

Bijlage 3 - Programma van Eisen

Behorende bij de aanbesteding: "Lokale aanpak Isolatie Bergen op Zoom", kenmerk: dCI-000538

In dit Programma van Eisen zijn alle minimumeisen en uitvoeringsvoorwaarden opgenomen waar u aan moet voldoen om de opdracht te kunnen uitvoeren. Alle minimumeisen en uitvoeringsvoorwaarden zijn knock-out-criteria.

Op het moment dat u de inschrijving indient, gaat u akkoord met alle minimumeisen en uitvoeringsvoorwaarden die aan de opdracht worden gesteld. Het niet voldoen aan een eis of uitvoeringsvoorwaarde kan uitsluiting betekenen van de verdere aanbestedingsprocedure.

1. Achtergrond

1.1 Achtergrond en doel programma

In het Klimaatakkoord is afgesproken dat alle woningen en gebouwen in 2050 van het aardgas zijn en duurzaam verwarmd worden. In het Klimaatakkoord is bovendien afgesproken dat anderhalf miljoen bestaande woningen in 2030 al verduurzaamd zijn, een aanzienlijk deel betreft grondgebonden koopwoningen van eigenaar-bewoners. Om deze opgave te behalen is een versnellingslag nodig. Gemeenten hebben in het Klimaatakkoord de regierol gekregen in de lokale warmtetransitie. De Rijksoverheid stelt nu en gedurende de komende jaren diverse middelen beschikbaar aan gemeenten (SPUK Lokale Aanpak Isolatie, SPUK Aanpak Energiearmoede, CDOKE etc.) om deze opgave te realiseren. Deze middelen kunnen bijvoorbeeld worden ingezet voor subsidie aan bewoners, begeleiding, marketing of verhoging van capaciteit binnen de lokale overheid. Elk van deze middelen kent specifieke kaders en doelstellingen. Het project van deze uitvraag richt zich op het verduurzamen van grondgebonden koopwoningen van eigenaar-bewoners in de gemeente Bergen op Zoom, door de beschikbare middelen (nu en mogelijk in de toekomst) te combineren in één aanpak.

Het doel van het project is om met de beschikbare middelen, expertise en capaciteit zoveel mogelijk woningen te isoleren in combinatie met ventileren, met een zo hoog mogelijke kwaliteit. Concreet streven we naar 35% tot 50% van de NIP-huishoudens die binnen 5 jaar isolatiemaatregelen heeft laten uitvoeren. Daarbij bestaat de wens om in oktober 2026 te starten met de eerste campagne. Het richt zich dus niet op wat minimaal moet, maar op wat maximaal kan binnen gestelde kaders van de budgetten, met het oog op de lange termijn opgave. De kenmerken van het project zijn: een meerjarige samenwerking in een verbeterproces in samenwerking met de opdrachtnemer.

Meerjarig

Het project richt zich op het ontzorgen van woningeigenaren door hen te begeleiden bij het gehele verduurzamingstraject. Het doel is om een basis neer te zetten voor een langere termijn, zodat er de komende jaren gericht gewerkt kan worden aan het verduurzamen van de woningvoorraad. Doordat het een meerjarig project betreft, kan het bovendien beter aansluiten bij het natuurlijk moment van verduurzaming van de eigenaar-bewoner. Deze opdracht anticipeert ook op de mogelijkheid dat er aanvullende budgetten kunnen worden toegevoegd.

Samenwerking

In de samenwerking met opdrachtnemer staat het resultaat centraal: de geïsoleerde woning. Het uitgangspunt in de aanpak is, dat alle betrokkenen belang hebben bij het verhogen van de effectiviteit en de kwaliteit van de aanpak, om een maximaal resultaat te behalen. Succes staat of valt met de inspanning van opdrachtgever en opdrachtnemer (als schakel in de klantreis tussen eigenaar-bewoners, aanbieders en adviseurs), vanuit transparantie en wederzijds vertrouwen.

Leren

De gemeente wil starten met het praktisch uitvoeren van de isolatieopgave. Het programma kijkt echter verder dan alleen het realiseren van de doelen van de huidige budgetten (SPUK LAI, SPUK Energiearmoede en CDOKE). Dé oplossing voor de energietransitie bestaat nog niet, dus verbeteren van de aanpak is noodzakelijk bij het bereiken van bovengenoemd doel. Het programma moet een stevige basis leggen voor de continuering van de verduurzaming op lange termijn: de ontwikkeling van aardgasvrije wijken.

De gemeente heeft een specifieke ambitie geformuleerd die past bij het karakter van de regio. Zij wenst een lerende aanpak die past bij de ambities van de regio op het gebied van biobased isoleren. Deze ambitie is nader uitgewerkt in paragraaf 2.4.

2. Inhoudelijk kaderprogramma

2.1 Uitgangspositie bij start programma

De gemeente Bergen op Zoom heeft in 2025 al acties in uitvoering om de subsidies aan de inwoners uit te keren. In Bergen op Zoom zijn nu 175 woningen geïsoleerd en naar verwachting komen daar nog 100 woningen bij. Bergen op Zoom heeft de opgave om in totaal 2.985 woningen te isoleren met een budget van €5.736.749,00.

De gemeente wil zo snel mogelijk starten na verstrekking van de definitieve gunning van deze opdracht. Uiterlijk 4-6 weken na definitieve gunning wil de gemeente de basisdienstverlening kunnen starten. Hiermee wordt bedoeld dat eigenaar-bewoners op dat moment subsidie aan kunnen vragen via de opdrachtnemer.

2.2 Subsidiegroepen en subsidies

Deze opdracht is gericht op eigenaar-bewoners van grondgebonden koopwoningen waar nog één of meerdere verduurzamingsmaatregelen getroffen moeten worden. De gemeente wil ook eigenaren van woningen in een VvE de mogelijkheid geven om SPUK LAI subsidie aan te vragen. Het programma onderscheidt drie subsidiegroepen die ontzorgd worden, ofwel door uitvoering via professionele aanbieders, ofwel via een Doe-Het-Zelf-aanpak.

Het totaal aantal te verduurzamen woningen is 2.985. Daarvan zijn er momenteel 175 gerealiseerd en de prognose is dat er nog ca. 100 gerealiseerd gaan worden. Tot en met 2029 zijn er dus nog 2700 – 2750 woningen te verduurzamen. Het potentieel aantal gerechtigden ligt nu op bijna 16.000.

Subsidiegroep 1

Middengroep: *eigenaar-bewoners van grondgebonden koopwoningen met een lage(re) energetische kwaliteit en lage WOZ-waarde*

Deze eigenaar-bewoners komen in aanmerking voor een financiële bijdrage (SPUK LAI) voor verduurzaming. Afhankelijk van de subsidiekaders van de gemeente, zijn dit bewoners met een woning waarvan de WOZ-waarde onder de NHG-grens ligt en een lage(re) energetische kwaliteit heeft; label D, E, F, G of geen label. Door de lagere woningwaarde en hogere woonlasten is het wenselijk dat deze woning energetisch verbeterd wordt. Deze subsidiegroep krijgt een financiële bijdrage voor isolatie van maximaal € 1.460,-. Het doel van de financiële bijdrage voor deze subsidiegroep is om de conversie naar uitvoering te verhogen en juist dit deel van de woningvoorraad een impuls te geven.

Subsidiegroep 2

Brede groep: *eigenaar-bewoners van grondgebonden koopwoningen waar tenminste één verduurzamingsmaatregel moet worden getroffen*

Dit zijn alle eigenaar-bewoners van grondgebonden koopwoningen waar nog één of meerdere verduurzamingsmaatregelen getroffen kunnen worden en die aantoonbaar voldoen aan de subsidieregeling (bijvoorbeeld een beter label dan D). Deze subsidiegroep profiteert van het gemak van de aanpak, waarin zij bij deelname aan een campagne zeker zijn van kwalitatieve uitvoering van verduurzamingsmaatregelen. Door deze subsidiegroep mee te nemen in het programma is de verwachting dat met de beschikbare middelen meer verduurzamingsimpact kan worden gemaakt.

Eigenaar-bewoners uit subsidiegroep 1 kunnen ook kiezen voor de declaratieroute. Deze worden door de opdrachtnemer enkel ontzorgd in de subsidieverwerking. De geschatte omvang per subsidiegroep is weergegeven in de volgende tabel:

Groep	Geschat aantal woningen
Subsidiegroep 1 (gebaseerd op energielabels en WOZ-waarde in 2022)	11.869
Subsidiegroep 2 (gebaseerd op energielabels)	3.986
Totaal	15.855

De eigenaar-bewoner komt in aanmerking voor subsidie als deze voldoet aan de in de subsidieregeling gestelde kaders. In principe is de subsidieregeling voor de lokale aanpak isolatie voor elke eigenaar-bewoner hetzelfde. Voor subsidiegroep 1 en 2 en voor de Doe-het-zelf-groep is het te ontvangen subsidiebedrag maximaal € 1.460.

Subsidiegroep 3, zoals hieronder omschreven, is geen vast onderdeel van de uitvoering van de overeenkomst, de verwachting is dat daar middelen voor vrij komen, maar ten tijde van de aanbesteding is daar nog geen concrete invulling voor. Indien er budget voor komt, overweegt opdrachtgever de uitvoering bij opdrachtnemer te beleggen.

Subsidiegroep 3

Minimagroep: *eigenaar-bewoners van grondgebonden koopwoningen met een laag inkomen en een woning met een lage(re) energetische kwaliteit en lage WOZ-waarde*

Deze eigenaar-bewoners krijgen gemiddeld een gratis verduurzamingsmaatregel aangeboden en worden verregaand ontzorgd in subsidieafhandeling en gratis advies op maat. De woningen in deze subsidiegroep vallen binnen de kaders van SPUK LAI en mogelijk wordt SPUK AE ingezet. Deze subsidiegroep moet volledig ontzorgd worden en er dient een slimme combinatie gemaakt te worden van landelijke subsidies en lokale subsidies om zoveel mogelijk te kunnen doen, op zo'n manier dat deze subsidiegroep in geen geval subsidies moet voorschieten. Het doel is een zo hoog mogelijk conversie te behalen. Deze subsidiegroep is vaak niet gemakkelijk te bereiken, bijvoorbeeld omdat er andere prioriteiten spelen, terwijl juist voor deze groep verduurzaming de kans op energiearmoede kan verkleinen. Deze subsidiegroep vraagt dus om een hogere inspanning van opdrachtnemer (ontzorging) en de gemeente (communicatie).

2.3 Prioriteiten marketing- en communicatiestrategie

De gemeente is verantwoordelijk voor de marketing- en communicatiestrategie en de uitvoering daarvan. Iedereen heeft recht op comfortabel en betaalbaar wonen. De dienstverlening en communicatie aan eigenaar-bewoners binnen het programma wordt daarom afgestemd op de verschillende subsidiegroepen met de volgende prioriteiten:

Doelgroepstrategie

Subsidiegroep 1 is heel divers. Binnen deze doelgroep kunnen diverse subdoelgroepen aangewezen worden, die elk op hun eigen manier benaderd dienen te worden. De gemeente zal in de marketing- en communicatiestrategie een nadere onderverdeling maken, zodat met name de subdoelgroepen die moeilijk te bereiken zijn, vanaf het begin van het programma benaderd kunnen worden.

Doorontwikkeling naar wijkaanpakken

De gemeente wil snel een meer wijkgerichte communicatie aanpak ontwikkelen ten behoeve van de toekomstige wijk of gebiedsaanpak aardgasvrij(-ready).

Synergie met lokale initiatieven

In de gemeente kunnen er in meer of mindere mate lokale verduurzamingsaanpakken spelen in samenwerking met sociaal domein, energie coöperaties, buurtinitiatieven of andere spelers. Om impact te maximaliseren, wordt ingezet op synergievoordelen van deze lokale context. Dit kan betrekking hebben op marketing, communicatie, ophalen van praktijklessen, wederzijdse doorverwijzing en het informeren van bewoners over de aanpak. De gemeente brengt dit in beeld en is de schakel naar deze netwerken.

Doe wat regionaal kan en lokaal wat moet

De gemeente wil campagnes waarin de eigenaar-bewoners centraal staan. Activatie- en communicatiemiddelen worden door de gemeente zoveel mogelijk met een uniforme opzet en op een gelijke wijze toegepast, echter met behoud van mogelijkheden voor lokaal maatwerk. Samenwerking met regionale aanbieders van isolatiewerken is gewenst.

2.4 Regionale ambities

De gemeente heeft naast het algemene programmadoel van het maximaliseren van de verduurzamingsimpact in aantallen en kwaliteit een regionale ambitie vastgelegd.

2.4.1 Biobased isolatie

Biobased bouwen en isoleren heeft de potentie om de CO₂-uitstoot aanzienlijk te reduceren, de circulariteit in de bouw te vergroten en lokale ketens te versterken. Daarom is in de regio West-Brabant een Regiodeal afgesloten met een specifieke programmalijn om regionaal ontwikkelde biobased materialen toe te passen: van Plant tot Pand. Op dit moment is de afname van biobased isolatie door particuliere woningeigenaren nog zeer beperkt, terwijl het voor het ontwikkelen van meer lokale ketens voor biobased isolatie essentieel is om de afname van biobased isolatie te vergroten.

Doel en aanpak leerlijn biobased isolatie

Het uiteindelijke doel is dat biobased een vanzelfsprekend onderdeel wordt van de keuzes die bewoners, bouwpartijen en DHZ-ers maken.

Met de leerlijn biobased isoleren wil de gemeente aansluiten op de Regiodeal en invulling geven aan de ambities van het NABB (zie eis 54):

- 5% biobased isoleren in 2026

- 9% biobased isoleren in 2027
- 15% biobased isoleren in 2028
- 22% biobased isoleren in 2029
- 30% biobased isoleren in 2030

Als uit de rapportage 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. Het verbetervoorstel wordt gefinancierd uit het leerbudget biobased en voldoet aan gestelde vereisten uit het Programma van Eisen. De toepassing van biobased materialen start dus al in jaar 1 en de resultaten van deze programmalijn zullen bijdragen aan een verhoogd gebruik van biobased materialen in latere jaren van dit programma. Het toepassen van biobased isolatie is in opkomst. Toch zijn er nog een aantal vragen en knelpunten, waarvan wij verwachten dat opdrachtnemer deze onderzoekt en opneemt in de aanpak en verbetervoorstellen:

1. *Hoe verleiden we bewoners om voor biobased isoleren te kiezen?*
Onderzoek wijst uit dat als biobased isoleren onderwerp is van een adviesgesprek de kans op converteren verhoogd ([Rapport-Biobased-isoleren-Natuur-Milieu.pdf](#)), maar wat doorslaggevend is voor een eigenaar-bewoner is nog grotendeels onbekend. De vraag is in welke mate zaken impact hebben, zoals betaalbaarheid, comfort, esthetiek, vertrouwen in kwaliteit, beschikbaarheid van informatie en toegang tot passende financiering of subsidies.
2. *Wat hebben uitvoerders nodig om biobased (juist) toe te passen?*
Denk aan kennis en praktische scholing, zekerheid over leveringsketens, technische richtlijnen, certificering, ervaring met bestekken en aanbestedingen en garanties rond prestaties. In verband met de ambities rond biobased isoleren is het wenselijk om een lokale basis van getrainde ondernemers te hebben.
3. *Hoe kunnen doe-het-zelvers (DHZ-ers) met biobased aan de slag?*
Voor particulieren die zelf isoleren of verbouwen gaat het om laagdrempelige beschikbaarheid van materialen, heldere instructies en praktische toepassingsmogelijkheden die aansluiten bij hun vaardigheden.

Samenwerking met Building Balance

De leerlijn wordt uitgevoerd als een samenwerking tussen de regio (gemeente /werkgroep Biobased), de opdrachtnemer en Building Balance. Building Balance is de uitvoeringsorganisatie van de [Nationale aanpak Biobased Bouwen](#). Building Balance ondersteunt de Regiodeal en is als kennispartner onderdeel van de werkgroep die de toepassing van Biobased materialen in dit programma stimuleert. Zolang Building Balance de uitvoeringsorganisatie is van de NABB kan Building Balance de huidige rol continueren. Dat is zeker tot 2027. Building Balance is een verbindende partij in de regio die in gesprek is met de gehele keten in de Regio West-Brabant. Ook zijn zij een kennis- en expertisepartner die zorgt voor verdieping en verbinding. Building Balance voert eigen activiteiten uit, waarbij er duidelijk synergie bestaat tussen haar doelstellingen en dit programma. Waar mogelijk worden activiteiten gecombineerd en wordt er inhoudelijke expertise geleverd om de programmalijn te versterken.

2.4.2 Status ecologisch onderzoek

De opschaling van het verduurzamen van bestaande woningen moet voldoen aan het Besluit Activiteiten Leefomgeving van de Omgevingswet (voormalige Wet Natuurbescherming).

Status SMP-traject

De gemeente werkt aan een Soortenmanagementplan (SMP) waarmee ze een gebiedsgerichte omgevingsvergunning aan kan vragen. Met een SMP zijn er geen ecologische belemmeringen meer (voor de geselecteerde diersoorten) voor de isolatieopgave binnen de bebouwde kom van een gemeente, alle verduurzamingsmaatregelen binnen de bebouwde kom mogen dan worden uitgevoerd zonder dat hier per woning een ecologisch onderzoek voor nodig is. Totdat de gemeente een SMP-vergunning heeft, valt zij onder het pre-SMP of het pre-pre SMP: Natuurvriendelijk Isoleren (NVI). Voor de gemeente Bergen op Zoom start het ecologisch onderzoek in het kader van het SMP-onderzoek in Q1 2026 en is de verwachte planning voor het toekennen van de SMP-vergunningsaanvraag januari 2028.

<i>Stand van zaken NVI en SMP</i>	NVI RUIMTE 2026-2027* (aantal woningen)	Maximale ruimte Pre-smp** (4 % woningen bij start veldwerk)	Start veldwerk SMP	Maximale ruimte pre SMP bij resultaten veldwerk (20 %)***	Verwachte datum Omgevingsvergunning
Bergen op Zoom	384	512	apr-26	2568	jan-28

* NVI ruimte is te besteden tot 17 mei 2027, maximaal 3 % van de woningen per jaar

** provincie heeft aangegeven dat ze bij start veldwerk 4 % extra woningen wil vrijgeven

*** provincie mag 20 tot 30 % van de woningen vrijgeven als uit veldwerk blijkt waar soorten zich bevinden. Verwachting is dat provincie voor 20 % kiest.

Huidige mogelijkheden: wat kan er onder Natuurvriendelijk Isoleren?

Zolang de gemeente nog geen pre-SMP aan kan vragen, valt de gemeente onder de richtlijnen Natuurvriendelijk Isoleren (NVI). Voor deze aanbesteding is berekend dat onder het NVI de voorwaarden uit deze opdracht haalbaar zijn. NVI is alleen van toepassing voor woningen binnen de bebouwde kom. De voorwaarden van NVI zijn:

Binnen de bebouwde kom:

- Binnenmuurisolatie (telt niet mee richting de 6% per CBS-kern)
- Spouwmuurisolatie (telt mee richting de 6% per CBS-kern)
- Het vervangen van borstwering (wanneer niet te inspecteren met een endoscoop) (telt mee richting de 6% per CBS-kern)
- Het isoleren van een buitenmuur (telt mee richting de 6% per CBS-kern)
- Dakisolatie; het aanbrengen van dakisolatie aan de buitenkant van het dak, (telt mee richting de 6% per CBS-kern)

Buiten de bebouwde kom:

- Het vervangen van glas (exclusief kozijnen), binnenmuurisolatie en vloerisolatie
- Alle overige Verduurzamingsmaatregelen kunnen worden uitgevoerd mits hier vooraf ecologisch onderzoek voor wordt uitgevoerd.

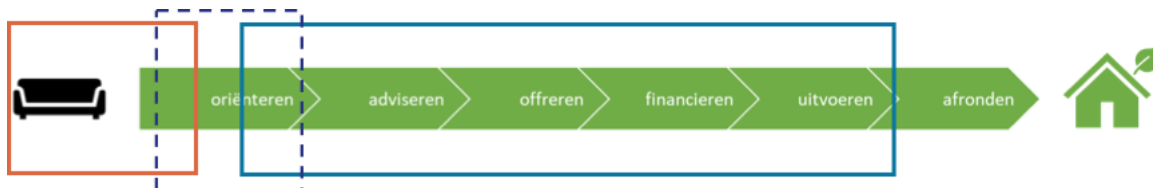
Wat is er mogelijk onder het pre-SMP?

De gemeente streeft ernaar, om wanneer het mogelijk is, het pre-SMP aan te vragen en zo meer isolatieruimte te creëren. Zij is hiervoor afhankelijk van de provincie die de pre-SMP systematiek moet opstellen. De gemeente blijft daarom ook in gesprek met de provincie. De voorwaarden van het pre-SMP in de provincie Noord-Brabant zijn nog niet bekend, daarom kunnen er nog wijzigingen plaatsvinden betreft bovenstaande informatie.

3. Samenwerking

3.1 Rolverdeling en visie op samenwerking

De Gemeente verzorgt de lokale acties/communicatie en zorgt voor het aanhaken van lokale netwerken en -initiatieven om eerste contact met de Opdrachtnemer tot stand te brengen. Dit is weergegeven met het oranje kader in het onderstaande schema waarmee de klantreis is uitgebeeld. De Opdrachtnemer (blauwe kader) begeleidt bewoner van advies tot en met uitvoering, subsidies en inclusief evaluatie en is vrij daar zelf vorm aan te geven en een verdienmodel op te hebben binnen de gestelde kaders. Gemeente en Opdrachtnemer sturen gezamenlijk op de bewonersactivatie zoals nader omschreven in paragraaf 3.4, dit is weergegeven met de gestippelde lijn in de oriëntatiefase. Met deze rolverdeling staan Opdrachtgever en de Gemeenten en Opdrachtnemer gezamenlijk aan de lat voor het resultaat.



Figuur 2 – Rolverdeling in de klantreis

De samenwerking tussen Gemeente en Opdrachtnemer moet leiden tot het behalen van maximale impact met het isolatieprogramma. Impact gaat daarbij over; Effectiviteit: het maximaal aantal eigenaar-bewoners dat daadwerkelijk de klantreis doorloopt tot en met het uitvoeren van zoveel mogelijk verduurzamingsmaatregelen. Kwaliteit: kwalitatieve verduurzaming met zeer tevreden Eigenaar-bewoners en tevreden uitvoerders en gemeenten.

3.2 Rolbeschrijving opdrachtnemer

Wij zoeken in de opdrachtnemer een samenwerkingspartner die:

- Eigenaar-bewoners kwalitatief en effectief begeleidt tijdens het hele proces naar een verduurzaamde woning. De opdrachtnemer voorziet volgens afspraak eigenaar-bewoners in volledige adviezen en helpt bij het beoordelen van offertes en aanvragen van subsidies. Bewoners zijn ingelicht over de kosten en financiering van de verduurzamingsmaatregelen en weten waar ze terecht kunnen voor financieel advies. De opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate uitvoering van de verduurzamingsmaatregelen en zorgvuldige afhandeling van eventuele klachten. Kwetsbare doelgroepen worden verregaand en passend ontzorgd;
- de gemeente op proactieve wijze ondersteunt bij het opstellen en uitvoeren van de marketing- en communicatiestrategie door het meegeven van best practices, het aanbieden van bijpassende proposities, meegeven van planningsinformatie, verwerking van informatie in communicatie uitingen, indien gewenst deelname aan marketing- of communicatieactiviteiten en het organiseren en coördineren van collectieve isolatiecampagnes
- in haar dienstverlening inspanningen levert om bij eigenaar-bewoners de vraag naar en bij onderopdrachtnemers het aanbod van biobased isolatiematerialen te stimuleren om de ambities voor biobased materialen na te streven (eis 37). Hierbij verwachten wij dat opdrachtnemer zorgt voor de uitwerking van verbetervoorstellen, met oog voor haalbaarheid, kosten-baten en opschalingspotentie. Dit betekent onder andere actief bijdragen aan de kennisontwikkeling bij onderopdrachtnemers over biobased isoleren, verbinding leggen met de innovatiekalender van de regio West-Brabant, zorgen voor heldere communicatie en kennisdeling richting bewoners, uitvoerders en andere stakeholders.
- voor de uitvoering van verduurzamingsmaatregelen (1) via een zorgvuldig proces (lokale) onderaannemers en (indien van toepassing) adviseurs selecteert, waarbij de beginselen van aanbesteden (gelijkheid, transparantie, proportionaliteit en objectiviteit) in acht worden genomen, waarbij de kwaliteit van verduurzamingsmaatregelen wordt geborgd, prijzen uitlegbaar zijn aan eigenaar-bewoners, waarbij de marktconformiteit van prijzen wordt aangetoond en lokale aannemers worden gestimuleerd om deel te nemen aan aanbestedingen (2) het uitvoeringsproces organiseert, waarbij de uitvoeringskwaliteit en veiligheid wordt geborgd en overlast voor bewoners of omwonenden wordt geminimaliseerd
- data en lessen ophaalt uit de praktijk en deze data beschikbaar stelt aan de gemeente, zodanig dat op deze wijze de gemeente wordt ontzorgd in de monitoring van de voortgang en rapportageverplichtingen en met data het noodzakelijke inzicht wordt verkregen voor het verbeteren van de marketing- en communicatiestrategie en de eigen dienstverlening van opdrachtnemer.
- deelneemt en inbreng levert aan de samenwerkingsessies met de gemeente en tijdig afstemming zoekt met de gemeente over operationele zaken en daarbij bereid is om samen te werken in lokale netwerken.

- verantwoordelijk is voor de uitvoering en verantwoording van lokale subsidies, ook voor subsidies voor isolatiemaatregelen die worden uitgevoerd door andere partijen anders dan de intermediair en haar onderopdrachtnemers of door de eigenaar via de Doe-Het-Zelf-aanpak;
- meewerkt aan wijzigingen die worden voorgesteld door de gemeente en de impact van wijzigingen op de dienstverlening van de intermediair in kaart brengt en snel kan opschalen bij uitbreiding van de scope.

3.3 Condities voor een succesvolle samenwerking

Wij willen toegroeien naar een samenwerking, waarbij alle aandacht van de gemeente uit kan gaan naar het gezamenlijk met de opdrachtnemer oplossen van vraagstukken die spelen binnen het isolatieprogramma, in plaats van het stellen van kaders en controleren op gemaakte afspraken. Om te kunnen bouwen aan een meer gelijkwaardige samenwerking vinden wij het van belang om vanaf het begin aandacht te hebben voor de volgende samenwerkingscondities:

- **Gezamenlijk werken aan een gedeelde ambitie:** zowel de gemeente als opdrachtnemer denken en werken vanuit dezelfde ambitie, namelijk: zoveel mogelijk verduurzamingsimpact realiseren met het isolatieprogramma en tonen daarbij commitment en eigenaarschap.
- **Sturen op win-win situaties in de besluitvorming:** de gemeente en opdrachtnemer hebben oprecht interesse in elkaars motieven en belangen en zijn daarover blijvend met elkaar in gesprek. Er is inspraak bij besluiten die moeten worden genomen, waarbij steeds wordt gezocht naar de best haalbare oplossing met een meerwaarde voor het programma, gemeente en Opdrachtnemer en overstijgt het eigenbelang.
- **Aandacht voor interpersoonlijke verbinding:** betrokkenen beschikken over het persoonlijk vermogen om te verbinden. Betrokkenen kennen elkaars belangen, ervaringen, expertise, overtuigingen, achtergronden en drijfveren. Groepsprocessen versterken de samenwerking. Het lukt om in gezamenlijkheid conflicten te hanteren. Betrokkenen vertrouwen elkaar in hoge mate door wat goed gaat en minder goed gaat eerlijk en open met elkaar te delen, expliciet naar elkaar toe aan te tonen dat wordt voldaan aan overeengekomen verplichtingen en afwijkingen van afspraken en corrigerende maatregelen tijdig te bespreken.
- **Een effectieve organisatie van de samenwerking gericht op actie:** de structuur en besturing van de samenwerking is afgestemd tussen opdrachtnemer en de gemeente. Het overzicht wordt bewaakt en acties worden tijdig gepland. Het lukt in de samenwerking om voldoende daadkracht te organiseren voor het realiseren van de beoogde resultaten zonder onnodige overleggen en waarbij ieders tijd optimaal wordt benut. Er is sprake van heldere afspraken en spelregels die worden nagekomen.
- **Resultaten behalen en doorontwikkelen:** dé methode voor een geslaagde bewonersactivatie bestaat nog niet. Juist daarom is het belangrijk om samen steeds beter te worden op basis van ervaring en lessen uit de praktijk. Resultaten worden gemeten aan de hand van heldere prestatie indicatoren. Er wordt gezamenlijk geëvalueerd, waarbij er naast verbetervoorstellen ook aandacht is voor risico's en beheersmaatregelen.
- **Vormgeving van het samenwerkingsproces:** er is sprake van een doordachte procesaanpak en timing gericht op een maximaal effect. Er is een balans tussen aandacht voor inhoud en proces. Er is een heldere rolverdeling, waarbij duidelijk is wie waarvoor verantwoordelijk is en wie wanneer moet worden geraadpleegd of geïnformeerd. De regierol is duidelijk belegd en er is voldoende aandacht voor koers en strategie.

3.4 Verbeteren door werken met jaarplannen en gezamenlijke metingen

Om een goede conversie en kwalitatieve dienstverlening te krijgen, zijn de gemeente en opdrachtnemer van elkaar afhankelijk. Daarom zijn zij ook gezamenlijk verantwoordelijk voor het monitoren van en sturen op de voortgang en realisatie van het programma. De gemeente stelt in overleg met opdrachtnemer jaarlijks de campagnes vast. Opdrachtnemer bepaalt in overleg met de gemeente de dienstverlening, kwaliteit, planning en een prognose voor het beoogde aantal verduurzaamde woningen. Dit wordt omgezet in een jaarplan, waar opdrachtnemer en de gemeente beiden voor dat jaar aan gehouden zijn. De afgesproken conversie voor dat jaar is een resultaatsverplichting voor de gemeente en opdrachtnemer. Om de uitvoering van de gemaakte afspraken in het jaarplan, de eisen van het Programma van Eisen en de kwaliteit van de dienstverlening te toetsen, worden na elke campagne metingen uitgevoerd (maximaal 2 per jaar). De data die opdrachtnemer verzamelt over conversies, motieven van eigenaren etc. (zie Programma van Eisen) zijn hiervoor input. De gemeente en opdrachtnemer bespreken gezamenlijk de resultaten van de metingen en maken afspraken over verbeteringen in dienstverlening en campagnes. Op deze manier worden de dienstverlening en de campagnes verbeterd, zodat de conversie en kwaliteit verbeterd kan worden.

3.5 Programmaorganisatie

Opzet programmaorganisatie op hoofdlijnen

Projectleider

De gemeente heeft een projectleider aangesteld als eerste aanspreekpunt voor opdrachtnemer en schakel naar de gemeente. De projectleider is verantwoordelijk voor de strategische aansturing en uitvoering van het programma, bewaakt de doelen van het isolatieprogramma, borgt de samenwerking met de opdrachtnemer, monitort de voortgang en begeleid het verbeterproces.

De projectleider wordt ondersteunt door een projectondersteuner. Deze ondersteunt bij de uitvoering van diverse werkzaamheden, waaronder administratieve, organisatorische en communicatieve taken.

Om de taken in het programma uit te voeren heeft de gemeente verder de volgende organisatieafspraken gemaakt:

Programmateam overleg (maandelijks)

Samenstelling: projectleider (voorzitter), projectondersteuner en programmameteamleden van de gemeente. In het programmamateamoverleg worden de doelstellingen, strategie, kaders en prioriteiten voor de aanpak vast- of bijgesteld en wordt de algehele voortgang en besteding van budgetten gemonitord.

Overlegstructuur

De gemeente heeft de volgende overlegstructuur voor ogen. Na start van het programma zal de overlegstructuur in samspraak tussen de gemeente en opdrachtnemer nader worden uitwerkt en vastgelegd in het DAP.

Overleg	Deelnemers	Doel	Frequentie
Voorgang	Opdrachtnemer en projectleider	<ul style="list-style-type: none"> - Voortgang - Strategie - Contractmanagement - Doorontwikkelen prioriteiten 	Om de twee weken
Samenwerk sessies	Opdrachtnemer, projectleider en Building Balance (voor biobased)	Biobased isolatie: <ul style="list-style-type: none"> - verbeteren algehele dienstverlening n.a.v. resultaten en monitoringsdata 	2x per jaar (2 dagdelen per keer)
Werksessies Communicatie	Opdrachtnemer, Werkgroep bewonersactivatie en projectleider	De werkgroep bewonersactivatie bepaalt de campagnes en maakt hiervoor jaarlijks een jaarplan. Om dit te kunnen doen, overlegt de WG met de gemeente over: <ul style="list-style-type: none"> - afstemmen dienstverlening opdrachtnemer en marketing- en communicatiecampagne gemeente - te behalen conversie en de taken die opdrachtnemer en gemeente hiervoor heeft. - afspraken m.b.t. meetbaar maken van de communicatie-inspanningen - input van opdrachtnemer op de communicatiestrategie 	Minimaal 3x per jaar een dagdeel (voor elke campagne en einde jaar t.b.v. jaarplan)

3.6 Gezamenlijk sturen op resultaat en proceskwaliteit

De KPI metingen hebben tot doel om de kwaliteit van de dienstverlening en de marketing- en communicatiestrategie te verbeteren en gestructureerd eventuele afwijkingen, risico's en verbeterpunten in beeld te brengen. De afspraken in het jaarplan en het Programma van Eisen vormen de uitgangspunten voor de KPI metingen.

Nadat metingen zijn uitgevoerd, worden de resultaten verdeeld in:

- Positieve bevindingen

- Geconstateerde aandachtspunten / verbeterpunten
- Geconstateerde risico's
- Negatieve bevinding, zijnde een afwijking van eisen of gemaakte afspraken met een negatieve invloed op (1) de effectiviteit van het programma, zijnde het aantal eigenaar-bewoners dat verduurzamingsmaatregelen neemt (conversie) en (2) de kwaliteit en/of efficiency van de door de gemeente, opdrachtnemer of onderaannemers uit te voeren werkzaamheden.

De negatieve bevindingen, aandachtspunten/verbeterpunten en risico's worden geanalyseerd en beoordeelt en afgestemd met de projectleider en de opdrachtnemer. Op basis van de aandachtspunten/verbeterpunten worden door de projectleider en opdrachtnemer gezamenlijk verbetermaatregelen vastgesteld. Risico's worden geregistreerd in een risicoregister, waarbij de projectleider en opdrachtnemer beheersmaatregelen formuleren en doorvoeren.

Voor alle negatieve bevindingen worden door de projectleider en opdrachtnemer afspraken gemaakt over welke herstelmaatregelen worden genomen en wanneer de herstelmaatregelen moeten zijn uitgevoerd. Wanneer herstelmaatregelen niet tijdig volgens afspraak zijn uitgevoerd is er sprake van een "gele kaart situatie" en krijgt de gemeente of opdrachtnemer nogmaals de gelegenheid om binnen een gezamenlijk overeen te komen termijn de herstelmaatregelen alsnog uit te voeren. Mochten herstelmaatregelen ook dan uitblijven dan is er sprake van een tekortkoming van de gemeente of opdrachtnemer. In het DAP maken opdrachtnemer en de gemeente gezamenlijk afspraken, welke sancties er staan op een tekortkoming en werken zij de procedure verder gezamenlijk uit.

4. Programma van Eisen opdrachtnemer en gemeente

1. Samenwerking

Nr.	Omschrijving eis	Wie verantwoordelijk
1.	Projectleider 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.	Opdrachtnemer en gemeente
2.	De projectleider is het eerste aanspreekpunt voor de gemeente over het programma. Hiervoor organiseert de projectleider ten minste 1x per maand individuele afstemming binnen de gemeente. De projectleider representeert de gemeente naar de opdrachtnemer.	Gemeente
3.	Opdrachtnemer en projectleider 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 projectleider en opdrachtnemer kunnen frequentie of onderwerpen gewijzigd worden.	Opdrachtnemer en gemeente
4.	Opdrachtnemer neemt deel aan overleggen met de gemeente, zoals omschreven in paragraaf 3.	Opdrachtnemer en gemeente
5.	Opdrachtnemer zorgt voor directe afstemming met de gemeente over urgente operationele zaken. Dit zijn bijvoorbeeld: <ul style="list-style-type: none"> • Directe klachten van bewoners of andere betrokkenen of lokale initiatieven; • Ingebrekestellingen; • Niet-werkende software; • Fouten in teksten of beeld; • Andere acute zaken die direct invloed hebben op het programma of de vertegenwoordiging van de gemeente. 	Opdrachtnemer
6.	Indien de situatie van opdrachtnemer verandert ten opzichte van de situatie bij inschrijving is opdrachtnemer verplicht dit proactief te melden aan de gemeente.	Opdrachtnemer

2. Resultaten

Nr.	Omschrijving eis	Wie verantwoordelijk
7.	<ul style="list-style-type: none"> • De gemeente committeert zich aan het jaarplan dat de gemeente met opdrachtnemer opstellen en de afspraken en doelen die daarin beschreven staan. • De opdrachtnemer committeert zich ten minste aan de minimale resultaatverplichtingen vanuit de SpUK LAI. Voor de gemeente betreft dit totaal 2.700-2.750 geïsoleerde woningen die voldoen aan de in de SpUK LAI gestelde kaders. Deze resultaatverplichting dient behaald te zijn aan het einde van de looptijd van het programma (vier jaar). 	Opdrachtnemer
8.	De opdrachtnemer committeert zich, naast de voorgaande eis 6, aan de uitwerking van subgrunningcriterium 1 opgegeven minimum resultaten voor alle twee de subsidiegroepen. Opdrachtnemer geeft hierbij aan wat er nodig is aan condities en activatiedoelen door de gemeente. De verdeling van de uiteindelijke aanvullende resultaten over de jaren, worden in samenspraak tussen opdrachtnemer en projectleider vastgesteld, na het eerste jaar van het programma.	Opdrachtnemer en gemeente

3. Communicatie

Nr.	Omschrijving eis	Wie verantwoordelijk
9.	De projectleider coördineert de uitwerking, uitvoering en herijking van de marketing- en communicatiestrategie en het ontwerp, de uitvoering en de evaluatie van communicatiecampagnes.	Gemeente
10.	Opdrachtnemer neemt actief deel aan marketing- of communicatieactiviteiten van de gemeente en lokale initiatieven, zoals bewonersavonden en trainingen en kan daarbij ondersteunen in de medeorganisatie van de activiteit.	Opdrachtnemer

11.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een online-aanmeldpagina voor de eigenaar-bewoners met logo van de gemeente. Deze bevat in ieder geval: <ul style="list-style-type: none"> • Informatie over het project (afgestemd op communicatieboodschap uit eis 9; • Een aanmeldformulier voor eigenaar-bewoners; • Indien van toepassing: aanvraagformulier voor lokale subsidies, zoals beschreven in eis 26; • Contactgegevens van de opdrachtnemer; Akkoord van eigenaar-bewoners om benaderd te worden voor eventuele vervolgtacties en verbetering van het programma.	Opdrachtnemer
12.	De gemeente is eindverantwoordelijk voor het afstemmen met en aanhaken van lokale initiatieven, zoals buurtinitiatieven, energiecoöperaties en/of energiecoaches indien deze worden ingezet als communicatiekanaal. De gemeente is verantwoordelijk voor de lokale uitvoering hiervan. De gemeente is hierbij eveneens verantwoordelijk voor een passende doorverwijzing naar de opdrachtnemer, zodra de eigenaar-bewoner interesse toont in de aanpak. De projectleider stuurt op nakoming van deze verplichting door de gemeente.	Gemeente
13.	Inzet van lokale initiatieven ten dienste van het programma die overlapt met dienstverlening van de Opdrachtnemer (lees: verder gaat dan onderdeel van de communicatiestrategie uit eis 9) is altijd in samenspraak met opdrachtnemer.	Opdrachtnemer en gemeente

4. Contact en bereikbaarheid naar inwoners

Nr.	Omschrijving eis	Wie verantwoordelijk
14.	Opdrachtnemer is aanspreekpunt voor eigenaar-bewoners vanaf het moment dat eigenaar-bewoner contact zoekt tot en met de naar tevredenheid van bewoner uitgevoerde verduurzamingsmaatregelen. Op de volgende manieren is de opdrachtnemer in ieder geval bereikbaar: <ul style="list-style-type: none"> • Telefonisch op werkdagen tussen 9.00 en 17.00 uur • Per e-mail en/of contactformulier op de website Opdrachtnemer zet hier bij voorkeur personeel in dat bekend is met de regio West-Brabant.	Opdrachtnemer
15.	Opdrachtnemer reageert binnen 3 werkdagen op contactverzoeken van eigenaar-bewoners. Dit moet aantoonbaar zijn in het registratiesysteem van opdrachtnemer.	Opdrachtnemer
16.	Opdrachtnemer is voor eigenaar-bewoners tot één jaar na afloop van de opdracht bereikbaar voor nazorg (oplossen van klachten).	Opdrachtnemer

5. Adviseren van bewoners

Nr.	Omschrijving eis	Wie verantwoordelijk
17.	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 redenen 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 (met name de twee bouwdelen bij woningen zonder label of met beter label of hogere WOZ-waarde).	Opdrachtnemer
18.	Opdrachtnemer verzorgt voor subsidiegroep 1 een advies dat tenminste bestaat uit de verduurzamingsmaatregelen en minimale op dat moment geldende technische vereisten en zoals opgenomen in de SPUK LAI, die aansluiten bij de vereisten uit de ISDE. Daarnaast dient het advies tenminste de volgende inzichten te bieden:	Opdrachtnemer

	<ul style="list-style-type: none"> • Overzicht van welke maatregelen al gedaan zijn in de woning en welke verduurzamingsmaatregelen getroffen moeten en kunnen worden naar aardgasvrij(-gereed) 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. <p>Daarnaast zorgt de opdrachtnemer ervoor dat de in het advies (deze eis) gecreëerde verwachtingen over maatregelen waarvoor aanbod georganiseerd is (eis 17) met bijbehorende uitvoering (eis 33) op elkaar aansluiten.</p> <p>Voor subsidiedoelgroep 2 is het advies optioneel, en wordt niet bekostigd door de gemeente.</p>	
19.	Opdrachtnemer is verplicht om het adviesgesprek aan huis te laten plaatsvinden, tenzij de bewoner dit nadrukkelijk anders wenst, de reden hiervan moet herleidbaar naar het adres vastgelegd worden.	Opdrachtnemer
20.	Het staat de opdrachtnemer vrij om een marktconforme vergoeding te vragen voor de dienstverlening aan subsidiegroep 1 en 2 (eis 17, 18 en 26). Het gaat dan om energieadvies en aanvragen subsidies. De marktconforme vergoeding voor de dienstverlening subsidiegroep 1 en 2 zijn conform de ingediende en overeengekomen open begroting.	Opdrachtnemer

6. Bewoners verduurzamingsmaatregelen aanbieden en begeleiden bij offertes

Nr.	Omschrijving eis	Wie verantwoordelijk
21.	Opdrachtnemer kan tenminste 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 17) gecreëerde verwachtingen over verduurzamingsmaatregelen en het georganiseerde aanbod (deze eis) met bijbehorende uitvoering, op elkaar aansluiten.	Opdrachtnemer
22.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat eigenaar-bewoners keuze hebben uit minimaal 2 offertes, zodat zij een bij hen passende afweging kunnen maken.	Opdrachtnemer
23.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat in de offertes altijd een biobased variant wordt aangeboden, indien technisch mogelijk.	Opdrachtnemer
24.	Indien er sprake is van na-isolatie van de spouw, dan legt de aannemer onderbouwd vast of de spouw in aanmerking komt voor subsidie.	Opdrachtnemer
25.	Opdrachtnemer begeleidt eigenaar-bewoners actief onder andere bij vragen over offertes en/of het aanbod volgens de minimale vereisten uit eisen 14 en 15.	Opdrachtnemer

7. Bewoners begeleiden bij subsidies

Nr.	Omschrijving eis	Wie verantwoordelijk
26.	De gemeente is eindverantwoordelijk voor haar eigen subsidies en voor de inrichting van lokale subsidies, zodat opdrachtnemer deze kan verwerken evt beschikken en uitvoeren. Hieronder valt in ieder geval: <ul style="list-style-type: none"> • Een vastgestelde subsidieregeling en mandaatbesluit waarin opdrachtnemer gemandateerd wordt om namens gemeente de subsidie af te handelen; • Een informatiepagina op de gemeentewebsite; 	Gemeente

	<ul style="list-style-type: none"> • Een format voor subsidiebeschikking of tekst die opgenomen kan worden in de stukken van de opdrachtnemer ten behoeve van de declaratieroute en/of de Doe-het-Zelfroute; • Een adressenlijst aan de hand waarvan opdrachtnemer subsidieaanvragen kan controleren. 	
27.	Opdrachtnemer toetst alle aanvragen aan de subsidievoorwaarden, verwerkt de aanvragen, voert deze uit en verstuurt subsidiebeschikkingen. Enkel positief bevonden aanvragen worden in uitvoering genomen. Als de aanvragen niet voldoen aan de subsidievoorwaarden, wijst opdrachtnemer deze af. Opdrachtnemer legt in geval van een afwijzing de grond hiervoor gemotiveerd vast.	Opdrachtnemer
28.	De gemeente is verantwoordelijk voor de afhandeling van de ingekomen bezwaar en beroep. Opdrachtnemer verstrekt de gemeente daartoe de benodigde informatie binnen redelijke termijn. Bij een ingebrekestelling wegens het niet tijdig beslissen is de opdrachtnemer verplicht binnen twee weken na ontvangst van de ingebrekestelling alsnog te besluiten, bij gebreke waarvan de opdrachtnemer de verschuldigde dwangsommen dient te voldoen. Indien de ingebrekestelling bij de gemeente binnen komt stuurt zij deze binnen één werkdag door.	Gemeente en Opdrachtnemer
29.	Opdrachtnemer organiseert de verwerking en uitvoering van subsidies SPUK LAI naar eigenaar-bewoner, dat betekent: <ul style="list-style-type: none"> • Het organiseren van een aanvraagpagina en -formulier (eventueel gecombineerd met een aanmeldformulier voor de campagne, zoals genoemd in eis 11); • Het controleren van subsidieaanvragen aan de hand van door de gemeente aangeleverde adressenlijst uit eis 26 en de opname aan huis uit eis 17; • Een derdengeldenrekening, of vergelijkbare rekeningconstructie goedgekeurd door de gemeente (indien van toepassing op de regeling) die de opdrachtnemer beheert. Het daaraan verbonden gebruik van bankrekening derdengelden, moet de derdengeldenrekening zijn voorzien van een accreditatie van de betreffende bank zodat bij een eventueel faillissement van de opdrachtnemer, de derdengeldenrekening buiten het faillissement valt; • De voorschotten die uitbetaald worden op de derdengeldenrekening gebeuren in kleine tranches. De hoogte van de tranches worden bepaald door de gemeente en kunnen naar behoefte aangepast worden. • Het doorsturen van de aanvraag en afwijzing naar de gemeente bij advies om bezwaar en beroep, inclusief motivering van de afwijzing; • Het versturen van de beschikking van de aanvraag op subsidie op basis van de subsidieregeling in geval van declaratieroute of Doe-Het-Zelf (bijvoorbeeld op de offerte); • Het verwerken van de subsidie als korting op het offerte-/aankoopbedrag (de eigenaar-bewoner hoeft niet voor te schieten); • Het uitbetalen van de subsidie aan de betreffende aanbieder; • Het monitoren van de voortgang van aanvragen, beschikkingen en uitvoeringen en het algehele subsidiebudget; • Het verwerken en beschikken van subsidieaanvragen van eigenaar-bewoners voor de declaratieroute 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 programma aangeboden. Dit geldt ook voor Doe-Het-Zelf, mits de eigenaar-bewoner bewijslast kan aanleveren voor beschikking en vaststelling. • Ook subsidieaanvragen voor reeds door eigenaar-bewoners zelfstandig uitgevoerde verduurzamingsmaatregelen worden met terugwerkende kracht tot 1 januari 2023 in behandeling genomen. De gemeente hanteert hiervoor een termijn tot wanneer de aanvraag in behandeling moet worden genomen. Dit geldt ook voor Doe-Het-Zelf, mits eigenaar-bewoner benodigde bewijslast kan aanleveren voor beschikking en vaststelling. 	Opdrachtnemer

	<ul style="list-style-type: none"> De te maken kosten voor het verwerken en de controle van subsidie-aanvragen met terugwerkende kracht en aanvragen via declaratieroute of DHZ (zoals beschreven in de twee voorgaande punten) worden vergoed voor een maximaal bedrag per vaststelling. 	
30.	Opdrachtnemer biedt eigenaar-bewoner, indien deze dat wenst, ook ondersteuning bij aanvraag van landelijke subsidies.	Opdrachtnemer
31.	Opdrachtnemer heeft een derdengeldrekening die onderdeel vormt van de jaarrekening. De rekening die voldoet aan SiSa-controlevereisten van de SPUK LAI (https://open.overheid.nl/documenten/59d0d241-31e9-498a-9c3d-249fd892d980/file). 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 de gemeente voorafgaand aan gunning van de opdracht. Ook faciliteert opdrachtnemer waar nodig een (steekproef)controle door de gemeente. Deze eis wordt verwerkt in het DAP (eis 1).	Opdrachtnemer en gemeente
32.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de monitoring van de voortgang van de SPUK LAI conform de termijnen en formats van de RVO. De gemeente heeft altijd real time inzicht in financiële gegevens, zoals inzicht in betaalde voorschotten en uitbetaalde subsidies. Opdrachtnemer is ook in staat om de beschikking van deze SPUK aan de juiste doelgroepen toe te wijzen. Voor de SPUK LAI geldt dat hierbij standaard de uitvoeringen van subsidiegroep 1 worden meegenomen als resultaat tot het maximumaantal dat is toegestaan binnen de vereisten van de SPUK LAI. Deze eis wordt verwerkt in het DAP (eis 1).	Opdrachtnemer

8. Bewoners begeleiden tijdens de uitvoering van verduurzamingsmaatregelen

Nr.	Omschrijving eis	Wie verantwoordelijk
33.	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 gemeente, zie eis 48.	Opdrachtnemer
34.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor uitvoering in lijn met de Omgevingswet.	Opdrachtnemer

9. Afronding van verduurzaamde woning

Nr.	Omschrijving eis	Wie verantwoordelijk
35.	Alle eigenaar-bewoners die het traject doorlopen ontvangen een uitnodiging voor evaluatie. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor evaluaties van eigenaar-bewoners, waarbij in ieder geval gevraagd wordt naar: <ul style="list-style-type: none"> Beoordeling van de dienstverlening van opdrachtnemer; Beoordeling van de getroffen verduurzamingsmaatregel; Beoordeling van de uitvoering van de verduurzamingsmaatregel; Of eigenaar-bewoner bereid is om verhaal en ervaring te delen. <p>Opdrachtnemer legt ook de motieven vast van eigenaar-bewoners die afhaken gedurende de klantreis (conform eis 48).</p> <p>De projectleider 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 50).</p>	Opdrachtnemer
36.	De projectleider is eindverantwoordelijk voor de opvolging van eigenaar-bewoners die aangeven hun verhaal en/of ervaring te willen delen uit eis 35 als aansluiting op de marketing- en communicatieactiviteiten uit eis 9. De gemeente is verantwoordelijk voor de uitvoering hiervan.	Gemeente

10. Selecteren van aanbieders van verduurzamingsmaatregelen

Nr.	Omschrijving eis	Wie verantwoordelijk
-----	------------------	----------------------

37.	<p>Oprachtnemer is verantwoordelijk voor het selecteren van geschikte aanbieders om het aanbod uit eis 21 uit te voeren. <u>Selectiecriteria-/eisen</u> omvatten in ieder geval:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Isoleren conform Omgevingswet (met speciale aandacht voor regelgeving omtrent flora- en fauna-activiteiten en, zolang van toepassing, de voorwaarden van de NVI-werkwijze. De werkwijze rondom eDNA wordt in onze provincie nog nader onderzocht en is daardoor nog geen concrete eis voor de opdrachtnemer) • Marktconformiteit in prijsvoering (inclusief omzet aan de opdrachtnemer, in de vorm van bijvoorbeeld een vergoeding voor geboden ontzorging), gedurende de looptijd van het programma (zie ook eis 41); • 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. 	Opdrachtnemer
38.	<p>Oprachtnemer hanteert bij de selectie van isolatiebedrijven en bouwmarkten het beginsel van transparantie en gelijke kansen. Het is niet toegestaan om vooraf specifieke partijen te selecteren zonder dat andere potentiële aanbieders de mogelijkheid hebben gehad om zich aan te melden. De selectieprocedure dient open, objectief en controleerbaar te zijn, zodat alle gegadigden op gelijke gronden worden beoordeeld. Binnen deze open en transparante procedure wordt nadrukkelijk aandacht besteed aan het betrekken van lokale en regionale bedrijven.</p>	Opdrachtnemer
39.	<p>Oprachtnemer presenteert selectieprocedure, beoordeling en –resultaten aan de projectleider. Ook is opdrachtnemer transparant naar eigenaar-bewoners over de wijze van selectie van aanbieders.</p>	Opdrachtnemer
40.	<p>Oprachtnemer voorkomt risico op faillissement en neemt maatregelen voor risico's en/of schade bij faillissement van een gecontracteerde aanbieder op drie onderdelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Faillissement meenemen in selectiefase: Oprachtnemer weegt faillissement mee in de selectie van aanbieders door, bij voorkeur, het uitvragen van een Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen en een Akte non-faillietverklaring; • Schade bij faillissement wordt zoveel mogelijk beperkt: Oprachtnemer staat ervoor garant dat bij aantoonbare faillissementsschade een minnelijke schikking wordt getroffen ter compensatie van financiële schade met getroffen eigenaar-Bewoner. Dit wordt geborgd door middel van aansluiting van opdrachtnemer en/of aanbieder bij een erkend faillissementsfonds en geschillencommissie (zoals bijvoorbeeld respectievelijk BouwGarant en Geschillencommissie) of vergelijkbare maatregelen die het genoemde doel dienen; • Eigenaar-bewoners in lopende opdrachten ondervinden minimale hinder van het faillissement: de opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de continuïteit van de dienstverlening aan de getroffen eigenaar-bewoners. De opdrachtnemer dient zorg te dragen dat er binnen een redelijke termijn en onder gelijke voorwaarden, een nieuwe uitvoerende partij kan worden ingezet. De gemeente wordt in alle voorkomende gevallen gevrijwaard van het betalen van een schadevergoeding aan getroffen eigenaar-bewoners. Na opdrachtverstrekking wordt bijbehorende procedure van deze eis in samenspraak met de projectleider opgenomen in het programmaplan (eis 1). 	Opdrachtnemer
41.	<p>Op basis van de door opdrachtnemer aangeleverde inschrijving formuleren opdrachtnemer en projectleider gezamenlijk de definitie voor marktconformiteit, kaders voor de borging hiervan in de selectie van aanbieders (eis 37) en een procedure voor de borging van marktconformiteit in het aanbod aan bewoners (eis 20) 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.</p>	Opdrachtnemer en gemeente

42.	Opdrachtnemer biedt de gemeente transparantie in prijsopbouw van diensten en verduurzamingsmaatregelen en het eventueel daaraan gerelateerde verdienmodel van opdrachtnemer.	Opdrachtnemer
43.	Opdrachtnemer draagt zorg dat voor de uit te voeren maatregelen aan de woning een minimale algehele garantie van twee jaar verstrekt wordt. Voor alle in de SPUK LAI genoemde maatregelen geldt de garantie van 10 jaar.	Opdrachtnemer
44.	Opdrachtnemer monitort jaarlijks de tevredenheid van aannemers over participatie aan het Programma. De vragen en antwoorden worden met projectleider besproken.	Opdrachtnemer
45.	Het staat de gemeente vrij om zelf contact op te nemen met door opdrachtnemer gecontracteerde partijen.	Gemeente

11. Woning- en bewonersdata

Nr.	Omschrijving eis	Wie verantwoordelijk
46.	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.	Opdrachtnemer
47.	<p>Opdrachtnemer houdt in het in eis 46 beschreven CRM-systeem tenminste de volgende woningdata bij van tenminste alle adressen waar advies is uitgebracht (en als de eigenaar-bewoner dit nadrukkelijk niet wenst: een offerte is uitgebracht):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adresgegevens; • 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, eventueel 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. • Wijkspecifieke data – conversies per actie <p>Opdrachtnemer mag, na goedkeuring van de gemeente een alternatieve inrichting hanteren, zolang achterliggende functionaliteit (inzicht in woningen voor optimaal aansluiten van aanpak bij woningvoorraad) gehandhaafd blijft.</p>	Opdrachtnemer
48.	<p>Opdrachtnemer houdt, aanvullend op eis 47 beschreven oplossing per adres tenminste de volgende woning- en bewonersdata bij vanaf het eerste contact tot en met nazorg:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Marketingkanaal van binnenkomst (zie eis 49 voor vereisten gemeente); • Adresgegevens; • Mailadres eigenaar-bewoner; • Fase 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 versus volledige ontzorging gewenst); • 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

	<ul style="list-style-type: none"> • Eventueel aanvullende leervragen vastgesteld in de leer-en verbeteressies (onderdeel 13) • Opdrachtnemer maakt, in samenspraak met de gemeente, het mogelijk dat bovengenoemd wordt ingezet voor (re)marketing doeleinden bij opvolgende acties of andere projecten en/of programma's met toestemming van de eigenaar-bewoner. <p>Opdrachtnemer richt bovengenoemde data in, in samenspraak met de projectleider en mag, na diens goedkeuring, 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-kwaliteit wordt de datahuishouding vastgesteld in het DAP.</p>	
49.	Opdrachtnemer geeft bij inschrijving aan wat de mogelijkheden zijn met betrekking tot meetbaarheid van communicatie (eis 9). Opdrachtnemer faciliteert de meetbaarheid (bijvoorbeeld door het aanleveren van een lijst met UTM-codes) tenminste om te voldoen aan de eisen uit onderdeel 12. De gemeente zorgt 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.	Opdrachtnemer en
50.	De data genoemd bij eis 35, 47 en 48 wordt beschikbaar gesteld aan de gemeente. Opdrachtnemer gaat akkoord dat de (persoons)gegevens niet aan derde partijen verkocht en/of geleverd mogen worden. De (persoons)gegevens blijven eigendom van de gemeente. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat deze data gedeeld kan worden. Na definitieve gunning werken Opdrachtnemer en de projectleider dit onderwerp uit in samenspraak met een Privacy Officer. Dit wordt verwerkt in het DAP of het programma-plan Uitvoeringsfase (zoals omschreven in eis 1).	Opdrachtnemer en gemeente
51.	Opdrachtnemer levert de gemeente, binnen de kaders van eis 50, de data uit eis 35, 47 en 48 aan als CSV-bestand minimaal eens per 3 maanden. De structuur wordt afgestemd met de projectleider.	Opdrachtnemer
52.	De projectleider stuurt op het aanleveren van data aan de Opdrachtnemer. Voorafgaand en ter voorbereiding op de acties, deze bestaat in ieder geval uit: <ul style="list-style-type: none"> • Aantallen te bereiken per doelgroep; • Bouwjaar verdeling per doelgroep; • Woningtypes per doelgroep; • Overige relevante voorkennis om eigenaar-bewoners optimaal te bedienen, zoals of er op specifieke adressen al acties geweest zijn, mits deze voorhanden zijn. <p>De projectleider geeft aan wat de kwaliteit (nauwkeurigheid) van de data is.</p>	Gemeente
53.	De gemeente updatet het databestand met adressen van alle subsidiegroepen dat gebruikt wordt voor communicatiedoelstellingen (Programma van Eisen, onderdeel 3) aan de hand van inzichten uit de praktijk. De projectleider 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.	Gemeente

12. Monitoring en voortgang

Nr.	Omschrijving eis	Wie verantwoordelijk
54.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de monitoring van de voortgang van kwaliteit en effectiviteit van het programma. Hiervoor stelt opdrachtnemer een (actueel) dashboard beschikbaar aan de gemeente, per campagne en voor de gehele aanpak, met daarin ten minste: <ul style="list-style-type: none"> • Aantal bewoners per klantreisfase per subsidiegroep, inclusief inzicht in bewoners die afgehaakt zijn; 	Opdrachtnemer

	<ul style="list-style-type: none"> • Aantal aangeschafte maatregelen per isolatiemaatregel per subsidiegroep; • Het percentage Biobased isolatie per Isolatiemaatregel per subsidiegroep en hoe dit zich verhoudt tot NABB; • Het percentage Isolatiemaatregelen per isolatiemaatregel dat is uitgevoerd via het Doe-Het-Zelf proces per subsidiegroep conform de kaders van de SPUK LAI en lokale subsidieregeling; • Het percentage isolatiemaatregelen per isolatiemaatregel dat is uitgevoerd buiten het -Programma om (via declaraties en/of met terugwerkende kracht) (eis 26); • Aantal verstrekte lokale subsidies per subsidiegroep; • Aantal verstrekte lokale subsidies buiten het -programma om (eis 26); • Resterende subsidiebedrag in de (verschillende) pot(ten); • Kanaal van binnenkomst per subsidiegroep in relatie tot conversies naar uitvoering (eis 11); • Het aantal verstrekte adviezen per subsidiegroep (eis 18); • Het aantal offerte-aanvragen. <p>Bij aanvang opdracht wordt de inrichting van het dashboard besproken met projectleider en vastgesteld in het DAP (eis 1). De gemeente heeft toegang tot het dashboard.</p>	
55.	<p>Opdrachtnemer verzorgt een maandelijkse rapportage waarin de punten uit eis 54 zijn opgenomen en daarnaast, per actie, per doelgroep en voor de gehele aanpak zijn opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uitkomsten bewonersevaluaties (eis 35); • Reden van afhaken; • Reden van aanhaken; • Reden van wel/niet gebruikmaken van advies (zie eis 17); • Uitkomsten van vergaarde woningdata uit eis 47 en 48; • Eventueel aanvullende leervragen vastgesteld in de leer-en verbeteressies (onderdeel 13). <p>Opdrachtnemer mag na goedkeuring van de projectleider van bovenstaand een alternatieve rapportage voorstellen, mits het achterliggend monitorings- en voortgangdoel (eis 54) gehandhaafd blijft.</p>	Opdrachtnemer

13. Leren, verbeteren

Nr.	Omschrijving eis	Wie verantwoordelijk
56.	Opdrachtnemer is bereid tot leren en verbeteren van de eigen bedrijfsprocessen. Opdrachtnemer doet actief verbetervoorstellen voor verbetering van de marketing en communicatieaanpak.	Opdrachtnemer
57.	<p>Indien uit de rapportage uit eis 54 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.</p> <p>In de verbetervoorstellen staat de waarde voor de bewoner en het programma centraal. Voor de uitvoering van de verbetervoorstellen voor biobased isolatie is ontwikkelbudget beschikbaar waarop de opdrachtnemer aanspraak kan maken.</p> <p>Het verbetervoorstel bestaat o.a uit het volgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aanleiding en onderbouwing verbetervoorstel; • Welke verbetering/ontwikkeling het betreft; • Welke impact (kwalitatief/kwantitatief) de opdrachtnemer verwacht te bereiken met de verbetering; • Welke inspanning van wie verwacht wordt; • Welke budget ervoor nodig is om dit te realiseren; • Planning tot implementatie verbetering; • Wat het beoogde resultaat van het verbetervoorstel is t.a.v. van de NABB-ambitie. 	Opdrachtnemer

	Het verbetervoorstel wordt binnen 10 werkdagen gedeeld met de projectleider, die het deelt met de gemeente.	
--	---	--

14. Bescherming persoonsgegevens en informatieveiligheid

Nr.	Omschrijving eis	Wie verantwoordelijk
58.	<p>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.</p> <p>De gemeente 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 gemeente. Indien opdrachtnemer niet optreedt als verwerker maar als verwerkingsverantwoordelijke wordt er een overeenkomst voor gezamenlijke verantwoordelijke gesloten.</p> <p>Indien de opdrachtnemer subverwerkers inschakelt, wordt met hen een verwerkersovereenkomst gesloten conform art. 28 AVG door de opdrachtnemer. De opdrachtnemer informeert de gemeente voorafgaand over de inzet van subverwerkers.</p>	Opdrachtnemer
59.	Opdrachtnemer verwerkt uitsluitend persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van het project. De wijze van gegevensdeling wordt onderling afgesteld tussen de gemeente en Opdrachtnemer.	Opdrachtnemer
60.	Alleen de projectleider en de opdrachtnemer hebben toegang tot de persoonsgegevens. Indien geanonimiseerde gegevens worden verwerkt ten behoeve van dashboards, is inzage door anderen mogelijk.	Opdrachtnemer
61.	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.	Opdrachtnemer
62.	Opdrachtnemer heeft een Functionaris Gegevensbescherming of een Privacy Officer met wie snel en op transparante wijze contact kan worden gelegd voor privacy gerelateerde onderwerpen.	Opdrachtnemer
63.	Opdrachtnemer maakt geen gebruik van productiedata binnen de testomgeving of ondersteuningsomgeving	Opdrachtnemer
64.	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).	Opdrachtnemer
65.	Opdrachtnemer heeft een proces en de benodigde kennis om voorkomende datalekken goed af te kunnen handelen.	Opdrachtnemer
66.	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
67.	Opdrachtnemer verwijdert of anonimiseert persoonsgegevens zodra deze niet meer noodzakelijk zijn voor het project, overeenkomstig met de afspraken in de verwerkersovereenkomst.	Opdrachtnemer
68.	<p>Opdrachtnemer werkt na gunning indien noodzakelijk mee met het uitvoeren van een Data Protection Impact assessment (DPIA) en verricht eventuele wijzigingen om risico's te mitigeren of te elimineren. Hierin kan de opdrachtnemer in ieder geval:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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

69.	Opdrachtnemer is bereid de uitkomsten van de DPIA uit te voeren binnen de organisatie van opdrachtnemer. Opdrachtnemer rapporteert aan de projectleider over de voortgang van de implementatie.	Opdrachtnemer
70.	Opslag van gegevens vindt niet plaats buiten de Europese Economische Ruimte en niet in het Verenigd Koninkrijk.	Opdrachtnemer
71.	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.	Opdrachtnemer
72.	Subverwerkerovereenkomsten dienen te worden afgesloten indien het perceel gebruik maakt van cloudproviders of externe datacenters.	Opdrachtnemer
73.	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.	Opdrachtnemer
74.	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).	Opdrachtnemer

15. Afronding en overdracht na beëindiging opdracht

Nr.	Omschrijving eis	Wie verantwoordelijk
75.	De gemeente 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.	Opdrachtnemer en gemeente
76.	Standaard garantievoorwaarden van de door de opdrachtnemer geselecteerde aanbieders blijven ook na beëindiging opdracht gelden voor eigenaar-bewoners.	Opdrachtnemer
77.	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, de offertetermijn is verstreken en/of klachten naar tevredenheid van de eigenaar-bewoner zijn opgelost of het proces op andere wijze aantoonbaar beëindigd is.	Opdrachtnemer
78.	Drie maanden voor beëindiging van de opdracht biedt de projectleider de opdrachtnemer de volgende informatie: <ul style="list-style-type: none"> • Aan wie opdrachtnemer moet overdragen; • Wat er nodig is van de opdrachtnemer voor overdracht; • Wanneer de overdracht voltooid is; • Hoe de communicatie naar betrokkenen (waaronder eigenaar-bewoners) over de beëindiging en overdracht plaatsvindt. 	Gemeente
79.	Bij beëindiging van de opdracht, maakt de opdrachtnemer een overdrachtsplan. Na goedkeuring van de projectleider voert de opdrachtnemer dit plan uit.	Opdrachtnemer
80.	Bij beëindiging van de opdracht worden alle data door opdrachtnemer, zonder meerkosten, overgedragen aan de gemeente in een standaard uitwisselformat.	Opdrachtnemer

16. Functieprofiel contactpersoon opdrachtnemer

Nr.	Omschrijving eis	Wie verantwoordelijk
81.	De personen binnen het programmateam van opdrachtnemer voldoen aan de volgende aspecten/competenties: <p>Operationeel contactpersoon:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Communicatief sterk. Hierbij wordt o.a. bedoeld: logica van het betoog, taakverdeling, taalgebruik, enthousiasme, vertrouwen, tijdbewaking. • Proactieve en resultaatgerichte instelling. Dit kan worden aangetoond met recente voorbeeldcasus waaruit dit blijkt. 	Opdrachtnemer

	<ul style="list-style-type: none"> • Aantoonbare ervaring met projectcoördinatie en affiniteit met de energietransitie. <p>Strategisch contactpersoon:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bovenstaande competenties • Aantoonbare ervaring met het continue leren en verbeteren in een programmatische en strategische setting. • Aantoonbare ervaring met het samenwerken met overheden. <p>Bij vervanging van (een van) deze functionarissen dient de opvolging hier ook aan te voldoen.</p> <p>Indien de samenwerking tussen de vaste aangespreekpunten van opdrachtnemer en gemeente niet naar wens van de gemeente verloopt wordt op basis van redelijkheid en billijkheid gekeken naar een oplossing, waarbij vervanging een mogelijkheid is.</p>	
--	--	--

17. Doe-Het-Zelf aanpak

Nr.	Omschrijving eis	Wie verantwoordelijk
82.	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 (17) boven de andere eisen).	Opdrachtnemer
83.	De Opdrachtnemer verschafft Eigenaar-Bewoners algemene informatie over het kwalitatief zelf uitvoeren van de betreffende Verduurzamingsmaatregelen.	Opdrachtnemer
84.	De opdrachtnemer stelt een kwalitatieve uitvoering van de betreffende isolatiemaatregel vast bij de woning van de eigenaar-bewoner op een wijze die aansluit bij de vereisten voor de SiSa-verantwoording uit eis 28 alvorens de subsidie vastgesteld wordt.	Opdrachtnemer
85.	Onderdeel 10 uit dit programma van eisen is niet van toepassing op ontzorging via een Doe-Het-Zelf-aanpak.	Opdrachtnemer
86.	Het staat opdrachtnemer vrij om een keuze te maken uit achteraf declaraties uitkeren of werken met tegoedbonnen o.i.d. 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.	Opdrachtnemer
87.	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.	Opdrachtnemer