**Bijlage 8**

bij AFNAMEOVEREENKOMST Renovatie MET GEGARANDEERDE ENERGIEPRESTATIES versie juni 2019

**Monitoringsprotocol**

**1. Inleiding**

Deze bijlage is een integraal onderdeel van de Afnameovereenkomst. Waar in deze bijlage begrippen met een hoofdletter worden gebruikt hebben deze dezelfde betekenis als in de Afnameovereenkomst.

Deze bijlage betreft de afspraken tussen Afnemer en Aanbieder (ook wel aangeduid als ‘Partijen’) aangaande Monitoring.

In artikel 3 van de Afnameovereenkomst, en de bijlagen waarnaar in dit artikel verwezen wordt, zijn de door de Woningen te leveren prestaties vastgelegd en gegarandeerd.

Deze bijlage omvat de afspraken tussen Afnemer en Aanbieder over de doelstellingen van monitoring van de geleverde prestaties, de verantwoordelijkheden over en weer, inclusief de verantwoordelijkheden richting de huurder, de rapportage over deze monitoring, en de te ondernemen acties, indien de overeengekomen prestaties niet zijn behaald c.q. niet gehaald lijken te worden.

Het is belangrijk dat zowel Aanbieder als Afnemer op de hoogte zijn van de inhoud van de Handleiding Monitoring. Die Handleiding is weliswaar geen contractstuk, maar beschrijft wel de beoogde gang van zaken.

**2. Toestemming huurder**

Voor het monitoren van de genoemde gegevens is schriftelijke toestemming van de huurder vereist. Deze toestemming wordt vastgelegd in een aanhangsel bij de huurovereenkomst, overeenkomstig bijlage 1 bij de Afnameovereenkomst.

**3. Monitoring: Waarom, wat en door wie**

De doelen van monitoring zijn:

1. Het registreren van de energiestromen om te voldoen aan de wettelijke verplichtingen inzake de Energieprestatievergoeding.
2. Afnemer in staat stellen te kunnen beoordelen of de woning voldoet aan de met Aanbieder afgesproken prestatie-eisen.
3. Aanbieder in staat stellen te kunnen beoordelen of de woning naar behoren werkt.
4. Aanbieder in staat stellen beheers- & onderhoudsdiensten uit te voeren en mogelijk te optimaliseren.
5. Aanbieder in staat te stellen Huurder gedurende het jaar inzicht te verschaffen in het effect van diens gedrag op de beschikbare energiebundel.
6. Aanbieder in staat stellen diens nul op de meter woningrenovatie-producten te verbeteren door inzicht in geanonimiseerde prestatie- en gebruiksdata.

 **4. Rapportage**

Aanbieder voorziet Afnemer van de volgende managementinformatie:

* jaarlijks: daadwerkelijk energieverbruik en –opwekking ten opzichte van prognose voor warmte, warmwater, huishoudelijk verbruik, en totaal (als mediaan per woning voor het gehele project);
* jaarlijks: de gegevens in een (data) format waarmee die gegevens makkelijk zijn te vertalen naar een geautomatiseerd systeem van de corporatie. (Bij voorkeur middels een API die is gekoppeld aan het ERP pakket) waarmee Afnemer een (concept)brief kan opstellen ten behoeve van verantwoording over het rekening brengen van EPV aan Huurders;
* per kwartaal: overzicht van woningen, waarbij:
	+ het huishoudelijk energie verbruik meer dan @% (bv 105%) van de prognose bedraagt of;
	+ het warm tapwater verbruik in liters meer dan @% (bv 105%) van de prognose bedraagt of;
	+ de gebouwgebonden energie meer dan @% (bv 105%) van de prognose bedraagt of;
	+ de bruto productie van de opwekking minder dan @% (bv 95%) van de prognose bedraagt.

 **5. Monitoring systeem**

Aanbieder is verantwoordelijk voor het op de juiste plaatsen aanbrengen van alle meters, sensoren, enz. die noodzakelijk zijn om de monitoring nader gespecificeerd in de Energieprestatie Monitoring Norm zie ook [www.monitoringnorm.nl](http://www.monitoringnorm.nl/)

Dit moet zodanig gebeuren dat wordt voldaan aan de verplichtingen die voortvloeien uit:

* "Besluit energieprestatievergoeding huur" (EPV-wetgeving);
* Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

**6. Informatiebeveiliging**

Om te voldoen aan de verplichtingen voortvloeiend aan de AVG nemen Partijen de volgende maatregelen:

1. Aanbieder verplicht zich akkoord te gaan met de Verwerkersovereenkomst. Deze is opgenomen als bijlage 9 bij de Afnameovereenkomst en daarmee integraal onderdeel van de Afnameovereenkomst.
2. Aanbieder heeft de inspanningsverplichting voor het verkrijgen van schriftelijke toestemming van Huurders voor het monitoren van de prestaties. Indien Huurder deze toestemming niet geeft, treden Partijen in overleg over passende acties
3. het door de Verwerkingsverantwoordelijke aanmelden van het monitoringsysteem bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) indien een Data Protection Impact Assessment (DPIA) volgens de AP noodzakelijk is en daaruit voortvloeit dat in overleg moet worden getreden met de AP.;
4. het door Afnemer en Aanbieder met regelmaat (bij voorkeur elk jaar, maar tenminste elke drie jaar) uitvoeren van een privacy self-assessment;

Deze opsomming is niet uitputtend en kan niet worden aangewend om de afzonderlijke verantwoordelijkheid van Aanbieder en Afnemer ter zake van het juist naleven van het AVG teniet te doen.

**7. Positie van en communicatie met huurders**

Zowel Aanbieder als Afnemer hebben juridische verplichtingen, resp. afspraken en ook communicatie met Huurder. Afnemer heeft die verbinding vanwege de huurovereenkomst met Huurder en de EPV die hij als verhuurder int. Aanbieder heeft deze verbinding door het verschaffen van inzicht aan Huurder in het gebruik van de beschikbare energiebundel.

*Wijze van communiceren tussen Aanbieder en Huurder*

De standaard wijze van communiceren tussen Aanbieder en Huurder is via een web-portal / app. Indien Huurder niet over toegang tot internet beschikt, kan deze aangeven op een andere manier geïnformeerd te willen worden. Aanbieder verstuurt in dat geval per kwartaal, uiterlijk 4 weken na afloop van het kwartaal, een brief per post met een overzicht van het energiegebruik van Huurder. Gegevens op de web-portal/ app hebben onder normale omstandigheden een maximale vertraging van één dag.

*Afwijking energieverbruik*

Het is een gezamenlijke verantwoordelijkheid[5] van Aanbieder en Afnemer om Huurder dusdanig te voorzien van informatie c.a. om zodoende Huurder niet te verrassen met onverwachte aanvullende betalingen aan de EnergieAanbieder. Ieder neemt hierin zijn eigen rol, vanuit zijn verantwoordelijkheid, redelijk aan te nemen mogelijkheden en positie ten opzichte van Huurder.

Aanbieder informeert Huurder in geval het energieverbruik tenminste @% (bijvoorbeeld 5%) afwijkt van de prognose.

* Wanneer Aanbieder in contact staat met Huurder via een web-portal/ app, zullen deze applicaties Huurder op elk willekeurig moment inzicht geven in het verbruik ten opzichte van de prognose inclusief energie-gebruiksconsequenties bij gelijkblijvend gebruik van de energiebronnen
* Wanneer Aanbieder op traditionele wijze (d.w.z. per brief) in contact staat met Huurder, dan ontvangt deze uiterlijk vier weken na afloop van het kwartaal een brief over het energieverbruik in relatie tot de prognose en inclusief energie-gebruiksconsequenties bij gelijkblijvend gebruik van de energiebronnen

*Vragen van huurders over monitoringssysteem*

Aanbieder heeft de verplichting concreet te definiëren waar huurders zich kunnen melden in geval van vragen over het monitoringssysteem. Aanbieder draagt tevens zorg voor een goede bereikbaarheid en vervolgens adequate en deskundige beantwoording van vragen.

Aanbieder en Afnemer dragen een gezamenlijke verantwoordelijkheid onderling afspraken te maken wie zorg draagt voor het toelichten van deze documentatie.

Aanbieder en Afnemer dragen gezamenlijke verantwoordelijkheid onderling afspraken te maken over het voortdurend informeren van Huurder over het gebruik van de woning ter zake van het energiegebruik en eventuele besparingsmogelijkheden.

*Klachten van huurders over monitoringssysteem*

Aanbieder en Afnemer dragen een gezamenlijke verantwoordelijkheid onderling afspraken te maken wie zorg draagt voor het melden en afhandelen van klachten over het monitoringssysteem. Tevens dragen Aanbieder en Afnemer een gezamenlijke verantwoordelijkheid onderling afspraken te maken wie zorg draagt voor het toelichten van deze documentatie.

Informatie voor huurders aangaande klachten over het monitoringssysteem en behandeling daarvan is helder verwoord in de ‘handleiding bij de woning’.

Aanbieder en Afnemer dragen beiden zorg voor een deugdelijke vastlegging van eventuele communicatie en correspondentie met Huurder, zodat deze beschikbaar is in geval van een dispuut met Huurder.

**8. Uitvoering Monitoring door derden**

Ingeval Aanbieder en Afnemer besluiten om de onderlinge samenwerking vóór de afloop van de Beheer en Onderhoudsperiode van de woning(en) te beëindigen maken Partijen afspraken over de ontbinding van het contract. Daarbij dient tenminste een regeling te worden opgenomen hoe om te gaan met het monitoringssysteem, in geval Aanbieder de monitoring van de woning uitvoert.

**9. Overleg en evaluatie**

Partijen voeren regulier overleg over de voortgang van het monitoringsproces. Partijen inventariseren daarbij algemene verbeterpunten voor de uitvoering van de afspraken in deze bijlage. Het overleg wordt gevoerd door adequaat gemandateerde personen van de wederzijdse organisaties. De namen worden tijdig aan elkaar gemeld. Van het overleg wordt verslag gemaakt, dat door beide Partijen wordt beoordeeld en goedgekeurd. Afspraken in een goedgekeurd verslag worden uiteraard tijdig en adequaat nagekomen.