

Bijlage 2 - Programma van eisen

1. Samenwerking

1.	Programma coördinator en Opdrachtnemer stellen binnen 3 maanden na aanvang van de Overeenkomst een DAP (Dossier Afspraken en Procedures) vast, waarin zij zaken over samenwerking, de eisen die betrekking hebben op rapportages of processen uit dit Programma van Eisen en de processen uit de Inschrijving nader uitwerken. Het DAP wordt ook wel betiteld als het Programmaplan Uitvoeringsfase en heeft dezelfde kracht en werking.	<i>Opdrachtnemer en Opdrachtgever</i>
2.	Programma coördinator is het eerste aanspreekpunt voor Gemeenten over het programma. Hiervoor organiseert Programma coördinator ten minste 1x per maand individuele afstemming met de Gemeenten. Programma coördinator representeert de Gemeenten naar de Opdrachtnemer.	<i>Opdrachtgever</i>
3.	Opdrachtnemer en Programma coördinator hebben afstemming over de voortgang van het programma en kwaliteit van de samenwerking en maken hier inhoudelijk verslag van. Indicatie: 1 uur per twee weken. In samenspraak tussen Programma coördinator en Opdrachtnemer kunnen frequentie of onderwerpen gewijzigd worden.	<i>Opdrachtnemer en Opdrachtgever</i>
4.	Opdrachtnemer neemt deel aan overleggen met Opdrachtgever en gemeenten, zoals omschreven in de Samenwerkvisie.	<i>Opdrachtnemer en Opdrachtgever</i>
5.	Opdrachtnemer zorgt voor directe afstemming met betrokken Gemeenten over urgente operationele zaken. Dit zijn bijvoorbeeld: • Directe klachten van bewoners of andere betrokkenen of lokale initiatieven; • Niet-werkende software; • Fouten in teksten of beeld; • Andere acute zaken die direct invloed hebben op het programma of de vertegenwoordiging van de gemeente.	<i>Opdrachtnemer</i>

2. Resultaten

6.	Opdrachtnemer committeert zich ten minste aan de minimale resultaatverplichtingen per gemeente vanuit de SpUk LAI en SpUk EA. Voor de Gemeenten gezamenlijk betreft dit totaal 4.189 geïsoleerde woningen die voldoen aan de in de SpUk LAI gestelde kaders. Aantallen per gemeente zijn toegevoegd in Bijlage 10 'Overzicht doelgroepen en subsidies per gemeente'. Deze resultaatverplichting dient behaald te zijn aan het einde van de looptijd van het Programma (vier jaar en vijf maanden).	<i>Opdrachtnemer</i>
7.	Gemeenten en Opdrachtnemer committeren zich aan het jaarplan dat gemeenten met Opdrachtnemer opstellen en de afspraken en doelen die daarin beschreven staan	<i>Opdrachtnemer en gemeenten</i>
8.	De verplichting uit eis 6 wordt vastgelegd in het DAP als KPI. In het DAP wordt in samenspraak bepaald welke consequenties gelden wanneer de conversie niet wordt behaald. Deze afspraken gelden	<i>Opdrachtnemer en gemeenten</i>

	naast de mogelijkheden die wettelijk al bestaan op basis van de algemene Inkoopvoorwaarden.	
9.	Indien de opdrachtnemer en de gemeenten overeenkomen dat naast de minimale resultaatverplichtingen vanuit de SpUk LAI en SpUk EA, meer woningen worden verduurzaamd dan wordt dit opgenomen in het DAP en in het jaarplan. De opdrachtnemer committeert zich aan het halen van de extra conversie. In het DAP wordt in samenspraak bepaald welke consequenties gelden wanneer de conversie niet wordt behaald. Deze afspraken gelden naast de mogelijkheden die wettelijk al bestaan op basis van de algemene Inkoopvoorwaarden.	<i>Opdrachtnemer en gemeenten</i>

3. Communicatie

10.	Programma coördinator coördineert in afstemming met de betrokken Gemeenten, de uitwerking, uitvoering en herijking van de regionale marketing- en communicatiestrategie en het ontwerp, de uitvoering en de evaluatie van communicatiecampagnes.	<i>Opdrachtgever</i>
11.	Opdrachtnemer neemt actief deel aan marketing- of communicatieactiviteiten van Gemeenten en lokale initiatieven, zoals bewonersavonden en trainingen, indien dit wenselijk is vanuit de marketing- en communicatiestrategie en kan daarbij ondersteunen in de medeorganisatie van de activiteit. Deze aanvullende inzet wordt indien gewenst bekostigd uit het marketing- en communicatiebudget van gemeenten. Hiervoor maakt de Opdrachtnemer op basis van een offerteuitvraag van de betreffende Gemeente een offerte. Voor activiteiten wordt een uurtarief gehanteerd van maximaal 100 ex BTW.	<i>Opdrachtnemer</i>
12.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opstellen en beheren van een online-aanmeldpagina voor de Eigenaar-bewoners per gemeente met logo van de Gemeente. Deze bevat in ieder geval: • Informatie over het programma • Een aanmeldformulier voor Eigenaar-bewoners; • Indien van toepassing: aanvraagformulier voor lokale subsidies, zoals beschreven in eis 31; • Contactgegevens van de Opdrachtnemer; • Akkoord van Eigenaar-bewoners om benaderd te worden voor eventuele vervolgcacties en verbetering van het programma.	<i>Opdrachtnemer</i>
13.	De Gemeenten zijn eindverantwoordelijk voor het afstemmen met en aanhaken van lokale initiatieven, zoals buurtinitiatieven, energiecoöperaties en/of energiecoaches indien deze worden ingezet als communicatiekanaal. Gemeenten zijn verantwoordelijk voor de lokale uitvoering hiervan. Gemeenten zijn hierbij eveneens verantwoordelijk voor een passende doorverwijzing naar de Opdrachtnemer, zodra de Eigenaar-bewoner interesse toont in de aanpak. Programma coördinator stuurt op nakoming van deze verplichting door Gemeenten.	<i>Opdrachtgever en gemeenten</i>
14.	Inzet van lokale initiatieven ten dienste van het programma die overlapt met dienstverlening van de Opdrachtnemer is altijd in samenspraak met Opdrachtnemer.	<i>Opdrachtnemer en Opdrachtgever</i>

4. Contact en bereikbaarheid naar bewoners

15.	Opdrachtnemer is aanspreekpunt voor Eigenaar-bewoners vanaf het moment dat Eigenaar-bewoner contact zoekt tot en met de naar tevredenheid van bewoner uitgevoerde Verduurzamingsmaatregelen. Op de volgende manieren is de Opdrachtnemer in ieder geval bereikbaar:	<i>Opdrachtnemer</i>
-----	---	----------------------

	• Telefonisch op werkdagen tussen 9.00 en 17.00 uur, • Per e-mail en/of contactformulier op de website Opdrachtnemer zet hier bij voorkeur personeel in dat bekend is met de regio West-Brabant.	
16.	Opdrachtnemer reageert binnen 3 werkdagen op contactverzoeken van Eigenaar-bewoners. Dit moet aantoonbaar zijn in het registratiesysteem van Opdrachtnemer.	<i>Opdrachtnemer</i>
17.	Opdrachtnemer is voor Eigenaar-Bewoners tot één jaar na afloop van de Opdracht bereikbaar voor nazorg (oplossen van klachten).	<i>Opdrachtnemer</i>

5. Adviseren van bewoners

18.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor onafhankelijk advies aan Eigenaar-bewoners, tenzij deze aangeeft geen advies te willen of al een advies heeft dat aan dit Programma van Eisen voldoet. In deze gevallen dient Opdrachtnemer de reden op te geven. Onafhankelijk betekent dat in het advies(gesprek) de energetische prestatie en effecten (kosten, comfort etc.) per Verduurzamingsmaatregel voor de bewoner objectief uiteengezet worden, zodat de Eigenaar-bewoner een afgewogen keuze kan maken voor een of meerdere Verduurzamingsmaatregelen op basis van wat redelijkerwijs en technisch haalbaar is, zonder dat dit beïnvloed wordt door (commerciële) bedrijfsbelangen. Het advies wordt gebaseerd op een opname tijdens een bezoek aan huis (niet digitaal), hierbij wordt tevens gecontroleerd of een woning voldoet aan de criteria voor subsidie (waaronder de twee bouwdelen bij woningen zonder label).	<i>Opdrachtnemer</i>
19.	Opdrachtnemer verzorgt voor Subsidiegroepen 1 en 2 een advies dat tenminste bestaat uit de Verduurzamingsmaatregelen en minimale op dat moment geldende technische vereisten zoals opgenomen in de SpUk LAI en SpUk Energiearmoede, die aansluiten bij de vereisten uit de ISDE. Daarnaast dient het advies tenminste de volgende inzichten te bieden: • Overzicht van welke maatregelen al gedaan zijn in de woning en welke Verduurzamingsmaatregelen getroffen moeten en kunnen worden naar aardgasvrij(-ready) voor de betreffende woning; • (Richt)prijzen per Verduurzamingsmaatregel; • (Richt)besparingen per Verduurzamingsmaatregel of voor het geheel of een selectie van Verduurzamingsmaatregelen; • Inschatting van de tijdsbesteding per Verduurzamingsmaatregel/ Hoeveel overlast ervaart de Eigenaar-bewoner. • Materialen van Verduurzamingsmaatregelen en, waar technisch verantwoord, een advies over het toepassen van duurzame materialen (circulair en/of biobased); • Informatie over subsidies (landelijk en lokaal), gekoppeld aan de maatregelen in het advies; • Informatie over financieringsmogelijkheden, zoals het Warmtefonds Daarnaast zorgt de Opdrachtnemer ervoor dat de in het advies (deze eis) gecreëerde verwachtingen over maatregelen waarvoor aanbod georganiseerd is (eis 22) met bijbehorende uitvoering (eis 40) op elkaar aansluiten.	<i>Opdrachtnemer</i>
20.	Opdrachtnemer is verplicht om het adviesgesprek aan huis te laten plaatsvinden, tenzij de bewoner dit nadrukkelijk anders	<i>Opdrachtnemer</i>

	wenst, de reden hiervan moet herleidbaar naar het adres vastgelegd worden. Daarnaast is Opdrachtnemer verplicht aan Subsidiegroep 1 een kosteloze mondelinge toelichting aan te bieden op het adviesrapport (indien de Eigenaar-bewoner dat wenst en op een wijze waarop deze dat wenst).	
21.	Dienstverlening aan Subsidiegroep 1 dient kosteloos aangeboden te worden. Het staat de Opdrachtnemer vrij om een marktconforme vergoeding te vragen voor het aanvragen van subsidies voor Subsidiegroep 2. Het staat Opdrachtnemer vrij om een marktconforme vergoeding te vragen voor dienstverlening aan andere inwoners van de gemeenten die zich bij Opdrachtnemer melden, maar die niet in aanmerking komen voor subsidie (eis 18, 19 en 33). Deze marktconforme vergoeding voor de dienstverlening Subsidiegroep 2 en andere inwoners is conform de ingediende en overeengekomen open begroting.	<i>Opdrachtnemer</i>

6. Bewoners Verduurzamingsmaatregelen aanbieden en begeleiden bij offertes

22.	Opdrachtnemer kan ten minste de in de SpUK LAI genoemde Verduurzamingsmaatregelen aan bewoners aanbieden, die voldoen aan de technische vereisten zoals gesteld in de ISDE. Daarnaast zorgt Opdrachtnemer ervoor dat de in het advies (eis 19) gecreëerde verwachtingen over Verduurzamingsmaatregelen en het georganiseerde aanbod (deze eis) met bijbehorende uitvoering, op elkaar aansluiten.	Opdrachtnemer		
23.	Opdrachtnemer zorgt ervoor, dat Eigenaar-bewoners, indien zij dit wensen, een keuze hebben uit de beschikbare aanbieders uit de open-house constructie, zodat zij een bij hen passende afweging kunnen maken. <table border="1"><tr><td>Opdrachtnemer draagt ervoor zorg, dat isolatiepartijen een gelijke kans hebben op een opdracht.</td><td>Opdrachtnemer</td></tr></table>	Opdrachtnemer draagt ervoor zorg, dat isolatiepartijen een gelijke kans hebben op een opdracht.	Opdrachtnemer	Opdrachtnemer
Opdrachtnemer draagt ervoor zorg, dat isolatiepartijen een gelijke kans hebben op een opdracht.	Opdrachtnemer			
24.	Opdrachtnemer zorgt ervoor, dat in de offertes altijd een biobased variant wordt aangeboden, indien technisch mogelijk.	Opdrachtnemer		
25.	Als er sprake is van na-isolatie van de spouw, dan legt de aannemer onderbouwd vast of de spouw in aanmerking komt voor subsidie.	Opdrachtnemer		
26.	Opdrachtnemer begeleidt Eigenaar-bewoners actief onder andere bij vragen over offertes en/of het aanbod volgens de minimale vereisten uit eisen 15 en 16.	Opdrachtnemer		

7. Bewoners begeleiden bij subsidies

27.	Gemeenten zijn eindverantwoordelijk voor hun eigen subsidies en voor de inrichting van lokale subsidies, zodat Opdrachtnemer deze kan verwerken evt beschikken en uitvoeren. Hieronder valt in ieder geval: - Een vastgestelde Subsidieregeling en mandaatbesluit waarin opdrachtnemer gemandateerd wordt om namens gemeente de subsidie af te handelen; - Een informatiepagina op de gemeentewebsite; - Een format voor subsidiebeschikking of tekst die opgenomen kan worden in de stukken van de Opdrachtnemer ten behoeve van de Doe-het-Zelfroute; - Een adressenlijst aan de hand waarvan Opdrachtnemer subsidieaanvragen kan controleren.	<i>Gemeenten</i>
28.	Voor gemeente Halderberge geldt, dat zij de mogelijkheid willen bieden om met terugwerkende kracht vanaf 1-1-2025 subsidie aan	<i>Opdrachtnemer</i>

[illegible]

32.	Opdrachtnemer is in staat de in eis 31 beschreven verwerking en uitvoering van de lokale subsidies per Gemeente in te richten volgens de in Bijlage 10. 'Overzicht doelgroepen en subsidies per Gemeente' beschreven diversiteit aan bedragen en kaders.	<i>Opdrachtnemer</i>
33.	Opdrachtnemer biedt Eigenaar-bewoner, als deze dat wenst, ook ondersteuning bij aanvraag van landelijke subsidies. Het staat de Opdrachtnemer vrij om hiervoor een marktconforme vergoeding te vragen aan bewoners, met uitzondering van Subsidiegroep 1.	<i>Opdrachtnemer</i>
34.	Opdrachtnemer heeft een derdengeldrekening die onderdeel vormt van de jaarrekening. De rekening die voldoet aan SiSa-controlevereisten van de SpUk LAI en SpUk EA (https://open.overheid.nl/documenten/59d0d241-31e9-498a-9c3d-249fd892d980/file). De derdengeldenrekening is zodanig ingericht dat de daarop aanwezige gelden juridisch zijn afgescheiden van het vermogen van Opdrachtnemer en niet in een eventueel faillissement vallen. De jaarrekening wordt jaarlijks voor 1 juni aangeleverd voorzien van een controleverklaring en een accountantsverslag met aandacht voor risico's op het gebied van continuïteit, het latent aanwezig zijn ervan en de getroffen beheersmaatregelen. Opdrachtnemer verstrekt daarnaast een bankgarantie aan opdrachtgever voorafgaand aan gunning van de opdracht. Ook faciliteert Opdrachtnemer waar nodig een (steekproef)controle door opdrachtgever. Deze eis wordt verwerkt in het DAP (eis 1). De verantwoordelijkheid voor de rechtmatige besteding en SiSa-verantwoording van de SpUk-middelen blijft te allen tijde bij de deelnemende gemeenten. Opdrachtnemer levert daartoe tijdig de benodigde informatie aan.	<i>Opdrachtnemer en Opdrachtgever</i>
35.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de monitoring van de voortgang van de SpUk LAI en SpUk EA conform de termijnen en formats van de RVO. Opdrachtnemer is ook in staat om de beschikking van deze Spuks aan de juiste doelgroepen toe te wijzen en de financiële afhandeling van de SpUKs gescheiden af te handelen. Deze eis wordt verwerkt in het DAP (eis 1).	<i>Opdrachtnemer</i>

8. Bewoners begeleiden tijdens de uitvoering van Verduurzamingsmaatregelen

36.	Opdrachtnemer is aanspreekpunt voor Eigenaar-bewoners bij klachten en vragen tijdens de looptijd van de Overeenkomst en de afhandeling van claims op basis van garanties. Daarnaast is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de uitvoering en het zorgdragen voor een passende oplossing. Opdrachtnemer heeft een meldingsplicht voor klachten richting de betreffende Gemeente, zie eis 52.	<i>Opdrachtnemer</i>
37.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor uitvoering in lijn met de Omgevingswet.	<i>Opdrachtnemer</i>

9. Afronding van verduurzaming woning

38.	Alle eigenaar-bewoners die het traject doorlopen ontvangen een uitnodiging voor evaluatie. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor	<i>Opdrachtnemer</i>
-----	---	----------------------

	evaluaties van Eigenaar-bewoners, waarbij in ieder geval gevraagd wordt naar: • Beoordeling van de dienstverlening van Opdrachtnemer; • Beoordeling van de getroffen Verduurzamingsmaatregel; • Beoordeling van de uitvoering van de Verduurzamingsmaatregel; • Of Eigenaar-bewoner bereid is om verhaal en ervaring te delen. Opdrachtnemer legt ook de motieven vast van Eigenaar-bewoners die afhaken gedurende de klantreis. (Conform eis 52) De Programma coördinator krijgt de 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 54).	
39.	Programma coördinator is eindverantwoordelijk voor de opvolging van Eigenaar-bewoners die aangeven hun verhaal en/of ervaring te willen delen uit eis 38 als aansluiting op de marketing- en communicatieactiviteiten. De betreffende gemeente is verantwoordelijk voor de uitvoering hiervan.	<i>Opdrachtgever</i>

10. Selecteren van Aanbieders van Verduurzamingsmaatregelen

40.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het selecteren van geschikte Aanbieders middels een open house constructie, om het aanbod uit eis 22 uit te voeren. <u>Selectiecriteria-/eisen</u> omvatten in ieder geval: • Isoleren conform Omgevingswet (met speciale aandacht voor regelgeving omtrent flora- en fauna-activiteiten, kaders van een toekomstig (pre-)Soortenmanagementplan en, zolang van toepassing, de voorwaarden van de NVI-werkwijze. De werkwijze rondom eDNA wordt in onze provincie nog nader onderzocht en is daardoor nog geen concrete eis voor de Opdrachtnemer) • Kwaliteitscriteria met betrekking tot toegepaste producten en materialen, ten minste in lijn met kaders/randvoorwaarden zoals omschreven in de ISDE-subsidie; • Bereidheid om te werken met biobased materialen of circulaire materialen; • Er mag geen isolatiemateriaal worden toegepast dat bewezen of naar verwachting bewezen schadelijke gevolgen kan hebben voor de volksgezondheid. * * De Opdrachtnemer is aansprakelijk als er wel isolatiemateriaal door de Aanbieders wordt toegepast dat schadelijke gevolgen voor de volksgezondheid kan hebben, dit wordt opgenomen als KPI in het DAP.	<i>Opdrachtnemer</i>
41.	In de selectieprocedure en -criteria van Aanbieders hanteert Opdrachtnemer in ieder geval de volgende kaders: • De selectie dient openbaar te worden aangekondigd; • De selectie bevat geen disproportionele eisen; • De selectie is niet in strijd met het transparantiesbeginsel; • De selectie is niet in strijd met gelijkheidsbeginsel: alle marktpartijen moeten op gelijke gronden geselecteerd worden. • De selectie stimuleert deelname van lokale en regionale partijen. • De selectie heeft tot resultaat marktconformiteit in prijsvoering, gedurende gehele looptijd van de overeenkomst	<i>Opdrachtnemer</i>

42.	Opdrachtnemer presenteert selectieprocedure, aan de gemeenten. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om wijzingen aan te brengen indien de gemeenten de gestelde eisen niet proportioneel achten of indien deze niet in lijn zijn met eis 40 en 41.	<i>Opdrachtnemer</i>
43.	Opdrachtnemer houdt gedurende looptijd de financiële gezondheid van de geselecteerde partijen in de gaten. Op het moment van een dreigend faillissement of surseance van betaling, wordt tot het moment dat surseance van betaling of het dreigende faillissement is verholpen, geen andere opdrachten aan de geselecteerde partij versterkt. Reeds lopende niet uitgevoerde opdrachten worden in samenspraak met de Eigenaar-bewoner ondergebracht bij een andere geselecteerde partij. In het geval van een daadwerkelijk faillissement staat de Opdrachtnemer de Eigenaar-bewoner bij, m.b.t. nog uit te voeren werkzaamheden en garantie-overdracht van reeds uitgevoerde werkzaamheden. De opdrachtnemer heeft een inspanningsplicht om de eventuele transitiekosten voor de Eigenaar-bewoner te voorkomen of te beperken. Nadere afspraken worden vastgelegd in DAP.	<i>Opdrachtnemer</i>
44.	Op basis van de door Opdrachtnemer aangeleverde inschrijving (Inschrijfleidraad hoofdstuk 5) formuleren Opdrachtnemer en Programma coördinator gezamenlijk de definitie voor marktconformiteit, kaders voor de borging hiervan in de selectie van Aanbieders (eis 40) en een procedure voor de borging van marktconformiteit in het aanbod aan bewoners (eis 22) gedurende de gehele looptijd van het programma, inclusief consequenties als prijzen niet marktconform blijken. Deze afspraken en procedures worden vastgelegd in het DAP of het Programmaplan Uitvoeringsfase, zoals benoemd in eis 1.	<i>Opdrachtnemer en Opdrachtgever</i>
45.	Opdrachtnemer biedt bewoners en Programma coördinator transparantie in prijsopbouw van diensten en Verduurzamingsmaatregelen op te nemen in het DAP.	<i>Opdrachtnemer</i>
46.	Opdrachtnemer draagt zorg dat voor de uit te voeren maatregelen aan de woning een minimale algehele garantie van twee jaar verstrekt. Voor alle in de SpUk LAI genoemde maatregelen geldt de garantie van 10 jaar. Deze garantie bepalingen maken onderdeel uit van de selectieprocedure.	<i>Opdrachtnemer</i>
47.	Opdrachtnemer monitort jaarlijks de tevredenheid van aannemers over participatie aan het Programma. De vragen en antwoorden worden met Programma coördinator besproken	<i>Opdrachtnemer</i>
48.	Het staat opdrachtgever vrij om zelf contact op te nemen met door Opdrachtnemer gecontracteerde partijen	<i>Opdrachtgever</i>

11. Woning- en bewonersdata

49.	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 61 en bijlage 7.	<i>Opdrachtnemer</i>
50.	Opdrachtnemer houdt in de in eis 49 beschreven CRM-systeem herleidbaar naar of per Gemeente tenminste de volgende woningdata bij van tenminste alle adressen waar advies is uitgebracht (en als de Eigenaar-bewoner dit nadrukkelijk niet wenst: een offerte is uitgebracht): • Adresgegevens; • Gemeente;	<i>Opdrachtnemer</i>

	• Specifieke woningkenmerken, zodat inzicht ontstaat in de (on)mogelijkheden voor verduurzaming (bv afwezigheid kruipruimte). • Huidige verduurzamingsstaat van de woning per gebouwonderdeel t.a.v. de Standaard- of Streefwaarden. • Tenminste betreft het de volgende gegevens over de woningen: gevelisolatie, dakisolatie, vloerisolatie, bodemisolatie, spouwmuurisolatie, glasisolatie, met vermelding van Rd-waardes, Rc-waardes, U-waardes (glas) en oppervlakten en het afgiftesysteem, warmtebron, ventilatiesysteem; • Bovengenoemde data worden geactualiseerd na uitvoering van een of meerdere Verduurzamingsmaatregelen. Opdrachtnemer mag, na goedkeuring van Opdrachtgever een alternatieve inrichting hanteren, zolang achterliggende functionaliteit (inzicht in woningen voor optimaal aansluiten van aanpak bij woningvoorraad) gehandhaafd blijft.	
51.	Opdrachtnemer houdt, aanvullend op eis 49 en de in eis 50 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 52 voor vereisten Opdrachtgever); • Adresgegevens; • Gemeente; • Mailadres eigenaar-bewonerFase in de Klantreis of status in het proces; • Type Subsidiegroep uit aanpak; • Toekomstige plannen (wensen) van eigenaar-bewoner • Door eigenaar-bewoner gestelde adviesvragen en opvolgacties, inclusief datum en tijd • Klachten en opvolgacties • Type bewoner (bijv. BSR type, of doe-het-zelver) • Keuze voor subsidie(s) of financiering; • Keuze voor Verduurzamingsmaatregelen voor uitvoering; • Uitvoeringskosten; • Motivatie voor verduurzaming; • Betreffende Campagne; • Reden voor aan- of afhaken bij de betreffende Campagne; • 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 Programma coördinator.	<i>Opdrachtnemer</i>

52.	Opdrachtnemer geeft bij inschrijving aan wat de mogelijkheden zijn met betrekking tot meetbaarheid van communicatie (eis 8). Opdrachtgever zal in het marketing- communicatieplan een marketingdeskundige een voorstel laten maken voor het meten van communicatie. Opdrachtnemer faciliteert de meetbaarheid (bijvoorbeeld door het aanleveren van een lijst met UTM-codes) tenminste om te voldoen aan de eisen uit onderdeel 14. Gemeenten zorgen ervoor dat de communicatie meetbaar uitgevoerd wordt (bijvoorbeeld door de UTM-codes te verwerken in de verschillende kanalen en/of varianten voor boodschappen aan bewoners), waaronder in ieder geval: • Marketingkanaal van binnenkomst per gemeente.	<i>Opdrachtnemer en Opdrachtgever</i>
53.	De data genoemd bij eis 38, 50 en 51 wordt beschikbaar gesteld aan de Gemeenten. Opdrachtnemer gaat akkoord dat de (persoons)gegevens niet aan derde partijen verkocht en/of geleverd mogen worden, behoudens voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst en met in achtneming van de geldende wet- en regelgeving. De gemeenten treden op als verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG. Opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens uitsluitend ten behoeve van de uitvoering van deze Overeenkomst en conform de instructies van de gemeenten. Opdrachtnemer is niet gerechtigd de (persoons)gegevens te gebruiken voor eigen doeleinden of commerciële exploitatie. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat deze data gedeeld kan worden. Na definitieve gunning werken Opdrachtnemer en de Programma coördinator dit onderwerp uit in samenspraak met een Privacy Officer. Dit wordt verwerkt in het DAP of het programmaplan Uitvoeringsfase (zoals omschreven in eis 1) en is eveneens conform de gestelde eisen in Bijlage 7.	<i>Opdrachtnemer en Opdrachtgever</i>
54.	Opdrachtnemer levert de gemeenten, binnen de kaders van eis 55, de data uit eis 38, 50 en 51 aan als CSV-bestand minimaal eens per 3 maanden. De structuur wordt afgestemd met Programma coördinator.	<i>Opdrachtnemer</i>
55.	De Programma coördinator stuurt op het aanleveren van data door alle Gemeenten aan de Opdrachtnemer. Voorafgaand en ter voorbereiding op de acties, deze bestaat in ieder geval uit: • Aantallen te bereiken per doelgroep; • Bouwjaar verdeling per doelgroep; • Woningtypes per doelgroep; • Overige relevante voorkennis om eigenaar-bewoners optimaal te bedienen, zoals of er op specifieke adressen al acties geweest zijn, mits deze voorhanden zijn. De Programma coördinator geeft aan wat de kwaliteit (nauwkeurigheid) van de data is.	<i>Opdrachtgever</i>
56.	Gemeenten updaten het databestand met adressen van alle Subsidiegroepen dat gebruikt wordt voor communicatiedoeleinden (Programma van Eisen, onderdeel 3) aan de hand van inzichten uit de praktijk. Programma coördinator haalt de inzichten uit de praktijk actief op bij de Opdrachtnemer. Bijvoorbeeld: als uit de praktijk blijkt dat bepaalde adressen foutief aangeschreven zijn of als er adressen zijn die al volledig geïsoleerd hebben, worden deze in vervolgcampagnes niet opnieuw aangeschreven. Zo worden klachten voorkomen en onnodige tijdsinvestering bij Opdrachtnemer beperkt.	<i>Opdrachtgever</i>

12. Monitoring en voortgang

57.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de monitoring van de voortgang van kwaliteit en effectiviteit van het programma. Hiervoor stelt Opdrachtnemer een (actueel) dashboard beschikbaar per Gemeente en het totaal van deelnemende Gemeenten, per Campagne en voor de gehele aanpak, met daarin ten minste: • Aantal bewoners per Klantreisfase per Subsidiegroep, inclusief inzicht in bewoners die afgehaakt zijn; • Aantal aangeschafte maatregelen per isolatiemaatregel per Subsidiegroep; • Het percentage Biobased isolatie per Isolatiemaatregel per Subsidiegroep; • Het percentage Isolatiemaatregelen per isolatiemaatregel dat is uitgevoerd via het Doe-Het-Zelf proces per Subsidiegroep conform de kaders van de SpUK LAI en lokale Subsidieregeling; • Het percentage Isolatiemaatregelen per Isolatiemaatregel dat is uitgevoerd buiten het -Programma om met terugwerkende kracht; • Aantal verstrekte lokale subsidies per Subsidiegroep; • Het aantal afgewezen subsidies plus motivering • Resterende subsidiebedrag in de (verschillende) pot(ten); • Kanaal van binnenkomst per Subsidiegroep in relatie tot conversies naar uitvoering (eis 12); • Het aantal verstrekte adviezen per Subsidiegroep (eis 19); • Het aantal offerte-aanvragen • De tevredenheid van de aannemers • Aantal lokale aannemers • Klachten over de dienstverlening van Opdrachtnemer en partijen die voor Opdrachtnemer werken Bij aanvang Opdracht wordt de inrichting van het dashboard besproken met Programma coördinator en vastgesteld in het DAP (eis 1). Elke gemeente heeft toegang tot de eigen dashboards	Opdrachtnemer
58.	Opdrachtnemer verzorgt een maandelijkse rapportage waarin de punten uit eis 57 zijn opgenomen en daarnaast per gemeente en het totaal van deelnemende Gemeenten, per actie, per doelgroep en voor de gehele aanpak zijn opgenomen: • Uitkomsten bewonersevaluaties (eis 38); • Reden van afhaken; • Reden van aanhaken; • Reden van wel/niet gebruikmaken van advies (zie eis 18); • Uitkomsten van vergaarde woningdata uit eis 50 en 51; Opdrachtnemer mag na goedkeuring van Programma coördinator, van bovenstaand een alternatieve rapportage voorstellen, mits het achterliggend monitorings- en voortgangsdooel (eis 57) gehandhaafd blijft.	Opdrachtnemer

13. Verbeteren en audits

59.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het presenteren van de voortgang tijdens de sessies uit eis 4 met daarin ten minste de uitkomsten zoals beschreven in eis 57 en 58.	Opdrachtnemer
60.	Opdrachtnemer neemt deel aan de audits zoals omschreven in bijlage 1. Opdrachtnemer is bereid tot leren en verbeteren van de eigen bedrijfsprocessen. Opdrachtnemer doet actief voorstellen voor verbetering van de marketing en communicatieaanpak van	Opdrachtnemer

	Opdrachtgever en de door Opdrachtgever uitgevoerde lokale kernen aanpak tijdens de sessies (eis 4) op basis van de 1) uitkomsten uit de praktijk 2) eigen ervaringen in andere projecten en 3) lessen buiten het programma. Als uit de rapportage uit eis 57 blijkt dat het aandeel Biobased isolatie niet in lijn is met de NABB-ambitie, doet de Opdrachtnemer een verbetervoorstel om de ambitie wel te halen.	
--	---	--

14. Bescherming persoonsgegevens en informatieveiligheid

61.	De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) is uitgangspunt voor elke vorm van gegevensverwerking waarbij de Opdrachtnemer op een transparante en praktische manier invulling geeft aan de verplichtingen uit de AVG. De Opdrachtgever is verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG. De Opdrachtnemer treedt op als verwerker (art. 4, lid 8 AVG) en sluit hiertoe een verwerkersovereenkomst met de Opdrachtgever. Indien opdrachtnemer niet optreedt als verwerker maar als verwerkingsverantwoordelijke wordt er een gegevensdelingsovereenkomst voor gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijken gesloten. Indien de Opdrachtnemer als verwerker en subverwerkers inschakelt, wordt door Opdrachtnemer met de subverwerkers een verwerkersovereenkomst afgesloten conform art. 28 AVG. De Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever voorafgaand over de inzet van subverwerkers.	<i>Opdrachtnemer</i>
62.	Opdrachtnemer verwerkt uitsluitend persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van het project. De wijze van gegevensdeling wordt onderling afgestemd tussen de Opdrachtgever / Gemeenten en Opdrachtnemer.	<i>Opdrachtnemer</i>
63.	Alleen Programma coördinator, gemeenten en de Opdrachtnemer hebben toegang tot de persoonsgegevens. Indien geanonimiseerde gegevens worden verwerkt ten behoeve van dashboards, is inzage door andere gemeenten mogelijk.	<i>Opdrachtnemer</i>
64.	De Opdrachtnemer heeft de informatieprocessen ingericht op basis van de principes van privacy en security by design en privacy by default en kan dit aantonen.	<i>Opdrachtnemer</i>
65.	Opdrachtnemer heeft een Functionaris Gegevensbescherming of een Privacy Officer met wie snel en op transparante wijze contact kan worden gelegd voor privacy gerelateerde onderwerpen.	<i>Opdrachtnemer</i>
66.	Opdrachtnemer maakt geen gebruik van productiedata binnen de testomgeving of ondersteuningsomgeving	<i>Opdrachtnemer</i>
67.	Opdrachtnemer heeft beleid opgesteld ten aanzien van de naleving van de AVG (waarin in elk geval taken en verantwoordelijkheden ten aanzien van privacy zijn vastgelegd (inclusief rapportagelijnen) en afspraken over verwerkers zijn vastgelegd).	<i>Opdrachtnemer</i>
68.	Opdrachtnemer heeft een proces en de benodigde kennis om voorkomende datalekken goed af te kunnen handelen.	<i>Opdrachtnemer</i>
79.	Opdrachtnemer heeft maatregelen genomen om te borgen dat personeel op zorgvuldige wijze met de persoonsgegevens om gaat (bijvoorbeeld: training van personeel, screenen van personeel, maken van afspraken met personeel).	<i>Opdrachtnemer</i>

70.	Opdrachtnemer verwijdt of anonimiseert persoonsgegevens zodra deze niet meer noodzakelijk zijn voor het project, overeenkomstig met de afspraken in de verwerkersovereenkomst.	<i>Opdrachtnemer</i>
71.	Opdrachtnemer werkt na gunning indien noodzakelijk mee met het uitvoeren van een Data Protection Impact assessment (DPIA) en voert eventuele wijzigingen uit om risico's te mitigeren of te elimineren. De opdrachtnemer dient in ieder geval: - te beschrijven hoe de Opdrachtnemer een back-up maakt van de persoonsgegevens - te voorzien in mogelijkheden om per rol persoonsgegevens wel of niet te tonen/inzichtelijk te maken en de mogelijkheid om persoonsgegevens te anonimiseren en pseudonimiseren; - te beschrijven op welke wijze er controle is op de verwerking van persoonsgegevens - te voorzien in de mogelijkheid om persoonsgegevens te corrigeren, de verwerking van de persoonsgegevens te beëindigen, of over te dragen aan een inwoner of een Ondernemer, of de opdrachtgever; - te beschrijven op welke wijze persoonsgegevens kunnen worden aangepast en verwijderd.	<i>Opdrachtnemer</i>
72.	Opdrachtnemer is bereid de uitkomsten van de DPIA uit te voeren binnen de organisatie van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer rapporteert aan de Programma coördinator over de voortgang van de implementatie.	<i>Opdrachtnemer</i>
73.	Opslag van gegevens vindt niet plaats buiten de Europese Economische Ruimte en niet in het Verenigd Koninkrijk.	<i>Opdrachtnemer</i>
74.	De door de Opdrachtnemer geleverde oplossing of dienst zal gedurende de looptijd van de overeenkomst daar waar relevant en/of van toepassing, voorzien zijn van maatregelen zoals gedefinieerd in de NEN-ISO/IEC 27002, minimaal voldoende aan BIO BasisBeveiligingsNiveau.	<i>Opdrachtnemer</i>
75.	Subverwerkersovereenkomsten dienen te worden afgesloten indien het perceel gebruik maakt van cloudproviders of externe datacenters.	<i>Opdrachtnemer</i>
76.	Het systeem dat Opdrachtnemer gebruikt voor het verwerken van gegevens beschikt over middelen voor authenticatie, multifactor-authenticatie, autorisatie, beheer rollen en integratiemogelijkheden met externe Identity Providers / Access Providers en single sign on.	<i>Opdrachtnemer</i>
77.	Wanneer nieuwe wetgeving of gewijzigde inzichten door jurisprudentie op het gebied van privacy zich voordoen, verzorgt Opdrachtnemer in overleg (kosteloos) aanpassingen in het systeem (privacy flexibiliteit).	<i>Opdrachtnemer</i>

15. (Wezenlijke) wijzigingen

78.	Opdrachtgever en Opdrachtnemer confirmeren zich aan de herzieningsclausule (Bijlage 4 – Herzieningsclausule) en de daarin opgenomen procedures bij de beschreven scenario's. Dit zijn niet wezenlijke wijzigingen en kunnen worden doorgevoerd conform bijlage 4.	<i>Opdrachtnemer en Opdrachtgever</i>
-----	---	---------------------------------------

16. Planning

79.	Gemeenten zorgen ervoor dat ze tenminste de volgende zaken geregeld hebben bij gunning: - Lokale subsidies, zoals beschreven in eis 31; - Een marketing- en communicatiestrategie, zoals beschreven in eis 8 voor de eerste Campagne die in samenspraak met Opdrachtnemer volgens werkwijze eis 4 wordt afgerond; - De data beschikbaar, zoals beschreven in eis 55.	<i>Opdrachtgever</i>
-----	--	----------------------

17. Afronding en overdracht na beëindiging Opdracht

80.	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>Opdrachtnemer en Opdrachtgever</i>
81.	De garantie bepaling conform eis 46 van de door de Opdrachtnemer geselecteerde Aanbieders blijven ook na beëindiging Opdracht gelden voor Eigenaar-bewoners.	<i>Opdrachtnemer</i>
82.	Opdrachtnemer blijft na beëindiging van de Opdracht contactpersoon voor bewoners in lopende processen vanuit acties binnen het programma totdat het proces aantoonbaar is afgerond. Een lopend proces betreft in ieder geval openstaande offertes, Eigenaar-bewoners die opdracht verstrekt hebben, waarbij de woning nog niet is uitgevoerd of openstaande klachten. Ook blijft Opdrachtnemer aanspreekpunt voor bewoners bij de afhandeling van nieuwe klachten of vragen in reeds opgeleverde uitvoeringen na afloop van de Overeenkomst. Een proces is afgerond zodra de werkzaamheden aan de woning zijn uitgevoerd en dit binnen de looptijd van dit Programma niet leidt tot klachten, de offertetermijn is verstreken en/of klachten naar tevredenheid van de eigenaar-bewoner zijn opgelost of het proces op andere wijze aantoonbaar beëindigd is.	<i>Opdrachtnemer</i>
83.	Drie maanden voor beëindiging van de Opdracht biedt Programma coördinator 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>
84.	Bij beëindiging van de Opdracht, maakt de Opdrachtnemer een overdrachtsplan. Na goedkeuring van de Programma coördinator voert de Opdrachtnemer dit plan uit.	<i>Opdrachtnemer</i>
85.	Bij beëindiging van de Opdracht worden alle data door Opdrachtnemer, zonder meerkosten, overgedragen aan de Gemeenten in een standaard uitwisselformat.	<i>Opdrachtnemer</i>

18. Functieprofiel contactpersoon Opdrachtnemer

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

	• 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. Als de samenwerking tussen de vaste aangespreekpunten van Opdrachtnemer en Opdrachtgever niet naar wens van Opdrachtgever verloopt wordt op basis van redelijkheid en billijkheid gekeken naar een oplossing, waarbij vervanging een mogelijkheid is.	
--	---	--

19. Doe-het-zelf aanpak

87.	De Opdrachtnemer houdt zich voor ontzorging van Eigenaar-Bewoners via een Doe-Het-Zelf-aanpak aan alle eisen uit dit Programma van Eisen, tenzij anders aangegeven in dit onderdeel (in welk geval prevaleert dit onderdeel (19) boven de andere eisen.	<i>Opdrachtnemer</i>
88.	De Opdrachtnemer verschaft Eigenaar-Bewoners algemene informatie over het kwalitatief zelf uitvoeren van de betreffende Verduurzamingsmaatregelen.	<i>Opdrachtnemer</i>
89.	Voor de ontzorging van Eigenaar-Bewoners via een Doe-Het-Zelfaanpak verstrekt de Opdrachtgever de Opdrachtnemer een vaste vergoeding per vastgestelde subsidie, zoals beschreven in hoofdstuk 2.6 van de Inschrijfleidraad. Dit geldt ook voor alle eventuele wijzigingen, zoals beschreven in de Herzieningsclausule in bijlage 4.	<i>Opdrachtgever</i>
90.	De Opdrachtnemer stelt een kwalitatieve uitvoering van de betreffende isolatiemaatregel vast bij de woning van de Eigenaar-Bewoner op een wijze die aansluit bij de vereisten voor de SiSa-verantwoording uit eis 34 alvorens de subsidie vastgesteld wordt.	<i>Opdrachtnemer</i>
91.	Onderdeel 10 (Selectie van Aanbieders) uit dit programma van eisen is niet van toepassing op ontzorging via een Doe-Het-Zelf-aanpak,	<i>Opdrachtnemer</i>
92.	Het staat Opdrachtnemer vrij om een keuze te maken uit achteraf declaraties uitkeren of werken met tegoedbonnen oid. In geval Opdrachtnemer voor dit laatste kiest, dan biedt Opdrachtnemer Eigenaar-bewoners die via een Doe-Het-Zelfproces willen Verduurzamen, de mogelijkheid om te kiezen uit verschillende Aanbieders van Verduurzamingsmaterialen op basis van objectieve prijs- en kwaliteitscriteria. In deze selectie dienen voldoende aanbieders van lokale en/of biobased materiaal zijn meegenomen, zodat de DHZer hier ook keuzevrijheid en een concurrerende prijs krijgt.	<i>Opdrachtnemer</i>

93.	In het geval van faillissement van een Aanbieder binnen de Doe-het-Zelf-aanpak, verzorgt de Opdrachtnemer een vervangende partij. In dit geval is financiële garantstelling en compensatie door Opdrachtnemer niet vereist.	<i>Opdrachtnemer</i>
-----	---	----------------------