



## Bijlage 8 – CONCEPT Programma van eisen

### Toewijzing van adressen

1. Er zijn drie wijzen waarop de opdrachtnemer aan de slag mag om huiseigenaren te activeren in dit traject:
  - a. De inwoner meldt zich aan via het inwonerportal dat de opdrachtgever beschikbaar stelt;
  - b. De gemeente heeft een aantal adressen, straten, gebieden en/of doelgroepen geselecteerd waar de opdrachtnemer een plan van aanpak voor maakt, in samenspraak met de gemeente;
  - c. De opdrachtnemer mag zelf ook met voorstellen komen waar deze graag aan de slag wil. Dit moet wel vooraf worden goedgekeurd door de gemeente.
2. Het is de opdrachtnemer niet toegestaan om adressen uit sporen 1a en 1b te weigeren. Ook niet als woningeigenaren zich al verderop in de klantreis bevinden (bijvoorbeeld als er al een isolatieplan ligt).
3. Opdrachtnemer stemt met de gemeenten af welke adressen al gekoppeld zijn aan een andere organisatie zoals de Nationaal Coördinator Groningen of de gemeentelijke Startgebieden Gebiedsgerichte aanpak. Indien nodig kan het programmabureau hierin een faciliterende rol spelen.
4. Er is sprake van een hardheidsclausule indien blijkt dat de opdrachtnemer om wat voor reden dan ook niet kan leveren op een bepaald adres. Hierover treedt de opdrachtnemer in overleg met de gemeente. Samen bespreken zij wat een passende aanpak is.

### Samenwerking en rolbeschrijving

5. In dit project zijn drie rollen die wij definiëren: de regiocoördinator, de perceelcoördinator en de contactpersonen namens de gemeenten. De definitie van deze rollen staat opgenomen in de aanbestedingsleidraad, hoofdstuk 1.2.
6. De regiocoördinator, de perceelcoördinator en de opdrachtnemer werken als gelijkwaardige samenwerkpartners samen om de doelstelling te behalen.
7. De opdrachtnemer levert een vast aanspreekpunt die zal deelnemen aan de afgesproken overleggen.
8. Bij de aanvang van de samenwerking worden concrete afspraken gemaakt voor een overlegstructuur. Het uitgangspunt hiervoor is het volgende:
  - a. Er vindt wekelijks één overleg van ca. 2 uur plaats tussen de opdrachtnemer en de vertegenwoordigers van de gemeenten. Dit overleg kan zowel fysiek als digitaal zijn. De perceelcoördinator zal geregeld aanschuiven bij dit overleg.
  - b. Er is maximaal eens per maand een overleg, fysiek op locatie (tijdsduur: maximaal een dagdeel). Hierbij zijn de opdrachtnemer en de vertegenwoordigers van de gemeenten aanwezig. De perceelcoördinator zal geregeld aanschuiven bij dit overleg.
  - c. De regiocoördinator organiseert eens per maand een samenwerksessie van maximaal een dagdeel, fysiek op locatie.



- d. Afwijken van de frequentie van deze overleggen kan alleen met instemming van alle betrokkenen.
9. De opdrachtnemer zorgt daarnaast voor directe afstemming over urgente zaken zoals klachten.

## Resultaten

10. In afstemming met de gemeenten vindt zo snel mogelijk na de gunning een kick-off bijeenkomst plaats waarbij de gemeenten, de provincie en de opdrachtnemer samen doelstellingen bepalen per jaar, en hoe de rollen en taken hierin worden verdeeld. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de organisatie van deze bijeenkomst.
11. De opdrachtgever meet in alle percelen op gelijke wijze de voortgang, conversie, prijzen van genomen maatregelen en tevredenheid van woningeigenaren en uitvoerders. We verwachten dat gedurende de looptijd van de overeenkomst de conversies en tevredenheid stijgen. We verwachten van de opdrachtnemer dat hij/zij meewerkt aan deze metingen en de aanpak aanpast indien uit de vergelijking tussen percelen blijkt dat dit nodig is.

## Communicatie en activatie

12. De opdrachtnemer levert in afstemming met gemeenten, maar zo snel mogelijk na gunning een voorstel in voor een marketing- en communicatiestrategie. Hierin werkt zij nauw samen met de betrokken gemeenten van het perceel en de regionale activatiecampagne. In dit plan wordt helder aangegeven wat nodig is om de woningeigenaren binnen het perceel te bereiken die gemeenten in het programmeringsvoorstel hebben aangegeven. Dit voorstel staat in de offertefase op hoofdlijnen opgenomen, en kan na gunning verder worden uitgewerkt. In samenspraak met de opdrachtgever en de gemeenten maakt de opdrachtnemer deze strategie definitief.
13. De opdrachtgever stelt een regiobrede toolkit 'Communicatie M29 Nij Begun' beschikbaar. Dit betreft een toolkit met onder meer beeldmateriaal en basisteksten. Hiervan dient de opdrachtnemer gebruik te maken in de activatiecampagne.
14. Een aantal gemeenten heeft een eigen branding actief rond isolatie (bijvoorbeeld: Goud Westerwolde, Oldambt Verduurzaamt). Tijdens de implementatie bespreekt de opdrachtnemer met de gemeente of er sprake is van een dergelijk label en hoe dit - naast de regiobrede toolkit en regionale activatiecampagne - ingezet gaat worden.
15. Ten aanzien van de rolverdeling tussen gemeenten en de opdrachtnemer het volgende:
  - a. Gemeenten nemen de leiding in de opstartfase van de activatie en communicatie, als dit nog gericht is aan groepen woningeigenaren. Ze zetten hiervoor alle traditionele middelen in werking, zoals bewonersavonden, advertenties in lokale en sociale media en brieven. Ze verwachten van de opdrachtnemer dat deze de middelen tegenleest en van input voorziet.
  - b. De opdrachtnemer is aanwezig bij 10 bewonersavonden per perceel per jaar. Indien gemeenten aanwezigheid bij meer avonden vragen, kan een beroep worden gedaan op het flexibel activatiebudget (zie eis 17).



- c. Het individuele contact met woningeigenaren wordt verzorgd door de opdrachtnemer. Gemeenten doen wel het aanbod dat als extra ondersteuning nodig is i.v.m. zorgvragen of financiële problemen, de gemeente dit kan bieden (vast contact sociaal domein).
  - d. Als opdrachtnemer concrete ideeën heeft waarvan de verwachting is dat dit leidt tot hogere activatie en/of conversie, dan staan gemeenten daarvoor open. Hier kan flexibel activatiebudget (zie eis 17) voor worden aangevraagd. Dit kan gedurende de gehele looptijd van het contract.
16. De gemeenten uit het perceel zijn altijd eindverantwoordelijk voor de communicatie. Alle communicatie-uitingen moeten vooraf worden goedgekeurd door de gemeenten, tenzij dit anders wordt afgesproken in de samenwerking.
17. Indien de opdrachtnemer en de gemeenten samen overeenkomen dat meer inzet voor communicatie en activatie nodig is, dan kan de opdrachtnemer daar een aanvullend plan van aanpak voor opstellen. De gemeenten kunnen hier een vergoeding tegenoverstellen (flexibel activatiebudget). Voorwaarde is dat de opdrachtnemer kan aantonen zelf de conversie niet meer (kosten)effectief kan verhogen en hier de gemeente bij nodig heeft. Afspraken hierover, en facturatie hiervan, vindt plaats tussen gemeenten en opdrachtnemer. Zij stellen de regiocoördinator hiervan op de hoogte die vervolgens de opdrachtverstrekking binnen de raamovereenkomst zal verzorgen.

## Contact en bereikbaarheid naar inwoners

18. Nadat een inwoner zich aanmeldt via het Nij Begun-portaal reageert de opdrachtnemer binnen 3 werkdagen op dit verzoek. Opdrachtnemer is minimaal op de volgende manieren bereikbaar:
- a. Telefonisch op werkdagen, minimaal tussen 9:00 en 17:00 uur.
  - b. Per e-mail en/of contactformulier op de website.
- Ook via deze kanalen reageert opdrachtnemer binnen 3 werkdagen. Automatische reacties worden niet als "reactie" beschouwd.
19. De opdrachtnemer mag zelf bepalen welke communicatiemiddelen worden ingezet per woningeigenaar. Het is bijvoorbeeld niet verplicht om huisbezoeken uit te voeren als de woningeigenaar daar geen behoefte aan heeft.
20. Een overzicht van klantbeloftes is opgenomen in bijlage 9.

## Adviseren van woningeigenaren

21. De opdrachtnemer werkt in het gehele ontzorgingstraject volgens de uitgangspunten van de Nij Begun isolatie- en ventilatiesubsidieregeling.
22. Het maken van een isolatieplan is geen onderdeel van deze aanbesteding. De opdrachtnemer kan zich hiervoor aanmelden voor de Open House. Meer informatie hierover is te vinden in bijlage 11.
23. Voor woningen met een bouwjaar > 1 januari 1965 of < 31 december 1991 is bij maatregelen tot €10.000 geen isolatieplan vereist voor de subsidieaanvraag. Het kan hierbij gaan om meerdere maatregelen en het betreft het totaalbedrag voor de gehele looptijd van de subsidie. Indien de som van maatregelen boven de €10.000 uitkomt is wel



een isolatieplan vereist bij de subsidieaanvraag. Dit betekent dat voor de hele woning een isolatieplan moet worden opgesteld.

*Bijvoorbeeld: in het fictieve geval een woningeigenaar in 2026 voor €8.500 aan maatregelen heeft genomen, en voor dezelfde woning in 2027 nog eens voor €2.500 aan maatregelen wil nemen, is een isolatieplan benodigd.*

## **Begeleiding bij offertes**

24. De opdrachtnemer begeleidt de woningeigenaar bij alle maatregelen die worden vergoed volgens de Nij Begun isolatiesubsidieregeling.
25. De opdrachtnemer begeleidt de inwoner daarnaast met de afweging welke maatregelen zelf uit te voeren (Doe Het Zelf), en welke uit te laten voeren door een gespecialiseerd bedrijf.

## **Begeleiding bij subsidies en financiering eigen bijdrage**

26. De opdrachtnemer ontzorgt de woningeigenaar bij de aanvraag van de Nij Begun-isolatiesubsidie.
27. De opdrachtnemer ontzorgt daarnaast de woningeigenaar bij overige lokale subsidies. De opdrachtnemer maakt over eventuele vergoedingen hiervoor afspraken met de gemeenten. N.B. er hoeft geen aparte aanvraag voor de ISDE te worden gedaan voor isolatie- en ventilatiemaatregelen. Andere ISDE-subsidies blijven beschikbaar.
28. De opdrachtnemer wijst de woningeigenaar ook op de mogelijkheden voor de financiering van de eigen bijdrage, waaronder het Nationaal Warmtefonds en organiseert een klantproces waarin de woningeigenaar in contact wordt gebracht met financiers, bespaarcoaches en financieel adviseurs (die mogelijk door gemeenten worden aangereikt).

## **Begeleiding bij de uitvoering van maatregelen en afronding**

29. De opdrachtnemer is het eerste aanspreekpunt voor woningeigenaren en bemiddelt voor een passende oplossing bij gebreken tot één jaar nadat de werkzaamheden hebben plaatsgevonden.
30. Ingeval een uitvoerende partij failliet gaat, is de opdrachtnemer verplicht om te bemiddelen: de opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting om te zorgen voor een nieuwe uitvoerende partij, binnen redelijke termijn en onder gelijke voorwaarden. In het plan van aanpak beschrijft de opdrachtnemer welk proces hiervoor wordt ingericht in het geval deze situatie zich voordoet.
31. Voor uitzonderlijke gevallen (bijvoorbeeld: faillissement uitvoerder) wordt een calamiteitenfonds vanuit de opdrachtgever opgezet waar opdrachtnemers in overleg met gemeenten en via regiocoördinator een beroep op kan doen.
32. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor uitvoering conform de Omgevingswet.

## **Natuurvriendelijk isoleren**

33. De gemeente en de opdrachtnemer hebben er beide een belang, een rol en verantwoordelijkheid bij dat de logistiek omtrent natuurvriendelijk isoleren in goede banen wordt geleid. De gemeente heeft een programma m.b.t. prioritaire gebieden vastgesteld en



richt samen met de opdrachtnemer een aanpak in. De opdrachtnemer toetst en adviseert of en hoe deze aanpakken uitvoerbaar en binnen de wettelijke kaders blijven. In de uitvoeringspraktijk heeft de opdrachtnemer vervolgens de verantwoordelijke regiefunctie over de natuurkalender. Hiermee voorkomen we dat gemeentelijke plannen stagneren. De opdrachtnemer neemt in haar plan van aanpak op hoe ze de gemeente hierin ontzorgt.

**34. Dit betekent dat:**

- a. Dat de opdrachtnemer kennis heeft van de Omgevingswet, voor zover dat de bescherming en instandhouding van gebouwbewonende beschermde diersoorten betreft;
- b. Dat de opdrachtnemer de werkwijze van natuurvriendelijk isoleren (NVI) kent en daarnaar handelt, en ook op de hoogte blijft van eventuele aanpassingen in deze werkwijze. Dit betekent onder andere dat de opdrachtnemer uitsluitend gebruikmaakt van bedrijven die in het bezit zijn van een NVI-certificaat. Tevens is de opdrachtnemer op de hoogte van de laatste stand van zaken van de enigszins verschillende werkwijzen van de provincie Groningen enerzijds en de provincie Drenthe anderzijds. Zo worden in Groningen deze zomer model-SMP's voor alle gemeenten geregeld en spoedig daarna gebiedsgerichte vergunningen.
- c. Dat de opdrachtnemer op de hoogte is van de mogelijkheden die maatregel 29 biedt voor bekostiging van natuurvriendelijk isoleren en hierover voorlichting geeft aan de woningeigenaar.

### **Selecteren van aanbieders voor maatregelen**

35. De opdrachtnemer werkt conform de Nij Begun Maatregelencatalogus, zie bijlage 12.

36. De opdrachtnemer maakt gebruik van de regionale Open House voor isolatie- en ventilatiewerkzaamheden. Deze Open House staat vanaf medio mei open voor nieuwe toetreders en valt onder het beheer van de opdrachtgever. De opdrachtnemer mag uitvoerders uit het eigen netwerk oproepen om zich hiervoor aan te melden of zich zelf als uitvoerder aanmelden voor de Open House;

37. Selectiecriteria omvatten in elk geval:

- a. Isoleren conform Omgevingswet (met speciale aandacht voor regelgeving omtrent flora- en fauna-activiteiten);
- b. Aandacht voor CO2-impact van materialen: biobased materialen of circulaire materialen;
- c. Kwaliteit van uitvoeringsproces (bijvoorbeeld door eisen te stellen aan passende verzekeringen);
- d. Reis- en transportafstand in het kader van duurzaamheid (bijvoorbeeld door afstand tussen aanbieder en locatie eigenaar-bewoner op te nemen in de criteria).

38. We werken in Nij Begun volgens het “lokaal, tenzij” principe. Dit houdt in dat de opdrachtnemer bij gelijke geschiktheid de bewoner specifiek ook wijst op lokale uitvoerders. We zien graag terug in de propositie van de opdrachtnemer voor isolatiebedrijven hoe hier uitvoering aan wordt gegeven.



39. Het is niet toegestaan om te werken met kickback fees of andere bemiddelingsvergoedingen tussen de opdrachtnemer en de uitvoerder van isolatiemaatregelen.

## Vergoedingen

40. Er is een vergoeding voor implementatiekosten beschikbaar van maximaal €100.000 per opdrachtnemer. Deze vergoeding is bedoeld om het implementatieplan uit de inschrijving uit te voeren en de systemen van de opdrachtnemer gereed te maken voor implementatie. Ook deelname aan klankbordgroepen voor de ontwikkeling van o.a. de IT-backbone en de maatregelencatalogus vallen onder deze vergoeding. Gedurende de implementatiefase komen opdrachtgever en opdrachtnemer een implementatieplan overeen inclusief passende vergoeding.
41. Gedurende de uitvoeringsfase is daarnaast sprake van projectkosten. Het gaat hierbij specifiek om kosten die niet kunnen worden toegeschreven aan één woningeigenaar. Hier gaat het bijvoorbeeld om projectmanagement, aanwezigheid bij bewonersavonden, afstemming met gemeenten en het inrichten van de pool van uitvoerders. Hier is maximaal €300.000 per perceel voor beschikbaar (let op: bij perceel 2 en 3 wordt deze vergoeding verdeeld over de twee raamcontractanten). Gedurende de implementatiefase vindt ook over de inzet van dit budget afstemming plaats tussen opdrachtnemer en regiocoördinator.
42. Voor de vergoedingen die direct toe te schrijven zijn aan het verduurzamen van woningen hanteren we de volgende vergoedingenstructuur:
- a. De opdrachtnemer ontvangt een startbedrag van €100 per woning indien minimaal één maatregel wordt genomen. Deze vergoeding wordt opgehoogd tot €300 indien de woningeigenaar tot de inkomensgroep tot 140% behoort.  
*Deze vergoeding is gekoppeld aan de woningeigenaar (het huishouden) en geldt in alle gevallen waar het een nieuwe klant voor de opdrachtnemer betreft. Als er bijvoorbeeld al een isolatiemaatregel is genomen via een ander spoor, en de inwoner daarna voor ontzorging kiest, dan geldt deze vergoeding. Als dezelfde woningeigenaar een jaar later weer via ontzorging een maatregel neemt, dan geldt de vergoeding niet. Bij verhuizing betreft het een nieuwe klant, ook al kunnen er al maatregelen in de woning zijn genomen, dus dan geldt de vergoeding ook.*
  - b. De opdrachtnemer ontvangt daarnaast €100 bemiddelingskosten per geïsoleerd bouwdeel (vloer, gevel, glas/kozijnen, dak en ventilatie). Deze komt bovenop het startbedrag en;
  - c. De opdrachtnemer ontvangt €100 bonus indien de woningeigenaar alle maatregelen uit het isolatieplan neemt om tot de Standaard voor woningisolatie te komen.
43. De werkwijze voor betalingen is als volgt:
- a. Woningeigenaren dienen – al dan niet met hulp van ontzorgers – zelf een subsidieaanvraag in bij SNN;
  - b. SNN betaalt in de meeste gevallen de uitvoerders, en in uitzonderingen de woningeigenaar zelf de subsidie uit. Dit gebeurt na afronding werkzaamheden. Indien nodig kan een voorschot van 50% worden aangevraagd;



- c. De restfactuur betaalt de woningeigenaar rechtstreeks aan de uitvoerder;
  - d. De opdrachtnemer dient de factuur voor ontzorging in bij de Provincie Groningen. Dit mag gebundeld, bijvoorbeeld eens per maand. Op deze factuur moet duidelijk per adres naar voren komen hoe de vergoeding voor ontzorging tot stand is gekomen conform eis 42. Op (korte) termijn wordt dit proces geautomatiseerd via de backbone.
44. Daarnaast zijn twee flexibele budgetposten beschikbaar gesteld. Dit budget is nadrukkelijk alleen beschikbaar nadat de opdrachtgever een uitvraag doet bij de opdrachtnemer, deze een plan van aanpak incl. kostenopgave maakt, en deze is goedgekeurd. De posten zijn:
- a. Flexibel activatiebudget (zie toelichting in hoofdstuk Communicatie en activatie)
  - b. Innovatiebudget. Voor de uitvoering van deze isolatieaanpak is innovatiebudget beschikbaar. Het betreft een bedrag van ca. €600.000 per jaar. Dit budget kan worden ingezet voor innovatieve plannen die bijdragen aan onder meer de (kosten)efficiëntie, klanttevredenheid of duurzaamheid van deze isolatieaanpak. Dit budget is niet exclusief beschikbaar voor de werkzaamheden uit deze raamovereenkomst. Alle partijen werkzaam binnen Maatregel 29 kunnen aanspraak maken op dit budget.

## Informatiestromen

45. We verwachten van de opdrachtnemer dat deze digitaal communiceert met de Nij Begun, maatregel 29 digitale infrastructuur.
- a. Er wordt op termijn een centrale M29-portal beschikbaar gesteld voor woningeigenaren voor een zo eenduidig mogelijke dienstverlening.
  - b. Er wordt een M29-woningdatabase ingericht waarin alle relevante informatie per woning wordt geregistreerd, waaronder keuzes die op het portal gemaakt zijn, isolatieplannen en subsidiebeschikkingen. Dit geeft een zo compleet mogelijk beeld van de subsidiestatus per woning. Uiteraard werken we altijd binnen de kaders van de privacywetgeving.
  - c. Bij de start van het ontzorgingsproces levert de bewoner haar eigen gegevens aan. De eisen ten aanzien van de beveiliging van deze gegevens staan in de algemene inkoopvoorwaarden en de raamovereenkomst.
  - d. Indien in de toekomst blijkt dat met de implementatie van de IT backbone een verwerkersovereenkomst benodigd is, dan wordt deze op dat moment afgesloten.
46. Ontzorgers kunnen, als gemandateerd vertegenwoordiger van de woningeigenaar, gebruikmaken van de centrale portal voor alle relevante stappen in het klantproces.
47. Ontzorgers krijgen toegang tot de woningdatabase om inzicht te krijgen in de actuele subsidiestatus per woning;
48. Opdrachtnemers worden gevraagd deel te nemen aan een klankbordgroep o.a. over de digitale infrastructuur. Indien aansluiting op deze infrastructuur onevenredig veel kosten met zich meebrengt kan hiervoor een budgetvoorstel worden ingediend dat wordt gefinancierd uit het implementatiebudget (zie eis 40).



- 49. Ontzorgers leveren maandelijks een voortgangsrapportage aan bij de perceelcoördinator over hun werkzaamheden (format naar eigen inzicht) en treden op basis hiervan periodiek in overleg hoe de samenwerking en impact te optimaliseren.
- 50. Opdrachtnemer dient aantoonbaar te voldoen aan wet- en regelgeving zoals de AVG en aan hoge standaarden voor gegevensbescherming.

### **(Wezenlijke) wijzigingen en verbeteringen**

- 51. Het staat de opdrachtgever en gemeenten vrij om tussentijds de subsidiebedragen en -voorwaarden aan te passen. De opdrachtgever is verplicht de opdrachtnemer hier minimaal 2 maanden vooraf van op de hoogte te stellen. De opdrachtnemer krijgt de gelegenheid om aan te geven of en in welke mate dit consequenties heeft voor de aanpak en de geboden dienstverlening.
- 52. De opdrachtgever staat het vrij om andere verbeteringen in de aanpak door te voeren, in overleg met de opdrachtnemer(s). Indien dit leidt tot wezenlijke wijzigingen, dan volgt de procedure uit eis 51.
- 53. In september 2026 – een jaar na de start van de uitvoering – vindt een evaluatiegesprek plaats tussen opdrachtgever en opdrachtnemer(s). De inhoud en voorwaarden van de overeenkomst kunnen in dit gesprek worden gewijzigd. Meer informatie over dit gesprek is te vinden in de aanbestedingsleidraad hoofdstuk 2.4.
- 54. In de overeenkomst is tevens een exitclausule – onder voorwaarden – opgenomen waar zowel de opdrachtgever als de opdrachtnemer gebruik van kan maken.