



Programma van Eisen

ten behoeve van de aanbesteding

Nationaal Isolatieprogramma

Gemeente
Coevorden
Meppel
Midden-Drenthe
Westerveld

Referentienummer: AD26100
Datum: 1 juni 2026
Versie: 1.0 - Definitief

Inhoud

Programma van Eisen	3
1: Algemene eisen.....	3
2. Dienstverlening	4
3. Eisen aan uitvoering van de werkzaamheden	6
4. Facturen en prijzen.....	8
5. Communicatie, managementrapportage en evaluatie.....	9
6. Privacy & Informatiebeveiliging	12
7. Einde overeenkomst en exit	13

Programma van Eisen

1: Algemene eisen

1.1 **Naleving wet- en regelgeving**

De opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de uitvoering van de dienstverlening te allen tijde voldoet aan de geldende wet- en regelgeving.

De opdrachtnemer is gedurende de looptijd van de overeenkomst volledig verantwoordelijk voor het blijven voldoen aan deze wet- en regelgeving.

1.2 **Vertrouwelijkheid en gegevensbescherming**

De opdrachtnemer behandelt alle informatie die in het kader van de opdracht wordt verkregen als vertrouwelijk en verstrekt deze uitsluitend aan derden na voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtgever, tenzij een wettelijke verplichting tot verstrekking bestaat.

De opdrachtnemer voldoet aantoonbaar aan alle relevante wet- en regelgeving op het gebied van gegevensbescherming en informatiebeveiliging.

1.3 **Conformiteit met opdracht en inschrijving**

De opdrachtnemer garandeert dat de dienstverlening volledig wordt uitgevoerd conform:

- de offerteaanvraag;
- de bijbehorende bijlagen;
- en de eigen inschrijving.

Afwijkingen zijn uitsluitend toegestaan na voorafgaande schriftelijke instemming van opdrachtgever.

1.4 **Integriteit en onafhankelijkheid**

De opdrachtnemer handelt gedurende de looptijd van de overeenkomst integer en zorgvuldig, en voorkomt (de schijn van) belangenverstrengeling.

Indien sprake is van mogelijke conflicterende belangen met andere opdrachtgevers of activiteiten, meldt de opdrachtnemer dit onverwijld aan de opdrachtgever en treft passende maatregelen.

1.5 **Aansprakelijkheid voor uitvoering**

De opdrachtnemer is integraal verantwoordelijk voor de kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening, inclusief de inzet van eventuele onderaannemers.

De opdrachtnemer blijft te allen tijde aanspreekpunt en eindverantwoordelijk richting opdrachtgever.

1.6 **Eigendom en toegankelijkheid van data**

De opdrachtgever blijft te allen tijde eigenaar van alle data die door opdrachtgever beschikbaar wordt gesteld dan wel door opdrachtnemer wordt verzameld of gegenereerd in het kader van de uitvoering van de opdracht.

De opdrachtnemer waarborgt dat de opdrachtgever te allen tijde volledige, directe en onbelemmerde toegang heeft tot deze data.

De opdrachtnemer verleent op eerste verzoek en zonder aanvullende kosten

medewerking aan het beschikbaar stellen, ontsluiten en, indien van toepassing, overdragen van deze data in een open, gangbaar en machine leesbaar formaat.

2. Dienstverlening

2.1 Doel van de opdracht

De opdrachtnemer ondersteunt woningeigenaren binnen de deelnemende gemeenten bij het realiseren van isolatiemaatregelen, met als doel het versnellen van de verduurzaming van de woningvoorraad en het verlagen van energielasten.

De opdrachtnemer vervult hierbij een integrale ontzorgingsrol richting de woningeigenaar, waarbij zowel technische, financiële als organisatorische aspecten worden meegenomen.

2.2 Reikwijdte van de dienstverlening

De dienstverlening omvat in ieder geval:

- het benaderen en ondersteunen van woningeigenaren;
- het uitvoeren van woningopnames en het verstrekken van advies over isolatiemaatregelen;
- het begeleiden van woningeigenaren bij het aanvragen van subsidies;
- het ondersteunen bij de selectie van uitvoerende partijen;
- het coördineren van de uitvoering van de isolatiemaatregelen;
- het verzorgen van nazorg na uitvoering;
- het uitvoeren werkzaamheden in het kader van de subsidieregeling.

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een samenhangende uitvoering van deze activiteiten en zorgt dat de verschillende stappen logisch op elkaar aansluiten.

De opdrachtnemer is in ieder geval in staat om, direct of via ingeschakelde uitvoerende partijen, de volgende isolatiemaatregelen te realiseren:

- spouwmuurisolatie;
- gevelisolatie (binnen en buiten);
- vloerisolatie en/of bodemisolatie;
- dakisolatie en/of zolder/vlieringvloerisolatie (binnen en buiten);
- glasisolatie.

2.3 Samenhang en regie in de uitvoering

De opdrachtnemer draagt zorg voor een samenhangende uitvoering van het traject en richt de dienstverlening zodanig in dat woningeigenaren via de aangeboden routes integraal worden begeleid.

De opdrachtnemer borgt dat de verschillende onderdelen van de dienstverlening logisch op elkaar aansluiten en voorkomt versnippering in de uitvoering.

De opdrachtnemer voert regie op het proces van advies tot en met uitvoering en waarborgt een eenduidige en navolgbare klantreis voor de woningeigenaar.

2.4 Benadering van de doelgroep

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het actief bereiken, informeren en begeleiden van de doelgroep.

Dit omvat onder andere:

-
- het identificeren en benaderen van relevante woningeigenaren;
 - het verzorgen van heldere en toegankelijke communicatie;
 - het stimuleren van deelname aan het isolatietraject.

De communicatie sluit aan bij de doelgroep en is begrijpelijk, concreet en activerend.

2.5 **Uitvoering van de dienstverlening**

De opdrachtnemer organiseert de dienstverlening zodanig dat:

- een aanmelding voor energieadvies binnen 3 werkdagen wordt verwerkt;
- een afspraak met de woningeigenaar binnen 1 week na aanmelding wordt ingepland en binnen 6 weken plaatsvindt;
- vragen van woningeigenaren binnen maximaal 5 werkdagen worden beantwoord;
- de opdrachtnemer telefonisch bereikbaar is op werkdagen tussen 09:00 en 17:00;

De opdrachtnemer zorgt voor een efficiënte en voorspelbare doorlooptijd van intake tot uitvoering.

2.6 **Primair aanspreekpunt richting inwoners**

De opdrachtnemer fungeert als primair aanspreekpunt voor inwoners en draagt zorg voor het afhandelen van alle vragen en contactmomenten die voortvloeien uit de uitvoering van de dienstverlening.

De uitvoering is er nadrukkelijk op gericht de gemeentelijke organisatie, in het bijzonder het Klant Contact Centrum (KCC), zoveel mogelijk te ontlasten.

2.7 **Kwaliteit en inhoud van het advies**

De opdrachtnemer:

- voert woningopnames uit op basis van een fysieke inspectie;
- stelt per woning een concreet en uitvoerbaar isolatieadvies op;
- maakt inzichtelijk welke maatregelen technisch mogelijk en financieel haalbaar zijn;
- betreft relevante subsidies en regelingen in het advies;
- voert advisering en uitvoering uit in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving, onder andere, maar niet gelimiteerd tot, met betrekking tot natuurbescherming, waaronder de Wet natuurbescherming en de geldende gedragscode voor natuurvriendelijk isoleren;
- houdt rekening met aanvullende eisen en kaders zoals het (pre-)SMP en het SMP, dan wel opvolgend beleid van de provincie als bevoegd gezag;
- betreft bij advisering expliciet de CO₂-impact en circulariteit van toegepaste materialen en maakt deze inzichtelijk voor de woningeigenaar;
- waarborgt dat alle uitgevoerde isolatiemaatregelen minimaal voldoen aan de isolatie-eisen zoals opgenomen in de geldende NIP- en ISDE-voorwaarden ten tijde van uitvoering.
- beschikt over ten minste één gecertificeerde EPA-adviseur, die verantwoordelijk is voor de inhoudelijke kwaliteitsborging van de afgegeven adviezen;
- borgt dat deze kwaliteitsborging aantoonbaar plaatsvindt, bijvoorbeeld door toetsing van adviezen, ondersteuning van adviseurs en het signaleren en corrigeren van afwijkingen.

Het advies is concreet, onderbouwd, begrijpelijk en direct toepasbaar voor de woningeigenaar.

2.8 **Begeleiding en coördinatie uitvoering**

De opdrachtnemer:

- ondersteunt woningeigenaren bij het verkrijgen en beoordelen van offertes;
-

-
- coördineert de uitvoering van de werkzaamheden door uitvoerende partijen;
 - bewaakt de kwaliteit van de uitvoering;
 - stemt planning af tussen woningeigenaar en uitvoerende partij.

De opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor een ordelijke en samenhangende uitvoering van het traject.

2.9 Samenwerking met uitvoerende partijen

De opdrachtnemer:

- beschikt over een, bij voorkeur lokaal, netwerk van uitvoerende partijen of bouwt dit op;
- selecteert uitvoerders op basis van objectieve criteria zoals kwaliteit, beschikbaarheid en prijs;
- zorgt voor transparantie in de totstandkoming van offertes.

De opdrachtnemer voorkomt belangenverstremming en handelt transparant richting opdrachtgever en doelgroep.

2.10 Dossiervorming en verantwoording

De opdrachtnemer:

- borgt dat per woning een volledig, sluitend en controleerbaar digitaal dossier wordt opgebouwd, inclusief relevante documentatie en bewijslast;
- legt relevante stappen, besluiten en documenten vast;
- voert periodiek kwalitatieve steekproeven uit op de geleverde isolatiemaatregelen en de gerealiseerde isolatiewaarden;
- legt de uitkomsten van deze steekproeven vast.

De dossiervorming is zodanig ingericht dat verantwoording richting opdrachtgever en subsidieverstrekking mogelijk is.

2.11 Randvoorwaarden en eisen aan uitvoering

De opdrachtnemer:

- beschikt over aantoonbare kennis en ervaring met woningisolatie, subsidieregelingen en het ontzorgen van woningeigenaren;
 - werkt conform geldende wet- en regelgeving;
 - zorgt dat ingezette medewerkers en onderaannemers beschikken over de benodigde certificeringen (zoals VCA en SKG-IKOB of gelijkwaardig);
 - houdt rekening met afhankelijkheden tussen verschillende subsidieregelingen.
-

3. Eisen aan uitvoering van de werkzaamheden

3.1 Algemeen

De opdrachtnemer voert de werkzaamheden zodanig uit dat deze aantoonbaar bijdragen aan het behalen van de doelstellingen van de opdracht.

De opdrachtnemer draagt zorg voor een ordelijke, consistente en kwalitatief hoogwaardige uitvoering van de dienstverlening, waarbij de belangen van de woningeigenaar en opdrachtgever centraal staan.

3.2 Kwaliteit van uitvoering

De opdrachtnemer:

- Zorgt voor een consistente kwaliteit van uitvoering, ongeacht de inzet van medewerkers of onderaannemers;
-

-
- borgt dat werkzaamheden uitsluitend worden uitgevoerd door voldoende gekwalificeerde en geïnstrueerde personen;
 - is verantwoordelijk voor de kwaliteit van alle uitgevoerde werkzaamheden, inclusief werkzaamheden uitgevoerd door derden.
-

3.3 Inzet van personeel en onderaannemers

De opdrachtnemer:

- bepaalt zelfstandig de inzet, samenstelling en rolverdeling van personeel en eventuele onderaannemers;
- zorgt dat ingezette personen beschikken over aantoonbare kennis en ervaring passend bij de aard van de werkzaamheden;
- waarborgt dat alle betrokken medewerkers en onderaannemers adequaat zijn geïnstrueerd;
- blijft te allen tijde eindverantwoordelijk voor de uitvoering van de opdracht.

Indien naar het oordeel van de opdrachtgever sprake is van onvoldoende gekwalificeerd of onvoldoende functionerend personeel, heeft de opdrachtgever het recht vervanging te verlangen. De opdrachtnemer geeft hier onverwijld gevolg aan, zonder meerkosten voor de opdrachtgever.

3.4 Continuïteit van dienstverlening

De opdrachtnemer:

- waarborgt de continuïteit van de dienstverlening gedurende de looptijd van de overeenkomst;
- draagt zorg voor adequate vervanging bij afwezigheid van medewerkers;
- voorkomt dat verstoringen in de personele inzet leiden tot vertraging of kwaliteitsverlies in de uitvoering.

De kosten voor vervanging of kennisoverdracht komen voor rekening van de opdrachtnemer.

3.5 Uitvoering en resultaat

De opdrachtnemer:

- zorgt voor een tijdige en correcte realisatie van de dienstverlening zoals beschreven in hoofdstuk 2 van de offerteaanvraag;
 - bewaakt actief de voortgang van de werkzaamheden en stuurt bij waar nodig;
 - signaleert risico's en knelpunten in de uitvoering en neemt passende maatregelen;
 - stemt de uitvoering af met betrokken partijen en waarborgt een efficiënte samenwerking in de uitvoeringsketen.
-

3.6 Kwaliteitsborging en controle

De opdrachtnemer:

- borgt de kwaliteit van de uitvoering door middel van interne controles en kwaliteitsmechanismen;
 - voert controles uit op de werkzaamheden van ingeschakelde uitvoerende partijen;
 - waarborgt dat afwijkingen tijdig worden gesignaleerd en hersteld;
 - rapporteert relevante afwijkingen en verbetermaatregelen aan de opdrachtgever.
-

3.7 Transparantie en navolgbaarheid

De opdrachtnemer:

- maakt keuzes en besluitvorming in de uitvoering inzichtelijk en navolgbaar voor de opdrachtgever;
-

-
- legt relevante acties en beslissingen vast;
 - is in staat om desgevraagd verantwoording af te leggen over de uitvoering van de werkzaamheden;
 - handelt bezwaren over afgewezen subsidieaanvragen af.
-

3.8 **Communicatie richting doelgroep**

De opdrachtnemer borgt dat de communicatie per gemeente richting woningeigenaren aansluit bij de aard en kenmerken van de doelgroep, zowel in inhoud als in vorm en kanaalkeuze.

In dat kader:

- wordt informatie duidelijk, begrijpelijk en toegankelijk aangeboden;
- wordt communicatie afgestemd op een mogelijk kwetsbare doelgroep;
- wordt schriftelijke communicatie opgesteld op B1-taalniveau, of toegankelijker;
- wordt informatie zodanig verstrekt dat woningeigenaren in staat zijn om weloverwogen keuzes te maken;
- wordt aangesloten bij de huisstijl en/of campagne van de desbetreffende gemeente.

4. Facturen en prijzen

4.1 **Facturatie**

De opdrachtnemer factureert per gemeente de geleverde dienstverlening maandelijks op basis van gerealiseerde en afgeronde activiteiten per adres, conform de afspraken in de offerteaanvraag en de overeenkomst.

Facturen voldoen aan de geldende wettelijke vereisten en bevatten voldoende specificatie om de geleverde prestaties te kunnen verifiëren.

Nadere afspraken over de inrichting van de facturatie worden per gemeente vastgesteld tijdens de implementatiefase. De opdrachtnemer verleent hieraan medewerking.

4.2 **Facturatie bij gebruik van opties**

Eén van de deelnemende gemeenten maakt gebruik van optionele afname. Dit betekent dat deze gemeente (nog) niet de volledige vaste prijscomponenten afneemt, maar uitsluitend betaalt naar rato van de daadwerkelijk afgenomen dienstverlening.

De niet-afgenomen onderdelen worden niet doorbelast aan de overige deelnemende gemeenten en leiden derhalve niet tot een herverdeling van kosten tussen opdrachtgevers.

4.3 **Betaling**

Betaling van correcte en volledig gespecificeerde facturen vindt plaats binnen 30 dagen na ontvangst.

De opdrachtnemer richt zijn administratieve organisatie zodanig in dat deze aansluit op de facturatie- en verantwoordingsvereisten zoals opgenomen in de overeenkomst en bijbehorende documentatie.

4.4 **Rapportages en aanvullende werkzaamheden**

Rapportages en overige werkzaamheden die noodzakelijk zijn voor de uitvoering, monitoring en verantwoording van de dienstverlening, worden uitgevoerd zonder aanvullende kosten voor de opdrachtgever, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

4.5 **Indexering**

De prijzen zoals opgenomen in het prijsformulier liggen vast tot en met 31 december 2027. De prijs kan maximaal eenmaal per jaar per 1 januari van ieder jaar worden verhoogd of verlaagd, voor het eerst per 1 januari 2028, volgens de inflatiecorrectie: CBS Dienstenprijsindex (DPI).

<https://www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/85817NED>

Bovengenoemd CBS-cijfer is hierbij altijd leidend en is een maximale index. Indien dit indexcijfer nog niet vastgesteld is, worden de voorlopige cijfers gehanteerd zonder dat een eventuele verrekening achteraf plaatsvindt. Opdrachtnemer dient hiervoor met een voorstel te komen uiterlijk 1 maand voor het aflopen van het contractjaar.

4.6 **Negatieve indexering**

Indien sprake is van een negatieve index, is de opdrachtnemer verplicht deze volledig door te voeren in de prijzen.

4.7 **Financiële onafhankelijkheid en integriteit**

De opdrachtnemer ontvangt geen vergoedingen, provisies, kickbacks of andere vormen van financiële compensatie van derden, waaronder uitvoerende partijen, leveranciers of andere betrokken partijen, die verband houden met de uitvoering van deze opdracht.

De opdrachtnemer handelt onafhankelijk en voorkomt (de schijn van) belangenverstremming bij advisering en selectie van uitvoerende partijen.

5. Communicatie, managementrapportage en evaluatie

5.1 **Contractmanagement en aanspreekpunten**

De opdrachtnemer wijst voor het contractmanagement één vast aanspreekpunt aan (single point of contact) dat bevoegd is om namens opdrachtnemer afspraken te maken en besluiten voor te bereiden.

Daarnaast wijst opdrachtnemer ten minste één operationeel aanspreekpunt aan voor de (dagelijkse) afstemming.

De opdrachtnemer borgt dat beide contactpersonen gedurende werkdagen bereikbaar zijn via e-mail en telefonisch tussen 09:00 en 17:00 uur (uitgezonderd wettelijke feestdagen).

5.2 **Vervanging contactpersonen en kennisborging**

De opdrachtnemer meldt voorgenomen vervanging van vaste contactpersonen zo vroeg mogelijk en uiterlijk twee weken vooraf.

Vervanging vindt zodanig plaats dat continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening niet worden beïnvloed. Opdrachtgever behoudt het recht om gemotiveerd bezwaar te maken tegen een vervanger indien deze aantoonbaar niet passend is voor de rol.

5.3 **Overlegstructuur (governance)**

De opdrachtnemer neemt deel aan de overlegstructuur zoals hieronder beschreven en levert de benodigde input tijdig aan.

Implementatie overleg

Partijen maken bij de start van de implementatie afspraken over de aard en frequentie van het implementatieoverleg. Uitgangspunt is dat dit ten minste tweewekelijks plaatsvindt.

Tactisch overleg (minimaal per kwartaal)

Doel: sturen op voortgang, kwaliteit, knelpunten, risico's, verbetermaatregelen en planning.

De opdrachtnemer bereidt het overleg voor (conceptagenda en input) en verzorgt de vastlegging van besluiten en acties.

Strategisch overleg (minimaal jaarlijks)

Doel: evaluatie samenwerking, ontwikkelingen (wetgeving/markt/beleid), doorontwikkeling van dienstverlening en mogelijke bijstellingen van werkwijze.

Indien de situatie daarom vraagt, kan opdrachtgever de overlegfrequentie van het tactisch en/of strategisch overleg tijdelijk verhogen.

5.4 **Rapportages (inhoud en kwaliteit)**

De opdrachtnemer rapporteert periodiek, ten minste per kwartaal aan opdrachtgever over voortgang en prestaties. Rapportages zijn volledig, controleerbaar en geschikt voor interne en externe verantwoording.

Rapportages bevatten ten minste:

- voortgang en volumes (instroom, doorlooptijden, status per fase, op tenminste adresniveau);
 - kwaliteit en naleving (bevindingen uit controles/steekproeven, afwijkingen en herstel);
 - stand van zaken van subsidieafhandeling;
 - knelpunten en risico's (incl. mitigerende maatregelen);
 - relevante ontwikkelingen die impact hebben op uitvoering of kosten;
 - acties/besluiten uit het overleg en status daarvan.
-

5.5 **SiSa en verantwoordingsinformatie (per gemeente)**

De opdrachtnemer levert per gemeente de informatie aan die benodigd is voor verantwoording conform de SiSa-systematiek, in afstemming met de betreffende gemeente.

Aan het einde van het boekjaar levert opdrachtnemer per gemeente een jaarrapportage aan die:

- aansluit op de SiSa-behoefte van de betreffende gemeente;
 - aansluit bij het NIP-monitorbestand, en;
 - een controleerbaar overzicht bevat van geleverde prestaties en de daaraan gekoppelde financiële onderbouwing (waaronder relevante facturen en bewijslast).
-

5.6 **Wijzigingen en doorontwikkeling rapportage**

Opdrachtgever kan gedurende de looptijd wijzigingen aanbrengen in de rapportageformaten of rapportage-inhoud indien dit noodzakelijk is voor sturing of verantwoording. De opdrachtnemer werkt hieraan mee en implementeert wijzigingen binnen een redelijke termijn.

5.7 **Evaluatie en verbetercyclus**

De opdrachtnemer neemt deel aan evaluatiemomenten en borgt een continue verbetercyclus. In evaluaties worden minimaal besproken:

- prestaties en kwaliteit (incl. klachten, afwijkingen en verbeterpunten);
- samenwerking en communicatie;
- naleving afspraken en doorlooptijden;
- ontwikkelingen in markt/wetgeving/beleid met impact op uitvoering;
- verbetervoorstellen en innovatie die aantoonbaar bijdragen aan doelmatigheid/doeltreffendheid.

Opdrachtnemer legt verbeteracties vast, inclusief eigenaar en opvolging, en rapporteert de voortgang daarvan in de reguliere rapportage.

5.8 **Digitaal dashboard**

De opdrachtnemer stelt gedurende de looptijd van de overeenkomst een online digitaal dashboard beschikbaar, waarmee de opdrachtgever op elk moment inzicht heeft in de voortgang en uitvoering van de opdracht op adresniveau.

Het dashboard is actueel, gestructureerd en doorzoekbaar en bevat in ieder geval de volgende informatie:

- het aantal aanvragen en toekenningen per gemeente, te herleiden tot adresniveau;
- inzicht in de status van de workflow;
- de hoogte van de uitgekeerde subsidies;
- de status van subsidieaanvragen (in behandeling, goedgekeurd of afgewezen), inclusief redenen van afwijzing;
- fouten, correcties en uitgevoerde herstelacties;
- informatie ten behoeve van de SiSa-verantwoording en het NIP-monitoringsbestand;
- het aantal volledige en onvolledige dossiers;
- de uitkomsten van steekproeven, waaronder de kwaliteit van de uitvoering en gerealiseerde isolatiewaarden;
- geconstateerde afwijkingen en de wijze waarop herstel heeft plaatsgevonden;
- een volledige audit trail ten behoeve van navolgbaarheid;
- de gerealiseerde waarde afgezet tegen de maximale contractwaarde;
- de naleving van toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder ISDE-voorwaarden, natuurwetgeving en SMP;
- afwijkingen in de uitvoering.

De opdrachtnemer borgt dat de informatie in het dashboard actueel en betrouwbaar is. Het dashboard wordt minimaal maandelijks bijgewerkt en waar mogelijk frequenter geactualiseerd.

6. Privacy & Informatiebeveiliging

6.1 Verwerkingsverantwoordelijkheid (AVG)

De opdrachtnemer wordt aangemerkt als (zelfstandig) verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) ten aanzien van de eigen verwerkingen van persoonsgegevens.

6.2 Verwerking buiten de EER

De opdrachtnemer zal geen persoonsgegevens (laten) verwerken buiten de Europese Economische Ruimte (EER).

6.3 Delen van persoonsgegevens met derden

De opdrachtnemer deelt persoonsgegevens uitsluitend met derden voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de opdracht en berust op een geldige wettelijke grondslag.

Bij het delen van persoonsgegevens met derden:

- zorgt de opdrachtnemer ervoor dat de ontvangende partij minimaal gelijkwaardige waarborgen biedt voor de bescherming van persoonsgegevens;
- informeert de opdrachtnemer de opdrachtgever vooraf over welke categorieën derden toegang hebben tot de persoonsgegevens;
- legt de opdrachtnemer de gegevensdeling schriftelijk vast en stelt deze op verzoek beschikbaar aan de opdrachtgever.

6.4 Informatieplicht richting betrokkenen

De opdrachtnemer informeert betrokkenen (inwoners) actief en tijdig over de verwerking van hun persoonsgegevens, conform artikel 13 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De informatieverstrekking vindt uiterlijk plaats op het moment van eerste contact met de betrokkene en bevat ten minste:

- de identiteit en contactgegevens van de opdrachtnemer als verwerkingsverantwoordelijke;
- het doel en de rechtsgrondslag van de verwerking;
- de categorieën persoonsgegevens die worden verwerkt;
- de bewaartermijnen;
- de rechten van betrokkenen (inzage, correctie, verwijdering) en de wijze waarop deze kunnen worden uitgeoefend.

De wijze van informatieverstrekking (bijvoorbeeld per brief, e-mail of informatieblad) voldoet aan de uitgangspunten van Privacy by Design. De opdrachtgever wordt betrokken bij de vaststelling van de communicatie richting inwoners.

6.5 Melding van datalekken

Indien zich een beveiligingsincident voordoet dat (mogelijk) leidt tot een inbreuk in verband met persoonsgegevens als bedoeld in artikel 4 lid 12 AVG, meldt opdrachtnemer dit onverwijld aan opdrachtgever, doch uiterlijk binnen 24 uur na constatering.

De melding bevat ten minste:

- de aard van het incident en de (vermoedelijke) gevolgen;
- de categorieën en omvang van betrokken persoonsgegevens;
- de reeds genomen en voorgenomen maatregelen om de gevolgen te beperken.

6.6 Gebruik van webapplicaties en open standaarden

Indien de opdrachtnemer een webapplicatie inzet voor de uitvoering van de opdracht, voldoet deze aantoonbaar aan de relevante verplichte open standaarden zoals vastgesteld door het Forum Standaardisatie.

De opdrachtnemer toont dit aan door middel van een recente test via internet.nl, waarbij:

- minimaal wordt voldaan aan de voor de dienst relevante normen;
- eventuele afwijkingen worden gemotiveerd en voorzien van een verbeterplan.

7. Einde overeenkomst en exit

7.1 Algemene verplichting bij beëindiging

Bij beëindiging van de overeenkomst, om welke reden dan ook, werkt de opdrachtnemer actief en zonder aanvullende kosten mee aan een zorgvuldige overdracht van de dienstverlening aan:

- een opvolgende opdrachtnemer; of
- de opdrachtgever, indien geen opvolgende opdrachtnemer wordt aangewezen.

De opdrachtnemer waarborgt dat de continuïteit van de dienstverlening aan woningeigenaren tijdens de overdracht niet wordt onderbroken.

7.2 Overdracht van werkzaamheden en dossiers

De opdrachtnemer:

- draagt zorg voor een volledige, tijdige en gestructureerde overdracht van alle lopende werkzaamheden;
- levert een actueel en compleet overdrachtsdocument aan met daarin ten minste:
 - lopende dossiers;
 - contactpersonen;
 - geplande activiteiten;
 - openstaande acties en verplichtingen.
- verleent medewerking aan kennisoverdracht aan de opdrachtgever of opvolgende opdrachtnemer.

7.3 Overdracht van data

De opdrachtnemer:

- draagt zorg voor een volledige en tijdige overdracht van alle relevante data die in het kader van de opdracht is verzameld of gegenereerd;
- stelt deze data beschikbaar in open, gangbare en duurzame bestandsformaten;
- garandeert dat de overgedragen data volledig, juist en bruikbaar zijn;
- levert de data binnen een met de opdrachtgever afgestemde termijn.

Indien van toepassing werkt de opdrachtnemer actief mee aan de migratie van data naar systemen van de opdrachtgever of een opvolgende opdrachtnemer.

7.4 Continuïteit en afronding

De opdrachtnemer:

- rondt lopende werkzaamheden ordelijk af, tenzij anders overeengekomen;
- voorkomt dat beëindiging leidt tot onduidelijkheid of vertraging in lopende trajecten met woningeigenaren;
- stemt actief af met opdrachtgever over prioriteiten in de afrondingsfase.

7.5 **Bewaring en vernietiging van data**

Na overdracht van de data:

- bewaart de opdrachtnemer gegevens uitsluitend voor zover dit noodzakelijk is op grond van geldende wet- en regelgeving;
 - draagt zorg voor tijdige en aantoonbare vernietiging van data van de opdrachtgever na afloop van de toepasselijke bewaartermijnen;
 - waarborgt dat persoonsgegevens worden verwerkt en vernietigd conform de geldende privacywetgeving.
-