeenten tenminste de volgende zaken geregeld hebben: <ul style="list-style-type: none"> - Lokale subsidies, zoals beschreven in eis 25; - Een marketing- en communicatiestrategie, zoals beschreven in eis 8 voor de eerste Campagne die in samenspraak met Opdrachtnemer volgens werkwijze eis 4 wordt afgerond; - De data beschikbaar heeft, zoals beschreven in eis 48. 	<i>Regiotrekker</i>
-----	---	---------------------

17. Afronding en overdracht na beëindiging Opdracht

72.	Regiotrekker 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>Regiotrekker en Opdrachtnemer</i>
73.	Standaard garantievoorwaarden van de door de Opdrachtnemer geselecteerde Aanbieders blijven ook na beëindiging Opdracht gelden voor Eigenaar-bewoners.	<i>Opdrachtnemer</i>
74.	Opdrachtnemer blijft na beëindiging van de Opdracht contactpersoon voor bewoners in lopende processen vanuit acties binnen het MCO-programma 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. Ook blijft Opdrachtnemer aanspreekpunt voor bewoners bij de afhandeling van nieuwe klachten of vragen in reeds opgeleverde uitvoeringen na afloop van de Overeenkomst. Een proces is afgerond zodra de woning is uitgevoerd, de offertetermijn is verstreken en/of klachten naar tevredenheid van de eigenaar-bewoner zijn opgelost of het proces op andere wijze aantoonbaar beëindigd is.	<i>Opdrachtnemer</i>
75.	Drie maanden voor beëindiging van de Opdracht biedt Regiotrekker de Opdrachtnemer de volgende informatie: <ul style="list-style-type: none"> • 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>Regiotrekker</i>
76.	Bij beëindiging van de Opdracht, maakt de Opdrachtnemer, binnen de kaders uit eis 69 een overdrachtsplan. Na goedkeuring van de Regiotrekker voert de Opdrachtnemer dit plan uit.	<i>Opdrachtnemer</i>
77.	Bij beëindiging van de Opdracht worden alle data door Opdrachtnemer, zonder meerkosten, overgedragen aan de Regiotrekker in een standaard uitwisselformat.	<i>Opdrachtnemer</i>

18. Functieprofiel contactpersoon

78.	De personen binnen het programmateam van Opdrachtnemer voldoen aan de volgende aspecten/competenties: Operationeel contactpersoon:	<i>Opdrachtnemer</i>
-----	--	----------------------

	<ul style="list-style-type: none"> • Communicatief sterk. Hierbij wordt o.a. bedoeld: 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. <p>Strategisch contactpersoon:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bovenstaande competenties • Aantoonbare ervaring met het continue leren en verbeteren in een programmatische en strategische setting. • Aantoonbare ervaring met het samenwerken met overheden. <p>Bij vervanging van (een van) deze functionarissen dient de opvolging hier ook aan te voldoen.</p>	
--	--	--

19. Doe-het-zelf aanpak

79.	De Opdrachtnemer houdt zich voor ontzorging van Eigenaar-Bewoners via een Doe-Het-Zelf-aanpak aan alle eisen uit dit Programma van Eisen, tenzij anders aangegeven in dit onderdeel (in welk geval prevaleert dit onderdeel (19) boven de andere eisen.	<i>Opdrachtnemer</i>
80.	De Opdrachtnemer biedt Eigenaar-Bewoners, aanvullend op eis 17, een advies dat voldoet aan de subsidiekaders van de SpUk LAI en lokale Subsidieregeling voor Doe-Het-Zelf en verschafft informatie over het kwalitatief zelf uitvoeren van de betreffende Verduurzamingsmaatregelen.	<i>Opdrachtnemer</i>
81.	Voor de ontzorging van Eigenaar-Bewoners via een Doe-Het-Zelfaanpak verstrekt de Opdrachtgever de Opdrachtnemer een vaste vergoeding per vastgestelde subsidie, zoals beschreven in hoofdstuk 2.6 van de Inschrijfleidraad. Dit geldt ook voor alle eventuele wijzigingen, zoals beschreven in de Herzieningsclausule in bijlage 4.	<i>Opdrachtgever</i>
82.	De Opdrachtnemer stelt een kwalitatieve uitvoering van de betreffende isolatiemaatregel vast bij de woning van de Eigenaar-Bewoner op een wijze die aansluit bij de vereisten voor de SiSa-verantwoording uit eis 28 alvorens de subsidie vastgesteld wordt.	<i>Opdrachtnemer</i>
83.	Onderdeel 10 uit dit programma van eisen is niet van toepassing op ontzorging via een Doe-Het-Zelf-aanpak, met uitzondering eis 39 tot en met 41.	<i>Opdrachtnemer</i>
84.	Opdrachtnemer biedt Eigenaar-bewoners die via een Doe-Het-Zelfproces willen Verduurzamen, de mogelijkheid om te kiezen uit verschillende Aanbieders van Verduurzamingsmaatregelen op basis van objectieve prijs- en kwaliteitscriteria.	<i>Opdrachtnemer</i>
85.	In het geval van faillissement van een Aanbieder binnen de Doe-het-Zelf-aanpak, verzorgt de Opdrachtnemer een vervangende partij. In dit geval is financiële garantstelling en compensatie door Opdrachtnemer niet vereist.	<i>Opdrachtnemer</i>