

Samenwerkvisie en Programma van Eisen

Bijlage 2 bij Aanbestedingsleidraad

Meerjarige Collectieve Ontzorgingsaanpak (MCO)
Nationaal Isolatie Programma (NIP)
Noord- en Midden Limburg

	
Zaaknummer	61685
Omschrijving	Samenwerkvisie en Programma van Eisen
Status	versie 2.01-0
Datum	12 februari 2025 december 2024
Opdrachtgever	Gemeente Venlo
Opgesteld door	Schrijfteam aanbestedingsdocumenten

Inhoudsopgave	
1 Inleiding	3
2 Achtergrond	3
2.1 Regio Noord Midden Limburg	3
2.2 Verbouwstromen	3
3 Samenwerking	4
3.1 Visie en uitgangspunten	4
3.2 Overzicht rollen in het gezamenlijk leer- en verbeterproces	5
3.2.1 Biobased isoleren	5
3.3 Programmaorganisatie	7
3.4 Besluitvorming en afstemming	8
3.5 Organisatie regionale en lokale marketing en communicatie	9
3.6 Formalisering samenwerking Opdrachtgever en gemeenten	10
3.7 Fasering samenwerking	11
4 Programma van Eisen Opdrachtnemer en Opdrachtgever	13

1 Inleiding

Het doel van het programma 'Meerjarige Collectieve Ontzorging' (hierna: MCO-programma) is om met de beschikbare middelen, expertise en capaciteit zoveel mogelijk verduurzamingsimpact te realiseren en zo te versnellen. Het programma richt zich dus niet op wat minimaal moet, maar op wat maximaal kan binnen de vanuit de budgetten gestelde kaders met het oog op de lange termijn opgave. Dé oplossing voor de energietransitie bestaat nog niet, dus doorlopend leren en verbeteren staat centraal in het bereiken van bovengenoemd doel. Doordat het een meerjarige programma betreft, kan het bovendien beter aansluiten bij het natuurlijk moment van de eigenaar-bewoner. 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 programma dat uitgaat van een continu verbeter- en leerproces.

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

2 Achtergrond

2.1 Regio Noord Midden Limburg

In de RES regio Noord- en Midden Limburg (RES NML) hebben een 11-tal gemeenten zich in een zogeheten Coalition of the Willing gevormd. Voor het gemak wordt voor deze regio de benaming RES NML gebruikt, ook al nemen niet alle RES NML gemeenten deel aan deze Coalition of the Willing. Het programma 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 de RES NML regio zijn, wat het maximum aantal deelnemende gemeenten op 15 brengt.

Gemeente Venlo bekleedt mede namens de andere gemeenten de regionale penvoerders- en kassiersfunctie.

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 renovatiestromen¹. Als onderdeel hiervan ondersteunt Verbouwstromen diverse regio's om te komen tot meerjarige gemeente-overstijgende verduurzamingsaanpakken. De samenwerking met 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 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;

¹ Zie ook <https://verbouwstromen.nu/>

- 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 zijn geformaliseerd in een samenwerkingconvenant 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 Opdrachtnemer.

3.1 Visie en uitgangspunten

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

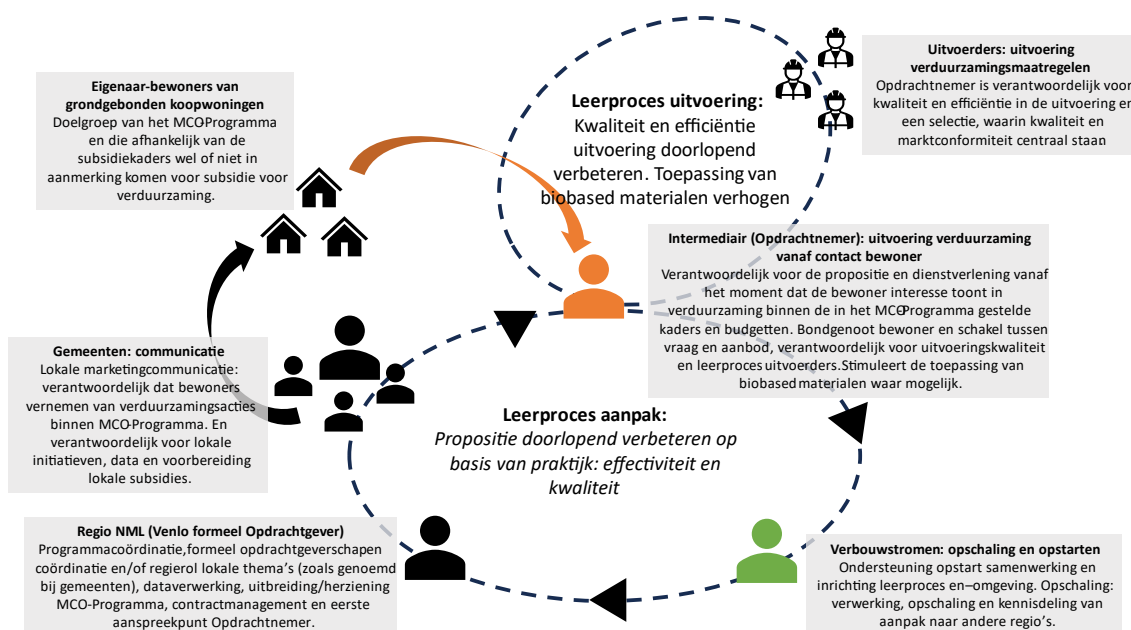
De gewenste houding van Opdrachtgever en gemeenten naar Opdrachtnemer is een lerende en ondersteunende houding, in plaats van een controlerende en sturende houding. Om dit te kunnen bewerkstelligen is wederzijds vertrouwen en een veilige samenwerking essentieel. In verschillende werksessies hebben Opdrachtgever en gemeenten kaders gedefinieerd voor een samenwerking die aansluit bij het doel van het programma. Om na gunning de samenwerking te kunnen starten vanuit 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 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).
- **Durven leren, verbeteren en innoveren:** Dé 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 het programma 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 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 het programma.
- **Effectieve samenwerking gericht op actie:** Een van de uitdagingen in de energietransitie is capaciteit. Zo ook in dit programma. Dit betekent dat we er alles aan willen doen om ieders tijd zo optimaal mogelijk te benutten door te zoeken naar een goede balans tussen betrokkenheid en efficiëntie. Geen eindeloze overleggen, maar strak georganiseerde werksessies met gemeenten, Opdrachtgever en Opdrachtnemer met een concreet resultaat. Ook vormt 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

3.2.1 Biobased isoleren

De energietransitie is de afgelopen jaren een belangrijk speerpunt bij verduurzaming. Echter, om de afspraken uit het Parijs-akkoord na te kunnen komen, is versnelling en verbreding vereist. Het Parijs-akkoord stelt zowel doelen op energie- als materialentransitie. Het is van belang dat beide transitie samen gaan.

De RES NML-regio heeft de ambitie om, daar waar financieel en technisch mogelijk, biobased materialen toe te passen bij de verduurzaming van haar woningen en aan te sluiten op de Nationale

Aanpak Biobased Bouwen (NABB). Daarbij heeft het de voorkeur om gebruik te maken van lokale teelten en verwerking van biobased gewassen en materialen.

Opdrachtgever beseft dat de biobased keten nog volop in ontwikkeling is en zal zich inspannen om vanuit goed opdrachtgeverschap de opdrachtnemer en uitvoerende partijen hierin maximaal uit te dagen én ruimte te bieden om de doelstellingen uit het NABB te helpen verwezenlijken. In de Nationale aanpak Biobased bouwen wordt de ambitie omschreven om in 2030 minstens 30% van de isolatie voor verduurzaming uit te voeren met biobased materialen (figuur 2).

	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Outputs								
Aantal ketens	13 ketens	17 ketens	22 ketens	25 ketens	autonome groei			
Aantal hectare	2.000 ha	4.000 ha	7.000 ha	10.000 ha	20.000 ha	30.000 ha	40.000 ha	50.000 ha
Verwerkingscapaciteit	8.000 t	12.000 t	40.000 t	80.000 t	160.000 t	240.000 t	320.000 t	400.000 t
Aantal gewas-product-combinaties	3	5	7	10	13	16	18	20
Aantal bouwconcepten	1	3	6	10	15	19	25	30
Outcomes								
% nieuwbouwwoningen >30% biobased	0%	1%	2%	5%	9%	15%	22%	30%
% biobased isolatie bij verduurzaming	0%	1%	2%	5%	9%	15%	22%	30%
% biobased materialen bij utiliteitsbouw	0%	1%	2%	5%	9%	15%	22%	30%
% wegmeubilair biobased	0%	0%	1%	3%	5%	7%	8%	10%
% straatmeubilair biobased	0%	0%	2%	4%	7%	10%	12%	15%
% asfalt >80% biobased bitumen	0%	0%	2%	4%	7%	10%	12%	15%
% niet constructief beton bioverrijkt	0%	0%	2%	5%	8%	12%	15%	20%
% oeverbeschoeiing van biocomposiet	0%	0%	2%	5%	9%	15%	22%	30%
% geotextiel in de waterbouw	0%	0%	2%	5%	19%	28%	38%	50%
# delen van fiets- en voetgangersbruggen	0	0	5	50	100	500	2.000	5.000
Impact								
CO ₂ -reductie (Mton)		0,14	0,20	0,30	0,45	0,68	1,03	1,57

Figuur 2: Ambitie aandeel biobased isoleren volgens het Nationaal isolatie programma.

Een kort overzicht van biobased isolatiemethoden op basis van de huidige beschikbare technieken en kennis:

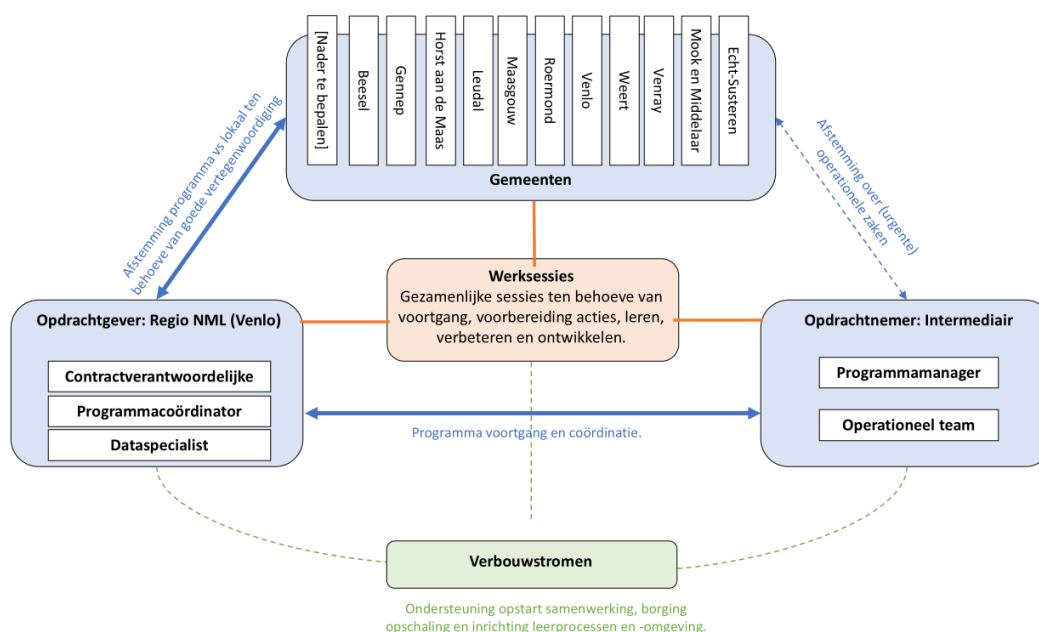
- **Dakisolatie:** *Biobased dakisolatie is momenteel de meest toegankelijke en uitvoerbare optie. Zowel binnendak- als buitendakisolatie kunnen met biobased materialen worden gerealiseerd, zoals vlas en houtvezelplaten. Deze materialen bieden een hoge thermische massa, waardoor warmte langer wordt vastgehouden. Dakisolatie is klaar voor directe implementatie.*
- **Vloerisolatie:** *Biobased materialen zoals houtvezel en cellulose zijn bijzonder geschikt voor vloerisolatie. Deze materialen zorgen voor een goede vochtregulatie en thermische isolatie. Vloerisolatie met biobased materialen is reeds mogelijk, maar vraagt om specifieke aandacht voor vochtmanagement en mogelijke aanpassingen in de draagconstructie.*
- **Spouwmuurisolatie:** *Spouwmuurisolatie met biobased materialen, zoals cellulose en vlas, wordt in toenemende mate toegepast. De verwachting is dat deze toepassingen op korte termijn volledig gecertificeerd en breder beschikbaar zullen zijn. Dit maakt spouwmuurisolatie een toekomstgerichte oplossing binnen het biobased segment.*
- **Gevelisolatie:** *Buiten- en binnengevelisolatie met biobased materialen, zoals houtvezelplaten en hennepwol, zijn geschikte opties voor renovatieprojecten. Deze materialen bieden zowel thermische als akoestische voordelen.*

Door opdrachtgever is een marktconsultatie uitgevoerd die in het leertraject zal worden ingebracht. Het leer- en ontwikkeltraject biedt de opdrachtnemer ruimte om, samen met opdrachtgever, de mogelijke toepassing van biobased materialen nader te analyseren, een strategie voor verdere opschaling af te stemmen en de benodigde leercurve te benutten binnen de regio om zodoende gedurende de looptijd van de overeenkomst steeds betere randvoorwaarden te creëren om bewoners voor biobased isoleren te laten kiezen. De uitgangspunten daarvoor staan in subgunningscriterium B2 van de aanbestedingsleidraad en hoofdstuk 13 van het Programma van Eisen.

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 het algehele MCO-programma. Figuur 3 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.

- **Opdrachtgever is het eerste aanspreekpunt voor de Opdrachtnemer:** Opdrachtgever (gemeente Venlo) 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 het algehele programma 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, biobased en lokale initiatieven. 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 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 het MCO-programma:** Als onafhankelijke partij ondersteunt Verbouwstromen in de implementatie van de samenwerking. Zo faciliteert Verbouwstromen de werksessies in de start van de samenwerking, zoals beschreven in paragraaf 1 van het Programma van Eisen. Ook ondersteunt Verbouwstromen in de inrichting van de leerprocessen en bijbehorende leeromgeving. Dit vindt plaats in nauwe samenspraak met Opdrachtgever.



Figuur 3 – 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 het MCO-programma en activatie van eigenaar-bewoners	Opdrachtgever is samen met gemeenten eindverantwoordelijk voor de marketingstrategie en -uitvoering (zie ook 3.5). Hier hoort ook de communicatie en het aanhaken van lokale initiatieven bij. 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 omzetten in hun eigen huisstijl.	Inspraak: Per actie heeft Opdrachtnemer inspraak in de verdere 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	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor propositie en dienstverlening vanaf moment dat eigenaar-bewoner zich aanmeldt voor advies over verduurzaming via het MCO-	Inspraak: Per actie hebben gemeenten en Opdrachtgever tijdens vooraf ingeplande werksessies inspraak in het

het MCO-programma	programma tot en met de naar tevredenheid uitgevoerde verduurzamingsmaatregelen bij de betreffende woning.	voorstel van de Opdrachtnemer om communicatie en propositie optimaal te laten aansluiten.
Voortgang, leren, verbeteren en ontwikkelen binnen het MCO-programma	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de monitoring van de impact van het MCO-programma (zoals specifiek beschreven in het Programma van Eisen in hoofdstuk 4). Ook analyseert de Opdrachtnemer de data en doet actief voorstellen om te verbeteren of te ontwikkelen. Met een verbetervoorstel kan Opdrachtnemer aanspraak maken op het leer-, ontwikkel en verbeterbudget. Opdrachtnemer geeft bij elk leer- en verbetersessie inzicht in de mate van toegepast biobased materiaal en geeft inzicht in verbetermaatregelen die genomen zullen worden om het percentage biobased te verhogen om de beoogde doelstellingen te behalen.	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 – Herzieningsclausule.

3.5 Organisatie regionale en lokale marketing en communicatie

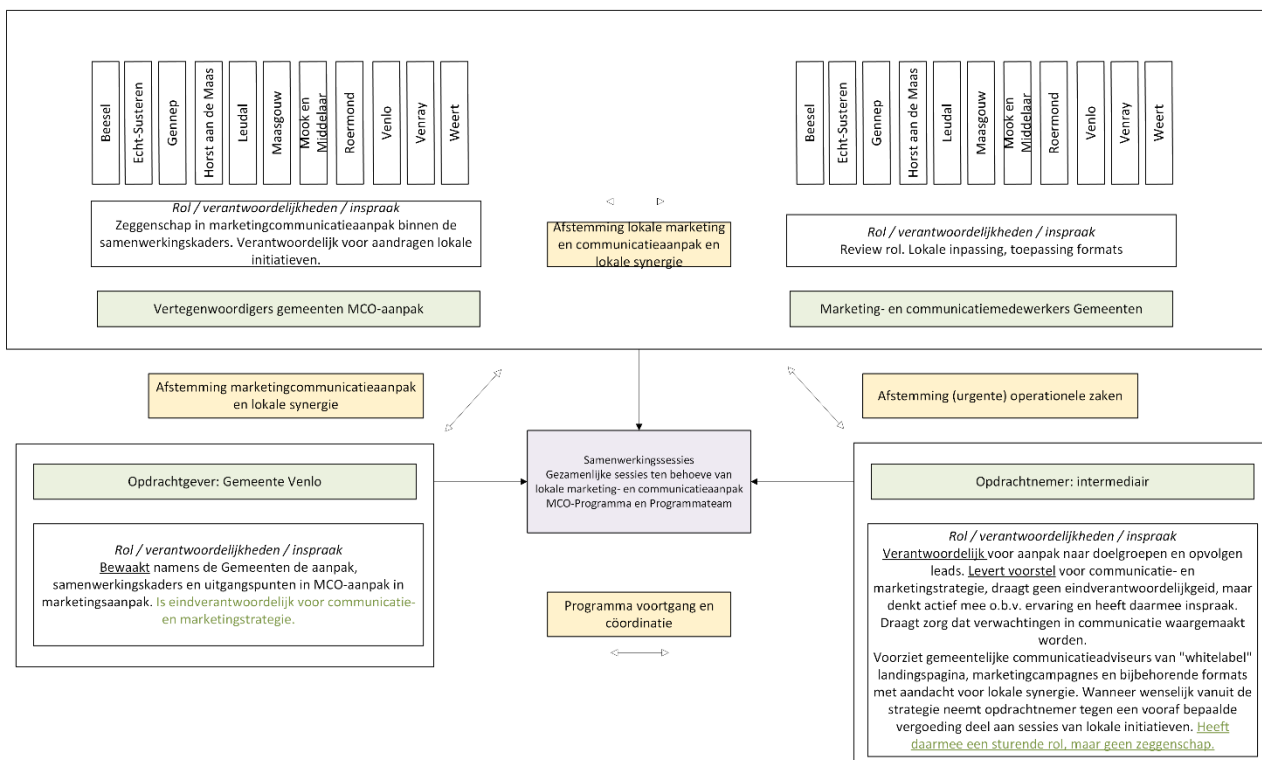
Figuur 4 schetst hoe de samenwerking op marketing en communicatie tussen Opdrachtnemer, Opdrachtgever en gemeenten eruit zal zien.

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. In overleg kan de frequentie hoger zijn in aanloop naar acties dan tijdens de uitvoering.

Opdrachtgever bewaakt de kaders en uitgangspunten van het MCO-programma. Waar nodig zet Opdrachtgever, in afstemming met Opdrachtnemer, gedragsexpertise in om de doelgroepen zo effectief mogelijk te bereiken. Er wordt gestart in de constructie zoals weergegeven in Figuur 4. 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.



Figuur 4 – Schema samenwerken aan lokale marketing en communicatie

In uitvoering

De opdrachtnemer biedt een communicatietoolkit die gemeenten ondersteunt in hun lokale isolatiecampagnes. Deze toolkit bevat inhoudelijke blanco formats zoals bewonersbrieven, presentaties, flyers, en voorbeeldteksten voor social media posts, die de gemeenten naar behoefte kunnen aanpassen. Daarnaast levert de opdrachtnemer een landingspagina (per gemeente) waar inwoners zich kunnen aanmelden, of een alternatief mits per gemeente de voorwaarden voor de doelgroep en betreffende gemeente helder zijn. Deze pagina (of het alternatief) kan eenvoudig worden aangepast aan de huisstijl van elke gemeente (whitelabel).

Gemeenten zijn verantwoordelijk voor het omzetten van de formats naar hun eigen huisstijl en het uitzetten van de communicatie-uitingen via hun lokale kanalen. Op deze manier biedt de opdrachtnemer waardevolle ondersteuning, terwijl de gemeenten de regie behouden over de lokale uitvoering 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 het MCO-programma budget beschikbaar gesteld aan Opdrachtgever. Gemeenten en Opdrachtgever hebben in meerdere

werksessies de samenwerking en afspraken vormgegeven. De uitkomsten hiervan zijn in een samenwerkingsovereenkomst geformaliseerd, zodat de uitgangspunten van het MCO-programma in de samenwerking tussen Opdrachtgever en gemeenten geborgd zijn. De belangrijkste punten betreffen de samenwerking en organisatie van het MCO-programma en de afspraken met betrekking tot de 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 het MCO-programma. Deze vertegenwoordiger neemt deel aan de voortgang en werksessies van het MCO-programma en haakt waar nodig een communicatiemedewerker/-expert aan;
- Opdrachtgever is samen met de deelnemende gemeenten eindverantwoordelijk voor de marketing- en communicatiestrategie voor het MCO-programma;
- Gemeenten zijn verantwoordelijk voor verspreiden van de boodschap via de lokale kanalen (in ieder geval gemeentewebsites) en streven naar een 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

Het MCO-programma kent verschillende fases, zoals weergegeven in Figuur 5:

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

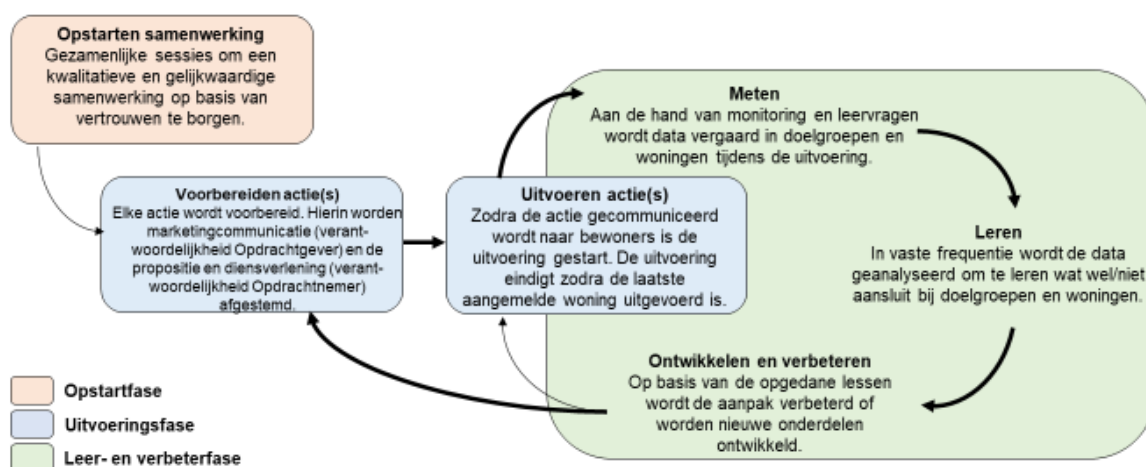
Vorbereiden actie²(s): het MCO-programma bestaat uit meerdere acties die leiden tot het verduurzamen van grondgebonden koopwoningen, zoals beschreven in hoofdstuk 2 van de Aanbestedingsleidraad. Voor elk van deze acties moet de marketing en communicatie voorbereid worden (verantwoordelijkheid Opdrachtgever) 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 het programma 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.

² Een Actie is een in de tijd afgebakende leer- en verbetercyclus op basis waarvan een verbeterde propositie (strategie, product en proces) wordt aangeboden aan de doelgroep(en) van het MCO-programma en eventueel aanvullende onderzoeksvragen gemeten/opgehaald worden uit de praktijk. Een uitvoering van een Actie start met de eerste communicatie naar bewoners en eindigt bij de oplevering van de laatste woning waarbij een of meerdere verduurzamingsmaatregelen getroffen zijn vanuit het MCO-programma. Acties kunnen overlappen. Bewoners kunnen ook op hun eigen (natuurlijke) moment aanhaken. Er vallen geen gaten tussen Acties.

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 het programma verder verbeterd en ontwikkeld kan worden. Daarnaast zet Opdrachtgever in op (lokale) toepassing van biobased isolatiematerialen bij de verduurzaming van de woningen. In het leer- en verbeterfase worden aan de hand van de opgedane ervaringen verder ingezet op de toepassing van biobased materialen in lijn met de genoemde ambities (par. 3.2.1).



Figuur 5 – Schema fasering MCO-programma

4 Programma van Eisen Opdrachtnemer en Opdrachtgever

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.	Opdrachtgever is eerste contactpersoon voor gemeenten over het programma. Hiervoor organiseert Opdrachtgever ten minste 1x per maand individuele afstemming met de gemeenten. 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: 3a) samenwerking: - Kick-off sessies samenwerking: 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 worden wederzijdse verwachtingen gedeeld 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> 3b) marketing en communicatie: - Opdrachtgever organiseert bij de start van de communicatie een eerste werksessie met Opdrachtnemer en de (Werkgroep Marketing en Communicatie) van Gemeenten, om ervaringen te delen en de voorstel strategie van Opdrachtnemer te bespreken en te komen tot een definitief concept. Daarna organiseert Opdrachtgever in hetzelfde gezelschap periodieke werksessies (ten minste eens per kwartaal) om de strategie waar nodig bij te stellen - Marketing- en communicatieaanpak: per actie 2 sessies van 3 uur. <i>sessie 1: hierbij zijn de communicatiemedewerkers van gemeenten aanwezig en worden gezamenlijk de contouren van de aanpak bepaald in relatie tot de actie. Opdrachtgever leidt deze sessie. Sessie 2: In deze sessies is ruimte voor het evalueren en bijstellen van de marketing- en communicatiestrategie. Dit onderdeel wordt voorbereid</i>	Opdrachtnemer en Opdrachtgever

	door Opdrachtgever. Indien relevant wordt hierbij ook de Werkgroep Marketing en Communicatie van gemeenten uitgenodigd. 3c) verduurzaming: 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.	
4.	De Opdrachtnemer zorgt voor directe afstemming met betrokken gemeenten over urgente operationele zaken. Dit zijn bijvoorbeeld: <i>Directe klachten van bewoners of andere betrokkenen of lokale initiatieven;</i> <i>Niet-werkende software;</i> <i>Fouten in teksten of beeld;</i> <i>Andere acute zaken die direct invloed hebben op het programma of de vertegenwoordiging van de Gemeente.</i>	<i>Opdrachtnemer</i>
5.	Opdrachtgever en Opdrachtnemer stellen binnen 3 maanden na aanvang van de overeenkomst een DAP (Dossier Afspraken en Procedures) overeen, waarin zij zaken over samenwerking nader uitwerken. Het DAP wordt ook wel betiteld als het Programmaplan Uitvoeringsfase en heeft dezelfde kracht en werking.	<i>Opdrachtgever en Opdrachtnemer</i>

2. Resultaten

6.	De Opdrachtnemer committeert zich ten minste aan de minimale resultaatverplichtingen per gemeente vanuit de SpUk LAI³ en SpUk EA. Voor de gemeenten gezamenlijk betreft dit totaal 7.007 geïsoleerde woningen die voldoen aan de in de SpUk LAI gestelde kaders. Aantallen per gemeente zijn toegevoegd in Bijlage 12. Overzicht doelgroepen en subsidies per gemeente.	<i>Opdrachtnemer</i>
7.	De Opdrachtnemer <u>committeert</u> zich aan het gestelde in zijn aangeleverde inschrijving (gunningscriterium A t/m C).	<i>Opdrachtnemer</i>

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);	<i>Opdrachtnemer</i>
----	---	----------------------

³ <https://www.rvo.nl/subsidies-financiering/spuk-lokale-aanpak-isolatie>

	• Wat er regionaal en wat er lokaal gecommuniceerd kan worden; • Hoe de kracht van lokale initiatieven en bewoners (ambassadeurs en pioniers) benut kan worden. In samenspraak met Opdrachtnemer maken Opdrachtgever en gemeenten de strategie definitief.	
9.	Opdrachtgever is samen met betrokken gemeenten 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; • Het ontwikkelen van een boodschap die aansluit bij de doelgroepen;	Opdrachtgever
10.	Opdrachtnemer levert opzet voor de marketingcommunicatieaanpak, inclusief tekstuele input en blanco formats, waarbij deze helder moet aangeven wat nodig is om resultaat (kwalitatief en kwantitatief) te bereiken in de klantreis na het eerste contact. Dit is tijdens de werksessies over marketingcommunicatie (zie eis 3).	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 in het Nederlands.	Opdrachtnemer
13.	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 mede-organisatie van de activiteit. 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 €100,- 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.	Opdrachtnemer
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.	Opdrachtnemer
15.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een online aanmeldpagina voor bewoners per Gemeente met eigen huisstijl van de Gemeente. Deze bevat in ieder geval: • Informatie over het programma (afgesteld op communicatieboodschap uit eis 9); • Een aanmeldformulier voor eigenaar-bewoners; • Indien van toepassing: aanvraagformulier voor lokale subsidies, zoals beschreven in eis 28; • Contactgegevens van de Opdrachtnemer; • Akkoord van eigenaar-bewoners om benaderd te worden voor eventuele vervolgcacties en verbetering van het MCO-programma.	Opdrachtnemer

	<u>Dit mag ook op een later moment aan bewoners gevraagd worden, bij evaluatie.</u> De website van Opdrachtnemer moet voldoen aan de eisen van digitale toegankelijkheid, te vinden op overheidswebsite: https://www.digitoegankelijk.nl/toegankelijkheid/en-301-549-en-wcag.	
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.	Opdrachtgever
17	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) is altijd in samenspraak met Opdrachtnemer.	Opdrachtgever

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 9.00 en 17.00 uur • Per e-mail en/of contactformulier op de website	Opdrachtnemer
19	Opdrachtnemer reageert binnen 3 werkdagen op contactverzoeken van eigenaar-bewoners.	Opdrachtnemer.

5. Adviseren van bewoners

20	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.	Opdrachtnemer
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 Isolatie en SpUk Energiearmoede</u> , ⁴ die aansluiten bij de vereisten uit de ISDE. ⁵ Daarnaast dient het advies tenminste de volgende inzichten te bieden:	Opdrachtnemer

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

⁵ <https://www.rvo.nl/subsidies-financiering/ISDE/woningeigenaren>

	• 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 56); • 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.	
22	Opdrachtnemer is verplicht om bij doelgroep 1 het adviesgesprek aan huis te laten plaatsvinden, tenzij de bewoner dit nadrukkelijk anders wenst. De reden hiervan 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. Met uitzondering van een eenmalige actie in Roermond, waarbij doelgroep 2 op dezelfde manier als hierboven omschreven aanpak voor doelgroep 1 is omschreven wordt benaderd door opdrachtnemer.	<i>Opdrachtnemer</i>
23	Het staat de Opdrachtnemer vrij om een vergoeding te vragen voor de dienstverlening aan doelgroepen 2 en 3 (eis 20, 21 en 30). Wel dient de Opdrachtnemer Opdrachtgever hiervan op de hoogte te stellen (m.u.v. de eenmalige actie in Roermond zoals in eis 22 beschreven). Dit dient Opdrachtnemer uit te werken in het Plan van Aanpak. Ook dient de Opdrachtnemer de resultaatverplichting en doelstelling van het programma 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 maatregelen⁶ aan bewoners aanbieden, die voldoen aan de technische vereisten zoals gesteld in de ISDE⁷. Daarnaast zorgt de Opdrachtnemer ervoor dat de in het advies (eis 20) gecreëerde verwachtingen over maatregelen waarvoor aanbod georganiseerd is en het georganiseerde aanbod (deze eis) met bijbehorende uitvoering op elkaar aansluiten.	<i>Opdrachtnemer</i>
----	---	----------------------

⁶ <https://www.rvo.nl/subsidies-financiering/spuk-lokale-aanpak-isolatie>

⁷ <https://www.rvo.nl/subsidies-financiering/isde/woningeigenaren>

	In samenspraak met Opdrachtgever kan er afgeweken worden van deze eis.	
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 er verantwoordelijk voor 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: • 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. <u>Indien bewoner bij uitzondering zelf een andere aanbieder kiest, dan kan de subsidie uitbetaald worden aan de bewoners;</u> • 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	<i>Opdrachtnemer</i>

	vergelijkbare systematiek dat eigenaar-bewoners kunnen kiezen tussen meerdere (lokale) leveranciers van isolatiemateriaal. • Het verwerken en beschikken van subsidieaanvragen van eigenaar-bewoners buiten het MCO-programma 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 het MCO-programma 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 het MCO-programma om worden tegen een maximum uurtarief van €100,- 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 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, waaronder meerdere kortingsvouchers per adres.	<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 (aparte) SiSa verantwoording van de SpUk Lokale Aanpak Isolatie en SpUk Energiearmoede voor gemeenten, conform het monitoringsformat ⁸ .	<i>Opdrachtnemer</i>

8. Bewoners begeleiden tijdens de uitvoering van maatregelen

33	Opdrachtnemer is aanspreekpunt voor eigenaar-bewoners bij klachten en vragen tot één jaar 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 Opdrachtgever.	<i>Opdrachtnemer</i>
34	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor uitvoering in lijn met de Omgevingswet.	<i>Opdrachtnemer</i>
35	In het geval van faillissement van een uitvoerende partij die de werkzaamheden uitvoert - ofwel in opdracht van de Opdrachtnemer, ofwel weliswaar in opdracht van Eigenaar-bewoner maar op grond van selectie dan wel voordracht van Opdrachtnemer - is de 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 kan worden ingezet. Opdrachtnemer staat er in deze gevallen voor garant dat de Eigenaar-bewoner geen bijkomende kosten ten gevolge van het	<i>Opdrachtnemer</i>

⁸ <https://www.rvo.nl/subsidies-financiering/spuk-lokale-aanpak-isolatie>

	faillissement oploopt en vergoedt deze waar nodig aan de Eigenaar-bewoner. In het geval van faillissement van een uitvoerende partij die door de Eigenaar-bewoner zelf is ingeschakeld op basis van het doe-het-zelf proces verzorgt de Opdrachtnemer een vervangende uitvoerende partij. In dit geval is financiële garantstelling en compensatie door Opdrachtnemer niet vereist.	
--	---	--

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).	<i>Opdrachtnemer</i>
37	Opdrachtgever en betrokken gemeenten zijn 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.	<i>Opdrachtgever</i>

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 (met speciale aandacht voor regelgeving omtrent flora- en fauna-activiteiten en, zolang van toepassing, de voorwaarden van de NVI-werkwijze) • 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 41); • Kwaliteitscriteria met betrekking tot toegepaste producten en materialen, ten minste in lijn met de SpUk Lokale Aanpak Isolatie⁹, SpUk EA en ISDE-subsidie¹⁰; • Aandacht voor CO₂-impact van materialen: biobased materialen of circulaire materialen (eis 56 en 57); • Kwaliteit van uitvoeringsproces (bijvoorbeeld door eisen te stellen aan passende verzekeringen); • 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. Het behalen van een hogere conversie	<i>Opdrachtnemer</i>
----	---	----------------------

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

¹⁰ <https://www.rvo.nl/subsidies-financiering/isde/woningeigenaren>

	of meer voordeel voor de eigenaar-bewoners heeft prioriteit. Het inzetten van lokale uitvoerders is daaraan ondergeschikt en verdient ruimte waar dit aantoonbaar niet nadelig is	
39	In de <u>selectieprocedure</u> 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.	<i>Opdrachtnemer</i>
40	Opdrachtnemer is transparant naar eigenaar-bewoners en Opdrachtgever over de wijze van selectie van aanbieders.	<i>Opdrachtnemer</i>
41	Op basis van het door Opdrachtnemer aangeleverde inschrijving (Aanbestedingsleidraad hoofdstuk 5, gunningscriterium C) formuleren Opdrachtnemer en Opdrachtgever gezamenlijk de definitie voor marktconformiteit, kaders voor de borging hiervan in de selectie van aanbieders (eis 38) en een procedure voor de borging van marktconformiteit in het aanbod aan bewoners (eis 24) gedurende de gehele looptijd van het MCO-programma. Deze afspraken en procedures worden vastgelegd in het DAP of het Programmaplan Uitvoeringsfase, zoals benoemd in eis 5.	<i>Opdrachtgever en Opdrachtnemer</i>
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. Het staat Opdrachtgever hierbij vrij om eveneens een vergelijk met kostenkerngetallen te maken als marktconformiteitstoets.	<i>Opdrachtnemer</i>
43	Opdrachtnemer draagt zorg dat voor de uit te voeren maatregelen aan de woning een minimale algehele garantie van twee jaar verstrekt wordt. Indien onderstaande onderdelen onderwerp uitmaken van de opdracht, geldt de garantie van 10 jaar: - Spouwmuurisolatie; - Binnenmuurisolatie; - Buitengevelisolatie; - Vloerisolatie; - Bodemisolatie; - Schuin dak binnenzijde isolatie; - Schuin dak buitenzijde isolatie; - Vliering- / zoldervloer isolatie; - Plat dak isolatie; - Isolierend glas.	

11. Woning- en bewonersdata

44	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 48 en bijlage 15 moeten zijn.	<i>Opdrachtnemer</i>
45	Opdrachtnemer houdt in de in eis 44 beschreven oplossing herleidbaar naar of per Gemeente tenminste de volgende <u>woningdata bij van tenminste alle</u>	<i>Opdrachtnemer</i>

	<u>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, ventilatie); • 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.	
46	Opdrachtnemer houdt, met het oog op het verhogen van de kwaliteit van woningdata, aanvullend op eis 44 en in de in eis 45 beschreven oplossing per adres herleidbaar naar of per gemeente tenminste de volgende woning- en bewonersdata bij vanaf het eerste contact tot en met nazorg: • Marketingkanaal van binnenkomst (zie eis 47 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. In afstemming met de werkgroep data wordt de datahuishouding vastgesteld.	<i>Opdrachtnemer</i>
47	Opdrachtnemer geeft bij 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>
48	Op grond van artikel 14.5 van de overeenkomst (Bijlage 3) wordt de data genoemd bij eis 36, 45 en 46 beschikbaar gesteld aan Opdrachtgever en gemeenten. Na definitieve gunning werken Opdrachtnemer en Opdrachtgever dit onderwerp uit in samenspraak met een Privacy Officer. Dit wordt verwerkt in het DAP of het Programmaplan Uitvoeringsfase (zoals omschreven in eis 5) en is eveneens conform de gestelde eisen in Bijlage 15.	<i>Opdrachtnemer en Opdrachtgever</i>

49.	Opdrachtnemer levert Gemeente en/of Opdrachtgever, binnen de kaders van eis 48, de data uit eis 36, 45 en 46 aan als CSV-bestand minimaal eens per 36 maanden, <u>mits dit op aanvraag ook aangeleverd kan worden</u> . De structuur wordt afgestemd met Opdrachtgever.	Opdrachtnemer
50.	Opdrachtgever en betrokken gemeenten zijn verantwoordelijk voor het leveren van data voorafgaand en ter voorbereiding op de acties, deze bestaat in ieder geval uit: • Aantallen te bereiken per doelgroep; • Oppervlaktes per bouwdeel; • Bouwjaar verdeling per doelgroep; • Woningtypes per doelgroep; • Overige relevante voorkennis om 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 (nauwkeurigheid) van de data is.	Opdrachtgever

12. Monitoring en voortgang

51.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de monitoring van de voortgang van kwaliteit en effectiviteit van het programma. Hiervoor stelt Opdrachtnemer een <u>(actueel) 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; • Het percentage biobased isolatie van aangeschafte maatregelen 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 20); Opdrachtnemer mag na goedkeuring van Opdrachtgever, een alternatieve opbouw van het dashboard voorstellen, mits het achterliggend monitoringsdoel gehandhaafd blijft.	Opdrachtnemer
52.	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 20); • Uitkomsten van vergaarde woningdata uit eis 45 en 46. Opdrachtnemer mag na goedkeuring van Opdrachtgever, van bovenstaand een alternatieve rapportage voorstellen, mits het achterliggend monitorings- en voortgangdoel gehandhaafd blijft.	Opdrachtnemer

13. Leren, verbeteren en ontwikkelen

53.	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 51 en 52.	Opdrachtnemer
-----	---	---------------

54.	Opdrachtnemer is bereid tot leren, verbetering en ontwikkeling. Opdrachtnemer doet actief leer- en verbetervoorstellen op basis van de 1) uitkomsten uit de praktijk (eis 51 en 52), 2) eigen ervaringen in andere projecten en 3) lessen buiten het MCO-programma, aangedragen door Opdrachtgever. Inclusief bereidheid tot stimulering biobased isoleren. Hiervoor is ontwikkelbudget beschikbaar waarop de Opdrachtnemer met een verbetervoorstel aanspraak kan maken. Hierin zit in ieder geval het volgende: • Aanleiding en onderbouwing verbetervoorstel; • Welke verbetering/ontwikkeling het betreft; • Welke impact (kwalitatief/kwantitatief) de Opdrachtnemer verwacht te bereiken met de verbetering; • Welke inspanning van welke partij er verwacht wordt; • Welke budget ervoor nodig is om dit te realiseren; • Planning tot implementatie verbetering. Het verbetervoorstel wordt 10 werkdagen voor de leer- en verbetersessie uit eis 3 gedeeld met Opdrachtgever, welke het deelt met gemeenten. Uiterlijk vijf dagen na de sessie wordt in gezamenlijkheid (gemeenten, Opdrachtgever) besloten of het voorstel akkoord is en het budget wordt ingezet.	<i>Opdrachtnemer</i>
55.	Leer- en innovatiebudget Van het totaal beschikbaar leer- en innovatiebudget wordt tenminste 25% besteedt aan biobased isolatiemateriaal.	<i>Opdrachtnemer</i>
56.	Aanbod biobased materialen Binnen eis 21 dient opdrachtnemer aan bewoners een biobased alternatief aan te bieden. Daarvoor geldt minimaal onderstaande ambitiepad: - Vanaf 2025: Dakisolatie (binnen/buiten) en vloerisolatie. - Vanaf 2026: Spouwmuurisolatie en gevelisolatie. Om de doelstellingen van de Nationale Aanpak Biobased Bouwen (NABB) te halen en bewoners voor biobased materialen te laten kiezen dient gedurende de looptijd van de overeenkomst in het aanbod van de opdrachtnemer (eis 24 en 38) de prijs-kwaliteitverhouding van biobased materialen gelijk of beter te worden dan gangbare niet-biobased isolatiematerialen. Daarbij dienen ook de overige eisen 39 t/m 43 uit hoofdstuk 10 'Selecteren van aanbieders voor maatregelen' nader te worden uitgewerkt en/of nagekomen. Bij de lokale aanpak worden alle doelgroepen geïnformeerd over de ISDE Meldcodelijst Bio-based. De RES NML regio beoogt dat de opdrachtnemer ook biobased doe-het-zelf-pakketten beschikbaar stelt voor eenvoudige isolatieklussen zoals het isoleren van vloeren, zolders en plafonds. DHZ-pakketten moeten voorzien zijn van duidelijke installatie-instructies, inclusief informatie over de vereiste veiligheidsmaatregelen, certificeringen en technische prestaties. Voortgang van het leer-, verbeter- en ontwikkeltraject voor biobased isoleren wordt actief gemonitord met de uitkomsten uit eisen 51 en 52 en de conclusies daaruit worden actief verwerkt in en bijstelling van de leer- en verbetervoorstellen.	<i>Opdrachtemer</i>
57.	Vanuit het NABB is de ambitie om in 2030 30% van de isolatiematerialen uit biobased materialen te laten bestaan. Binnen de RESNML regio is het streven om in 2025 om 2% van de isolaties uit biobased materialen te laten bestaan, in	

	2026 is dit 5%, in 2027 9%, in 2028 15%, in 2029 22% en in 2030 30%. De lokale aanpak dient in lijn te zijn met deze ambitie;	
--	---	--

14. Bescherming persoonsgegevens en informatieveiligheid

58	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
59	Opdrachtnemer heeft een proces en de benodigde kennis om voorkomende datalekken goed af te kunnen handelen. De Opdrachtnemer heeft de verplichting om beveiligingsincidenten, waaronder ook datalekken, zo snel mogelijk, in ieder geval binnen 24 uur na ontdekking, te melden bij de gemeente(n) waar het incident mogelijk betrekking heeft. De Opdrachtnemer verstrekt de betreffende gemeente bij een datalek de volgende informatie: - de datum wanneer het datalek heeft plaatsgevonden; - de (vermeende) oorzaak van het datalek; - de datum en het tijdstip waarop het datalek bekend is geworden bij de Opdrachtnemer of bij een door hem ingeschakelde derde of onderaannemer; - de (mogelijke) getroffen persoonsgegevens; - eventuele gevolgen van de inbreuk op de verwerking van persoonsgegevens; de voorgenomen en/of reeds ondernomen maatregelen om het datalek te dichten en om de gevolgen van het datalek te beperken.	Opdrachtnemer
60	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
61	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: De Opdrachtnemer kan: - Beschrijven hoe de door Opdrachtnemer oplossing geback-upt 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.	Opdrachtnemer
62	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

63	Het staat Opdrachtgever (en gemeenten) vrij om subsidiebedragen en bijbehorende budgetten aan eigenaar-bewoners voor	Opdrachtgever
----	--	---------------

	verduurzamingsmaatregelen te verhogen. Dit is geen wezenlijke wijziging, omdat de aard en omvang van de opdracht gelijk blijven. 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 het programma.	
64	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.	<i>Opdrachtnemer</i>

16. Planning

65	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de eerste communicatie richting eigenaar-bewoners vóór 1 september 2025 gestart is, behoudens dat bij definitieve gunning 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

66	Milieu en biodiversiteit/ circulariteit: Opdrachtnemer neemt in het advies aan eigenaar-bewoners de toepassing mee van duurzame materialen. Dit kunnen circulaire of biobased materialen zijn (zie ook eis 56 en 57).	<i>Opdrachtnemer</i>
67	Social Return: Opdrachtgever hecht waarde aan maatschappelijk verantwoord ondernemen. In dat kader is social return on investment (SROI) onderdeel van het duurzame inkoopbeleid en wordt door de Aanbestedende dienst een social return verplichting aan de opdrachtnemer opgelegd met als doel een economisch en sociaal gezondere regio te krijgen. Voor wat betreft de SROI-verplichting wordt verwezen naar de bijlage 10 - SROI en eis 2.14 in de Aanbestedingsleidraad. Voor onderhavige opdracht geldt, dat een minimumbedrag van Euro 50.000,- ingezet dient te worden ten behoeve van social return. Dit aangezien vooraf geen (exacte) opdrachtwaarde bekend is. Opdrachtnemer dient na definitieve gunning binnen een week contact op te nemen met de SROI-functionaris van de gemeente Venlo teneinde de aanpak te bespreken.	<i>Opdrachtnemer</i>

18. Afronding en overdracht na beëindiging opdracht

68	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>
69	Standaard garantievoorwaarden van de door de Opdrachtnemer geselecteerde aanbieders blijven ook na beëindiging opdracht gelden voor eigenaar-bewoners.	<i>Opdrachtnemer</i>

70	Opdrachtnemer blijft na beëindiging van de opdracht contactpersoon voor bewoners in <u>lopende processen</u> vanuit acties binnen het MCO-programma totdat het proces aantoonbaar is afgerond. Een lopend proces betreft in ieder geval openstaande offertes, eigenaar-bewoners die opdracht verstrekt hebben, waarbij de woning nog niet is uitgevoerd of openstaande klachten. Een proces is afgerond zodra de woning is uitgevoerd, de offertetermijn is verstreken of het proces op andere wijze aantoonbaar beëindigd is.	<i>Opdrachtnemer</i>
71	Drie (3) maanden voor beëindiging van de opdracht biedt 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>
72	Bij beëindiging van de opdracht, maakt de Opdrachtnemer, binnen de kaders uit eis 68 een overdrachtsplan. Na goedkeuring van Opdrachtgever voert de Opdrachtnemer dit plan uit.	<i>Opdrachtnemer</i>
73	Bij beëindiging van de opdracht worden alle data door Opdrachtnemer, zonder meerkosten, overgedragen aan Opdrachtgever in een standaard uitwisselformat. Opdrachtnemer vernietigt daarna al deze data op haar eigen systemen. <u>Als het noodzakelijk is om de bewonersdata te bewaren voor de garantieperiode van 10 jaar, dan is dit toegestaan mits daarbij de minimale data bewaarde worden (dus niet meer dan strikt noodzakelijk).</u>	<i>Opdrachtnemer</i>

19. Functieprofiel contactpersoon

74	De personen binnen het programmteam van Opdrachtnemer voldoen aan de volgende aspecten/competenties: Operationeel contactpersoon: • 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. 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>
----	---	----------------------