



PROVINCIE  UTRECHT

Bijlage 3. Programma van Eisen

Behorende bij de Europese aanbesteding

VvE-aanpak Energie Diensten Centrum

Kenmerk 21356

Programma van Eisen

Alle eisen genoemd in het programma van Eisen zijn uitvoeringsvereisten. Wanneer u niet of slechts gedeeltelijk akkoord bent met één of meerdere Eisen uit dit hoofdstuk dan is de Inschrijving ongeldig en zal deze niet verder worden beoordeeld. U komt daarmee niet in aanmerking voor gunning van de opdracht.

1	Activatie en communicatie
1.1	U adviseert Opdrachtgever en gemeenten over de activatie- en communicatiestrategie richting VvE's tijdens de werksessies over activatie en communicatie uit eis 11.2.
1.2	U stemt in met de activatie- en communicatiestrategie richting VvE's.
1.3	U neemt deel aan activatie- en communicatieactiviteiten, op verzoek van de Opdrachtgever.

2	Helpdesk en informatievoorziening naar VvE's en bewoners binnen VvE's
2.1	U bent verantwoordelijk voor onafhankelijke informatievoorziening voor VvE's, aangepast per gemeente. Deze informatie wordt digitaal beschikbaar gemaakt via het bestaande digitale platform van het online energieloket en bevat in ieder geval: • Informatie over het op orde hebben van de basis als VvE; • Informatie over de fases in het (besluitvormings)proces richting verduurzaming voor VvE's; • Informatie over verduurzamingsmaatregelen voor VvE's: energie besparen, (biobased) isolatie, ventilatie, glas, zonnepanelen, duurzame warmtetechnieken; • Informatie over landelijke, regionale en lokale subsidies en leningen; • Informatie over het inschakelen van uitvoerende partijen en het beoordelen van offertes; • Enkele voorbeeldprojecten van VvE's in de Provincie Utrecht; • Informatie over de beschikbare begeleiding binnen de VvE aanpak; • Contactgegevens en aanmeldformulier; • Agenda relevante (informatie) bijeenkomsten. De inhoud wordt nader afgestemd met de Opdrachtgever om ook te zorgen dat het in lijn is en aanvullend op het landelijke VvE loket vanuit Milieucentraal.
2.2	Voor de informatievoorziening dient de huisstijl van het online energieloket, of het lokale energieloket van een gemeente, gehanteerd te worden.
2.3	U bent aanspreekpunt voor bewoners vanaf het moment dat bewoner contact zoekt vanuit activatie- en communicatieactiviteiten tot de evt. uitvoering van verduurzamingsmaatregelen. Op de volgende manieren bent u bereikbaar: • Telefonisch: minimaal 2 uur per dag op werkdagen. Op 2 van de 5 werkdagen is minimaal 1 uur hiervan in de avonden. Dit zijn vaste momenten, die gecommuniceerd worden op het platform; • Per e-mail en contactformulier op de website.
2.4	U zorgt ervoor dat helpdeskmedewerkers de noodzakelijke regionale en lokale kennis opdoen om bewoners goed te kunnen helpen en zorgt dat deze kennis gedurende de contractduur wordt bijgehouden. Dit is minimaal kennis over de punten genoemd in eis 2.1.
2.5	Helpdeskmedewerkers geven te allen tijde onafhankelijk advies. Er mogen geen financiële afhankelijkheden/belangen spelen met partijen waarnaar verwezen wordt, tenzij ze daarvoor speciaal zijn geselecteerd voor deze aanpak.
2.6	U reageert binnen 2 werkdagen op vragen of opmerkingen via mail en contactformulier binnengekomen buiten de bereikbare momenten.
2.7	U meet bij elk contact de algemene klanttevredenheid (responstijd, professionaliteit van de medewerkers, het gegeven handelingsperspectief, etc.) door een aantal vragen te stellen. Welke vragen gesteld worden, wordt afgestemd met de Opdrachtgever. Verzamelde klanttevredenheidsdata wordt geanonimiseerd als deze wordt opgeslagen of gedeeld.
2.8	U heeft een klachtenprocedure en houdt een klachtenregistratie bij, deelt deze met de Opdrachtgever en reageert op elke klacht conform de procedure.

3	Intake en startscan
3.1	U verzorgt op afspraak intakegesprekken met geïnteresseerde VvE's. In deze intakegesprekken is in ieder geval aandacht voor: • De wensen, behoeften, zorgen en mogelijkheden van de VvE;

	• Of de VvE voldoet aan de voorwaarden van de SpUk Lokale Aanpak Isolatie; • Of de VvE de basis op orde heeft (inschrijving KvK, splitsingsakte en splitsingsreglement, opstalverzekering, ALV, aanwezigheid Meerjarenonderhoudsplan (MJOP), onderhoudsreserve, status van het onderhoud etc.); • De stappen die al zijn gezet en die nog kunnen worden gezet in het proces richting verduurzaming; • De aanwezigheid van kartrekkers binnen de VvE, bijvoorbeeld in de vorm van een duurzaamheidscommissie; • Het draagvlak onder de VvE leden; • De beschikbare ondersteuning en begeleiding voor de VvE; • De benodigde documentatie. De verdere invulling wordt afgestemd met de Opdrachtgever¹.
3.2	U stuurt VvE's binnen een week na de intake en het ontvangen van de benodigde documentatie een overzicht/verslag/oriëntatiescan met daarin aandacht voor de onderwerpen uit eis 3.1 en een aanmoediging voor VvE's om een vervolgstap te zetten. De verdere invulling hiervan wordt afgestemd met de Opdrachtgever.
3.3	U neemt binnen 4 weken na de intake contact op met de VvE om eventuele vragen te beantwoorden en de VvE waar mogelijk te begeleiden naar een volgende stap – het volgen van een workshop/cursus en/of het laten uitvoeren van een maatwerkadvies.

4	Workshops en cursus
4.1	U heeft een workshop aanbod voor kleine VvE's waarin minimaal de volgende onderwerpen aan de orde komen ² : • Welke Basis op Orde moet zijn voordat ze als VvE verder kunnen met verduurzaming; • De stappen in het (besluitvormings)proces richting de uitvoering van verduurzamingsmaatregelen.
4.2	U heeft een cursus aanbod voor grote VvE's waarin minimaal de volgende onderwerpen aan de orde komen ³ : • Welke Basis op Orde moet zijn voordat ze als VvE verder kunnen met verduurzaming; • De stappen in het (besluitvormings)proces richting de uitvoering van verduurzamingsmaatregelen; • Hoe draagvlak te creëren binnen de VvE; • Hoe als VvE een goede opdrachtgever te zijn in het proces van verduurzaming (eventueel met gebruikmaking van tools van Verbouwstromen op dit gebied).

5	Selectie VvE procesbegeleiders en energieadviseurs
5.1	U bent verantwoordelijk voor het selecteren van (interne of externe) procesbegeleiders en energieadviseurs voor de pool van experts om VvE's te begeleiden in het (besluitvormings)proces richting verduurzaming. Selectiecriteria omvatten in ieder geval ⁴ : • Procesbegeleiders en energieadviseurs zijn onafhankelijk. Er mogen geen financiële afhankelijkheden/belangen spelen met partijen waarnaar verwezen wordt, tenzij ze daarvoor speciaal zijn geselecteerd voor deze aanpak; • Procesbegeleiders en energieadviseurs hanteren marktconforme prijzen voor VvE's; • Procesbegeleiders en adviseurs hebben een bewezen track-record. De procesbegeleiders en adviseurs kunnen aan de hand van een 2-tal referenties aantonen ervaren te zijn met de procesbegeleiding en/of het adviseren van VvE's of samenwerkingsverbanden van woningeigenaren of vergelijkbare collectieven; • De procesbegeleiders en energieadviseurs hebben kennis van de problematiek van VvE's of samenwerkingsverbanden van woningeigenaren of vergelijkbare collectieven; • De procesbegeleiders en energieadviseurs beschikken op hoofdlijnen over kennis ten aanzien van techniek, energie, juridisch, draagvlak, financiering en subsidies voor verduurzaming; • De procesbegeleiders en energieadviseurs kunnen zich diplomatiek gedragen en de belangen van de VvE wegen; • De procesbegeleiders en energieadviseurs zijn communicatief sterk en goed in staat bewoners met diverse achtergronden en communicatiestijlen te informeren, enthousiasmeren en mee te krijgen in het proces; • Procesbegeleiders conformeren zich aan de fases in het verduurzamingsproces van een VvE zoals beschreven in de Aanbestedingsleidraad en aan de taken zoals beschreven in eis 8.2.
5.2	U zorgt voor een transparant selectieproces: alle procesbegeleiders en energieadviseurs (dus ook lokale/regionale spelers) moeten de kans hebben om te vernemen van de selectiecriteria en -procedure.

¹ Opdrachtnemer kan gebruik maken van een intakeformulier opgesteld door Verbouwstromen

² Opdrachtnemer kan gebruik maken van de tools ontwikkeld door Verbouwstromen.

³ Opdrachtnemer kan gebruik maken van de tools ontwikkeld door Verbouwstromen.

⁴ Opdrachtnemer kan gebruik maken van selectiecriteria opgesteld door Verbouwstromen.

6	Kwaliteitsborging VvE procesbegeleiders en energieadviseurs
6.1	U waarborgt de kwaliteit van de VvE procesbegeleiders en energieadviseurs door: • Minimaal tweejaarlijkse evaluatie op basis van klanttevredenheid en conversiepercentages; • Verplichte jaarlijkse intervisiebijeenkomsten tussen procesbegeleiders om best practices te delen; • Een klachtenprocedure voor VvE's die ontevreden zijn over hun procesbegeleider en/of energieadviseur.
6.2	Indien sprake is van structurele knelpunten of ontevredenheid over prestaties, wordt een escalatieoverleg georganiseerd met: • Opdrachtnemer; • Procesbegeleider of energieadviseur betrokken bij de betreffende VvE; • Gemeente betrokken bij de betreffende VvE; • De programmacoördinator van het EDC als onafhankelijke bemiddelaar. Escalaties leiden binnen maximaal 10 werkdagen tot een besluit over bijsturing of correctie van dienstverlening.

7	Energieadvies
7.1	U koppelt een VvE, op verzoek, aan een energieadviseur. U bent transparant richting de VvE hoe u tot een energieadviseur bent gekomen. Indien een VvE niet akkoord gaat met een energieadviseur dan stelt u eenmaal een nieuwe energieadviseur voor.
7.2	Energieadviseurs verzorgen een VvE maatwerkadvies of vergelijkbaar.
7.3	Energieadviseurs presenteren het maatwerkadvies aan een VvE tijdens een informatieavond, tenzij de VvE die nadrukkelijk anders wenst. Deze reden moet vastgelegd worden.

8	Procesbegeleiding en haalbaarheidsonderzoek voor grote VvE's
8.1	U koppelt een grote VvE, op verzoek, aan een procesbegeleider. U bent transparant richting de VvE hoe u tot een procesbegeleider bent gekomen. Indien een VvE niet akkoord gaat met een procesbegeleider dan stelt u eenmaal een nieuwe procesbegeleider voor.
8.2	Procesbegeleiders zorgen voor: • Een inventarisatie van wensen, zorgen en behoeften appartementshouders en gebruikers; • Het gebruik maken van mogelijke koppelkansen met lokale initiatieven die het proces in een VvE kunnen versterken (zoals een wijkaanpak, bewonersinitiatief, ondersteuning vanuit sociaal domein), in afstemming met de Opdrachtnemer en de desbetreffende gemeente; • Ondersteuning van de informatievoorziening over inhoud, proces en besluitvorming naar VvE leden, in overleg met de kartrekkers en het bestuur van de VvE; • Het combineren van een Meerjarenonderhoudsplan (MJOP) van minimaal 30 jaar met een VvE maatwerkadvies of vergelijkbaar om te komen tot een haalbaarheidsonderzoek⁵ met daarin: ○ 4 spijtvrije scenario's volgens de isolatiestandaard (van na 1945), waarvan 1 scenario aardgasvrij, aansluitend bij het warmteprogramma van de desbetreffende gemeente; ○ Uitwerking per scenario in maatregelen en minimale technische vereisten zoals opgenomen in de SpUk Lokale Aanpak Isolatie (Specifieke Uitkering (SPUK) Lokale Aanpak Isolatie RVO.nl); ○ Effecten per scenario (energetische prestatie, comfort, kosten, woonlasten) en subsidie- en financieringsmogelijkheden; ○ Kosten voor gebruik duurzame materialen voor de uitvoering van de maatregelen. • Presentatie van het haalbaarheidsonderzoek aan de VvE tijdens een informatieavond; • Optreden als kennisdeskundige op algemene leden vergaderingen of aparte informatiebijeenkomsten voor VvE leden; • Het uitwerken van een uitvraag voor de onderzoeksfase, indien nodig; • Het controleren van de kwaliteit en adviezen van eventuele deelonderzoeken; • Ondersteuning van VvE's in het opstellen en beoordelen van offerteaanvragen met daarin aandacht in de advisering richting VvE's voor CO₂-impact materialen: biobased materialen of circulaire materialen; • Het adviseren en ondersteunen van VvE's in het aanvragen van subsidies en leningen voor de verwachte investeringen.

9	VvE's en VvE bewoners begeleiden bij aanvraag subsidies en leningen
9.1	U adviseert en ondersteunt procesbegeleiders en VvE's bij de aanvraag van gemeentelijke subsidies. Hieronder valt in ieder geval:

⁵ Opdrachtnemer kan gebruik maken van kaders voor een MJOP en richtlijnen voor een haalbaarheidsonderzoek opgesteld door Verbouwstromen.

	• Het informeren van VvE's en bewoners binnen VvE's over de gemeentelijke subsidie; • Het beantwoorden van vragen van VvE's en bewoners over subsidies; • Het ondersteunen van VvE's bij het invullen en indienen van het gemeentelijke aanvraagformulier. Bovenstaande wordt in samenspraak met de Opdrachtgever nader vormgegeven.
9.2	U adviseert en ondersteunt procesbegeleiders en VvE's bij de aanvraag van landelijke (SVVE) subsidies en mogelijke leningen, zoals een Warmtefonds lening.

10	Data, Privacy en Informatieveiligheid
10.1	U houdt in uw CRM-systeem, herleidbaar naar of per gemeente per geholpen VvE de volgende data bij (voor zover bekend): • Gemeente; • Adresgegevens; • Contactgegevens contactperso(o)n(en); • Aantal woningen binnen de VvE; • Communicatiekanaal van binnenkomst; • Motivatie voor verduurzaming; • Huidig energielabel of energetische staat van het gebouw per gebouwonderdeel; • Status in het proces; • Keuze voor maatregelen voor uitvoering; • Keuze voor subsidies(s) of financiering; • Reden voor aan-of afhaken bij de aanpak. U mag, na goedkeuring van de Opdrachtgever, een alternatieve inrichting hanteren, zolang de achterliggende functionaliteit (inzicht in gebouwen en bewoners voor optimaal aansluiten van aanpak bij woningvoorraad) gehandhaafd blijft.
10.2	U levert de data uit eis 10.1 beveiligd aan bij de Opdrachtgever. Data moet waar mogelijk via API ontsloten kunnen worden. Na gunning worden hierover met de Opdrachtgever verdere afspraken gemaakt.
10.3	U levert input aan deelnemende gemeenten voor de verantwoording van de SpUk Lokale Aanpak Isolatie, conform het monitoringsformat (Monitoringsbestand-SpUk-Lokale-Aanpak-Isolatie-2024.xlsx).
10.4	De Algemene Verordening Persoonsgegevens (AVG) en UAVG zijn uitgangspunt voor elke vorm van gegevensverwerking waarbij u op een transparante en praktische manier invulling geeft aan de verplichtingen uit de AVG.
10.5	U 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.
10.6	U 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).
10.7	U zorgt dat medewerkers die met persoonsgegevens werken een geheimhoudingsverklaring hebben getekend.
10.8	U heeft de informatieprocessen ingericht op basis van de principes van privacy by design en privacy by default en kan dit aantonen. Zie specificatie in bijlage 3A.
10.9	Doorgifte en opslag van persoonsgegevens vindt niet plaats buiten de Europese Unie (EU) of de Europese Economische Ruimte (EER).
10.10	Het CRM-systeem dat u gebruikt zal tijdens de looptijd van de overeenkomst, waar relevant en van toepassing, beveiligingsmaatregelen bevatten die minimaal voldoen aan de eisen van de NEN-ISO/IEC 27002, het BIO normenkader en de geldende wet- en regelgeving.
10.11	U heeft een proces en de benodigde kennis om voorkomende datalekken goed af te kunnen handelen.
10.12	Opdrachtgever heeft het recht tot het uitvoeren van audits op de door de Opdrachtnemer aangeboden oplossing hetzij zelf of door een derde partij. Opdrachtnemer is verplicht om gegevens te verstrekken aan Opdrachtgever met betrekking tot de genomen beveiligingsmaatregelen en eventuele wijzigingen daarin.
10.13	U heeft een proces ingericht om mee te werken in geval van verzoeken van betrokkenen om hun wettelijke rechten uit te voeren. U geeft de mogelijkheid aan betrokkenen om hun gegevens in te zien en biedt mogelijkheden voor betrokkenen om hun overige rechten i.h.k.v. de AVG uit te oefenen. Hieronder valt tevens de mogelijkheid de verwerking te beperken en de mogelijkheid tot intrekken van toestemming tot gegevensverwerking
10.14	Wanneer nieuwe wetgeving of gewijzigde inzichten bijvoorbeeld door jurisprudentie zich voordoen, verzorgt u in overleg (kosteloos) aanpassingen in het systeem (privacy flexibiliteit).
10.15	U gaat akkoord dat de (persoons)gegevens niet voor andere doeleinden buiten deze Opdracht mogen worden gebruikt. (Persoons)gegevens mogen niet aan derde partijen verkocht en/of geleverd worden. De (persoons)gegevens blijven eigendom van de Opdrachtgever.

10.16	Bij afloop van het contract komt Opdrachtnemer in overeenstemming met Opdrachtgever tot een exit strategie. Opdrachtnemer draagt zorg voor een goede overdracht van de data naar het systeem van de nieuwe Opdrachtnemer, indien van toepassing, en levert Opdrachtnemer een export van de data aan de Opdrachtgever. Alle data worden daarna uit de eigen systemen verwijderd en Opdrachtnemer levert hier een ondertekende verklaring voor aan.
10.17	U werkt gedurende de looptijd van de overeenkomst, op verzoek van de Opdrachtgever, mee met het uitvoeren van een Data Protection Impact Assessment (DPIA). De uitkomst van de DPIA wordt gedeeld met de Opdrachtgever.
10.18	U voert de uitkomsten van de DPIA uit binnen uw organisatie.
10.19	U sluit een gegevensuitwisselingsovereenkomst af met de Opdrachtgever, conform het template van de Provincie Utrecht in Bijlage 7.

11	Samenwerking
11.1	U heeft afstemming met de Opdrachtgever over de voortgang van het programma en kwaliteit van de samenwerking. Indicatie: 1 uur per 2 weken. In samenspraak met de Opdrachtgever kunnen frequentie of onderwerpen gewijzigd worden.
11.2	U neemt deel in de samenwerking met Opdrachtgever en gemeenten. De Opdrachtgever organiseert periodieke werksessies op het gebied van samenwerking, activatie en communicatie en voortgang, leren en ontwikkelen, waar nodig ondersteund door een objectieve partij. Van u wordt een actieve inspraak verwacht in deze werksessies. • Kick-off sessie samenwerking: 1x3 uur, in de eerste maand na gunning van de opdracht • Activatie- en communicatie sessies: 1x per 3 maanden 3 uur; • Voortgang, leer- en ontwikkelsessies: 1x per 3 maanden 3 uur; In samenspraak tussen Opdrachtgever, Opdrachtnemer en gemeenten kunnen frequentie of onderwerpen gewijzigd worden.
11.3	U dient gedurende de voorbereidingsfase en de inrichting van de dienstverlening inzetbaar te zijn voor extra afstemmingsmomenten indien nodig voor een goede opstart van de samenwerking en goede integratie van het VvE-loket+ met het digitale platform van het Energieloket.
11.4	U bent bereid samen te werken met derden (bijvoorbeeld partijen die in opdracht van de gemeentes acties uitvoeren of diensten aanbieden).
11.5	U heeft 1 vaste contactpersoon en een vervanger bij diens afwezigheid beschikbaar voor alle communicatie met de Opdrachtgever.
11.6	U stemt urgente operationele zaken direct af met deelnemende gemeenten. Dit zijn, bijvoorbeeld: • Directe klachten van VvE's, bewoners, lokale initiatieven of andere betrokkenen; • Fouten in teksten of beeld; • Andere acute zaken die direct invloed hebben op het programma of de vertegenwoordiging van de gemeente.
11.7	U stemt bij aanvang van een begeleidingstraject bij een VvE met de desbetreffende gemeente af of er nog bijzonderheden zijn en of er evt. aanvullende afstemming nodig is gedurende het traject. Bijzonderheden zijn bijvoorbeeld: • Lokale (wijk)aanpakken; • (pre-)SMP; • Monumenten; • Aansluiting van keuzes van een VvE bij het warmteprogramma van een gemeente (in het geval een VvE kiest voor een aardgasvrij scenario); • Het (deels) meelopen van een gemeente met een procesbegeleider in een VvE traject, indien een gemeente dit wenst en een VvE hier akkoord mee gaat.
11.8	U komt met de Opdrachtgever binnen 3 maanden na gunning een DAP (Dossier Afspraken en Procedures) overeen.
11.9	U voorkomt te allen tijde belangenverstrengeling. Er mogen geen financiële afhankelijkheden/belangen spelen met partijen waarnaar verwezen wordt, tenzij ze daarvoor speciaal zijn geselecteerd voor deze aanpak.

12	Voortgang
12.1	U levert per kwartaal een voortgangsrapportage op aan de Opdrachtgever met daarin ten minste: • Dashboard met kerncijfers over intakes, trajecten, maatregelen, doorlooptijd en verwachte investeringen indien bekend. Kerncijfers zijn per gemeente inzichtelijk zodat gemeenten hun eigen voortgang kunnen volgen; • De resultaten van de monitoring en evaluatie van procesbegeleiders en energieadviseurs; • (Geanonimiseerde) feedback van VvE's en bewoners, indien beschikbaar; • Gegevens van VvE's en bewoners die hebben aangegeven hun verhaal en/of ervaring te willen delen

	met de gemeente; Analyse van belemmeringen en verbetermaatregelen met concrete verbetervoorstellen. U mag, na goedkeuring van Opdrachtgever, van bovenstaand een alternatieve rapportage voorstellen, mits het achterliggend voortgangsdoel gehandhaafd blijft.
--	---

13	Leren en ontwikkelen
13.1	U bent verantwoordelijk voor het presenteren van de voortgang tijdens de werksessies uit eis 11.2 met daarin de uitkomsten zoals beschreven in eis 12.1.
13.2	U bent bereid tot leren, verbeteren en ontwikkelen. U doet actief leer- en verbetervoorstellen op basis van de uitkomsten uit de praktijk. Hiervoor is ontwikkelbudget beschikbaar waarop u 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; - Welk budget ervoor nodig is om dit te realiseren; - Planning tot implementatie verbetering. Het verbetervoorstel wordt 10 werkdagen voor de leer- en ontwikkelsessie uit eis 1.2 gedeeld met de Opdrachtgever, welke het deelt met gemeenten. Uiterlijk vijf werkdagen na de sessie wordt in gezamenlijk (gemeenten, Opdrachtgever) besloten of het voorstel akkoord is en het budget wordt ingezet.
13.3	U bent bereid om aanvullende leervragen op te nemen in de monitoring, om beter inzicht te krijgen in de aansluiting van de aanpak op doelgroep en woningen, mits dit haalbaar is. Hiervoor kan aanvullend budget ingezet worden uit het leer- en ontwikkelbudget, zoals beschreven in de Aanbestedingsleidraad. Leervragen worden gezamenlijk bepaald tijdens de werksessies uit eis 11.2.

14	(Wezenlijke) wijzigingen
14.2	In het geval van de toepassing van de herzieningsclausule, confirmeert u zich aan de in de herzieningsclausule (Bijlage 4) opgenomen procedure bij de beschreven scenario's.

15	Planning
15.1	U zorgt voor een volledig operationeel VvE loket+ inclusief helpdesk en intakeproces, binnen 3 maanden na gunning van de opdracht, behoudens dat bij definitieve gunning de Opdrachtgever tenminste de volgende zaken geregeld heeft: - Een digitaal platform voor de informatievoorziening richting VvE's, als onderdeel van het online Energieloket; - Een activatie- en communicatiestrategie, zoals beschreven in eis 1;
15.2	U zorgt dat u binnen 6 maanden na gunning van de opdracht een pool van procesbegeleiders en adviseurs klaar heeft staan om de VvE begeleidingstrajecten te starten.
15.3	12 maanden na gunning vindt er een evaluatie en bijstelling van de aanpak plaats op basis van de eerste praktijkresultaten. Dit tijdens een werksessie zoals toegelicht in eis 11.2.