



gemeente
Haarlemmermeer

Aanbesteding 2e lijns ondersteuning bij verduurzaming koopwoningen

Nota van inlichtingen

Document:	Nota 01 van Inlichtingen
Aanbesteding:	2e lijns ondersteuning bij verduurzaming koopwoningen
Aanbesteder:	Gemeente Haarlemmermeer
Procedure:	Europees Openbaar
Kenmerk:	202-295
Status:	Definitief
Aantal pagina's:	8
Datum:	12 mei 2021

Hierbij ontvangt u de mededelingen van de opdrachtgever, de vragen en bijbehorende antwoorden naar aanleiding van bovengenoemde aanbesteding ten behoeve van de gemeente Haarlemmermeer.

Deze nota van inlichtingen behoort bij en maakt integraal onderdeel uit van de aanbestedingsstukken.

De Nota bestaat uit 2 delen:

- Deel 1: Vragen inschrijvers en antwoorden
- Deel 2: Wijzigingen bij de aanbestedingsleidraad

Mededelingen opdrachtgever:

De planning wordt uitgesteld. Zie het antwoord op vraag 16.

Deel 1: Vragen inschrijvers en antwoorden:

Nr.	Para-graaf nr.	Blz nr.	Vragen	Antwoorden
1	Bijlage D PVE §6.2	Pag 2	<p>Kunt u 'commissie' specifiek definiëren?</p> <p>In onze advies- en inkoopacties werken wij namelijk altijd 100% op basis van marge (betaald door de uitvoerders) op de door ons aangeleverde opdrachten. Kortom: wij ontvangen geld voor de door ons geleverde diensten aan de uitvoerders. Wij hebben sinds 3 jaar geen subsidie of bijdrage meer nodig vanuit gemeenten. De diensten die wij leveren bestaan eruit dat wij het klantcontact aangaan, wij betalen de onafhankelijke adviseur-s, wij maken en versturen de offertes namens de uitvoerders (!), wij doen de salesgesprekken, wij leveren de CRM systemen voor de uitvoerders, wij leveren de bestekken voor uitvoering van de klussen, wij doen de evaluatie onder deelnemers, etc. etc. Dit alles zodat de uitvoerders zich kunnen focussen op de uitvoering van de klus en alle randzaken aan ons overlaat. Inzet hiervoor van eigen middelen vanuit de gemeente is dus niet nodig maar ook niet kosteneffectief.</p> <p>Kan ik ervan uitgaan dat wij onze diensten op deze zelfde wijze kunnen laten betalen door de uitvoerders?</p>	<p>Commissie betekent dat u geld ontvangt van een aanbieder in ruil voor het verstrekken van opdrachten aan die betreffende aanbieder.</p> <p>Als u onafhankelijkheid, vrije toetreding van nieuwe aanbieders, gelijke behandeling en transparantie kunt waarborgen, mag u commissie vragen aan de aanbieders. U dient deze onafhankelijkheid tevens te beschrijven bij gunningscriterium 1.</p> <p>Deze eis komt dus te vervallen.</p>
2	Bijlage D Pve §7.1	Pag 2	<p>Wij behouden op vele manieren toezicht op de kwaliteit van uitvoering. Daar geef ik graag een helder beeld van. Echter: een fysieke eindcontrole op elke afgeronde klus is echt onnodig en daarnaast enorm duur. Dit is niet gewenst voor de klant aangezien de kosten enorm toenemen.</p>	<p>Nee. De eindcontrole dient op adequate wijze te gebeuren waarmee opdrachtnemer voldoende kan aantonen dat kwaliteit van de uitvoering gewaarborgd kan worden.</p>

			Wordt bedoeld met 'eindcontrole' o.a. het uitvoeren van een uitgebreide evaluatie onder alle mensen die maatregelen hebben aangeschaft?	
3	Bijlage G Inschrijfbijljet	Pag 1	<p>Onderstaande 3 kostenposten zijn gedefinieerd.</p> <p>B. Advies en uitvoering:</p> <ul style="list-style-type: none"> - advisering - maatregelen uitvoeren - communicatie <p>Deze drie (van de vijf) kostenposten voor de totale opdracht van max 5 ton kunnen beter toegelicht worden op basis van iets meer uitleg over de achterliggende kostenposten. Is het mogelijk om een bijlage in de vorm van een excel toe te staan bij indiening van deze kosten? De intelligentie achter de verdeling van de budgetten bepaalt in zeer grote mate het succes van de partij en de samenwerking met het energieloket en gemeente.</p>	Ja het is mogelijk om een toelichting toe te voegen, als u van mening bent dat dit uw aanpak ondersteunt. Deze zal dan mee beoordeeld worden bij uw plan van aanpak (gunningscriterium 1).
4	Bijlage E Gunningcriterai		<p>In de gunningscriteria (en andere stukken) wordt niet gesproken over het ontzorgen van de uitvoerders. De uitvraag richt zich erg op de klantreis en de maatregelen die worden aangeboden hetgeen logisch is. Echter, wij hebben de afgelopen jaren gemerkt dat het grootste kostenvoordeel én kwaliteitsvoordeel voor de klant geboekt kan worden door juist de uitvoerders te ontzorgen. De kosten gaan hierdoor sterk omlaag (o.a. door automatisering) en de klanttevredenheid neemt toe door betere controle, hulp aan en sturing van uitvoerders.</p> <p>Wij maken namelijk de offertes voor de uitvoerders, de werkbeschrijvingen, foto's, wij leveren hen een CRM systeem om de grote aantallen opdrachten uit te voeren, wij nemen de help- en salesdesktaken van hen over... etc.</p> <p>Het niet meewegen van deze bovenstaande diensten ten opzichte van partijen en intermediairs die alleen 'platte' leads doorsturen naar uitvoerders doet geen recht aan de grote waarde die zit in het ontzorgen van de uitvoerders.</p>	<p>Dit is uw invulling van de dienstverlening en hoe u meent dat de dienstverlening kansrijker wordt. U kunt dit opnemen bij uw antwoord van gunningscriterium 1 en eventueel bij gunningscriterium 3.</p> <p>Elke inschrijver mag bij gunningscriterium 1 een extra pagina toevoegen.</p>

			Mijn vraag: is het mogelijk om deze (zeer relevante) diensten mee te nemen in de gunningscriteria van de aanbesteding?	
5	Plan van aanpak		<p>Heeft de gemeente inmiddels een beeld van de wijken waar het als eerste mee aan de slag wil irt het aardgasvrij maken?</p> <p>Met hoeveel wijken wil de gemeente in 2022 starten en bereiken?</p> <p>Gaan gemeente, energieloket en opdrachtnemer gezamenlijk een plan van aanpak maken na toekenning van de opdracht?</p>	<p>De periode tot 2025 zien we echt nog als een periode om te leren. Het aantal wijken zal daardoor nog beperkt zijn. Zie ook de concept warmtevisie die ter inzage ligt. Hierin staat ook een tabel met wijken/gebieden waar we, indien er draagvlak en initiatieven zijn, tot 2030 aan de slag willen.</p> <p>Het plan van aanpak van uw opdracht wordt door opdrachtnemer opgezet en na gunning afgestemd en geconcretiseerd met de gemeente en het energieloket.</p>
6	Leidraad Competenties		U vraagt een aantal competenties op het gebied van IT die niet helemaal passen bij de werkzaamheden van het gewenste adviseren en activeren van de woningeigenaren (het verzorgen van de hele klantreis). Wij doelen hier op het inrichten van een offerteplatform of het verzorgen van een zoek-en-vind module. Wilt u deze kerncompetenties en de gewenste ervaring hiervoor heroverwegen?	De gemeente Haarlemmermeer zoekt inderdaad een partij/consortium die al die aspecten kan uitvoeren: adviseren en activeren, maar ook de door u genoemde IT gerelateerde activiteiten op zich kan nemen. Wij willen u daarom vriendelijk verzoeken om een partij te zoeken die deze IT-activiteiten wel kan verzorgen en samen met deze partij in te schrijven, hetzij in combinatie, dan wel als onderaannemer.
7	Leidraad §2.1 2e alinea aangeboden maatregelen en	Pag 6	Wat zijn de huidige maatregelen?	De maatregelen die nu in Haarlemmermeer worden aangeboden, zijn opgenomen in de figuur bijgevoegd bij deze nota.

	doelgroepen			
8	Leidraad; §2.1 2e alinea aangeboden maatregelen en doelgroepen	Pag 6	Wat zijn de subdoelgroepen waar de maatregelen tot nu toe op gericht waren?	De maatregelen die nu in Haarlemmermeer worden aangeboden aan de diverse subdoelgroepen, zijn opgenomen in de figuur bijgevoegd bij deze nota.
9	gemeentelijke subsidie		Welke subsidies kunnen particuliere woningeigenaren aanvragen voor energiebesparing/ van het gas af?	Als het gaat over bestaande subsidies: dan alleen de landelijke subsidies. Er is geen gemeentelijke subsidie hiervoor.
10	Leidraad §2.3.3 servicedesk/callcenter	Pag 10	Hoe is de huidige servicedesk/ callcenter van het Energieloket nu georganiseerd?	Naast de beschrijving in paragraaf 1.3.2, kunnen we aangeven dat er momenteel minder dan 1 fte op het Energieloket werkt. Via de website kunnen burgers schriftelijk contact opnemen en binnen 2 dagen teruggebeld / teruggemild worden. Er is geen fysieke baliefunctie, specifiek voor het Energieloket. Persoonlijk (fysiek) contact is op afspraak mogelijk.
11	Leidraad §2.3.3. klantcontact	Pag 10	Worden alle klanten en dus klantgegevens geleverd door het Energieloket?	Ja en nee. Het energieloket kan de klantgegevens leveren. Energieloket kan registratie doen bij bijv. informatie-avonden en die gegevens verstrekken aan de opdrachtnemer. Daar komen als het goed is nieuwe door de opdrachtnemer aan te leveren klanten bij die via de opdrachtnemer instappen.

12	Leidraad §2.2 Doelgroep particuliere eigenaren	Pag 8	Omvat de doelgroep eengezinswoningen en appartementen? Dus ook VvE's?	Ja. Ja.
13	Ict / PVE		Met welk systeem/ systemen werkt het Energieloket?	Het Energieloket werkt met Pipedrive (als CRM) en Wordpress voor de website (CMS).
14	Leidraad §8.3	Pag 21	In de leidraad is in paragraaf Kwaliteitsborging een kwaliteitseis voor ISO 9001 opgenomen. Voldoet een gelijkwaardig intern kwaliteitssysteem met -handboek ook? Eventueel met een aanvullende procesafspraken dat het bedrijf in het eerste halfjaar van het project ISO 9001 gecertificeerd is?	Ja, ISO-9001 of gelijkwaardig volstaat. Ja, wij kunnen instemmen met de toezegging dat de opdrachtnemer binnen 6 maanden na gunning ISO-9001 gecertificeerd is.
15	Leidraad §8.3	Pag 21	U stelt dat de organisatie BRL9500 gecertificeerd moet zijn. Veel organisaties werken nauw samen met zogeheten paraplu organisaties die de certificering formeel regelen. Bedrijven maken bij hun dienstverlening gebruik van gediplomeerde adviseurs EP-W cf. BRL9500 die aangesloten zijn bij een bedrijf zoals Buildinglabel.com. Kwalitatief (proces, kennis) voldoet het bedrijf daarmee aan de eis echter heeft zelf niet het certificaat. Is deze werkwijze akkoord? Zo niet is een m.i. onnodige combinatie met bijvoorbeeld Buildinglabel.com nodig.	Ja. Deze werkwijze is akkoord. Dat u aantoonbaar gebruik maakt van BRL9500 gediplomeerde externe adviseurs, dient u aan te tonen na gunning door middel van een verklaring van Buildinglabel.
16	Leidraad §3	Pag 13	"Hartelijk bedankt voor uw zeer grondige, specifieke en gedetailleerd uitgewerkte aanbesteding uitvraag. We kunnen ons levendig voorstellen dat het ontwerpen en samenstellen van deze kwalitatief zeer interessante uitvraag veel tijd en inspanning van uw team heeft gevraagd. Om recht te kunnen doen aan de kwaliteit en compleetheid van uw uitvraag verzoeken wij u om ons al inschrijvende partij een evenredige en realistisch doorlooptijd toe te kennen om een gedegen consortium te kunnen samenstellen waarmee we een	We willen zo snel mogelijk na de zomervakantie van start met deze opdracht. We begrijpen echter ook dat u tijd nodig hebt en willen hier tegemoet in komen. We wijzigen daarom de planning als volgt:

			<p>kwalitatief hoogwaardig aanbod op uw uitvraag in kunnen dienen. Ons voorstel en daarmee verzoek aan u is om de sluitingsdatum voor inschrijving te verlengen tot 16 augustus en de definitieve gunning in te laten gaan op 1 oktober 2021. Daarmee verkort u de periode waarin de winnende inschrijver actief kan zijn met het realiseren van de uitvoering van het ingediende plan. Daar staat tegenover dat een gedegen voorbereiding zich altijd terugbetaald in een effectieve uitvoering waardoor u netto over de volledige aanbestedings en uitvoeringsperiode geen tijd en geen resultaat verlies heeft."</p>	<p>Sluitingsdatum: 12 juli 2021 Presentaties: 15 en 16 juli 2021</p> <p>Mededeling gunningsbeslissing: 20 juli Bezwaartermijn: Tot en met 27 augustus (langer i.v.m. de zomervakantie) Ingang overeenkomst: 1 september</p>
17	Leidraad §5.4	Pag 16	<p>Mag de penvoerder van een groep combinanten een nieuwe entiteit zijn waarin de groep combinanten zich verenigen als consortium waarna de individuele combinanten gezamenlijk namens de penvoerder voldoen aan de gestelde aanbestedingsvoorwaarden?</p>	<p>Ja, dit mag mits de combinanten maar voldoen aan de geschiktheidseisen. Zie per geschiktheidseis het commentaar over combinanten en leidraad par. 5.4 en 8.3.</p>
18			<p>Uw uitgangspunt: De opdrachtnemer mag niet financieel, of in welke andere vorm, gebaat zijn bij het selecteren van de aanbieders.</p> <p>Door dit uitgangspunt in de uitvraag op te nemen brengt u met het beschikbaar gestelde budget een beperking aan in het aantal woningen dat door de winnende partij bediend kan worden. Wij stellen voor en verzoeken u daarmee dit uitgangspunt te herzien en een transparant model van marktwerking met meerdere aanbieders toe te staan. Het voorgestelde marktmodel opent de weg voor het realiseren van meer woningen en het ontwikkelen van een businesscase welke na de eerste periode minder of niet meer afhankelijk is van door de gemeente beschikbaar gemaakte budgetten.</p>	<p>Wij volgen uw voorstel en gaan akkoord met uw zienswijze.</p> <p>Als u onafhankelijkheid, vrije toetreding van nieuwe aanbieders, gelijke behandeling en transparantie kunt waarborgen, mag u commissie vragen aan de aanbieders.</p> <p>U dient deze onafhankelijkheid tevens te beschrijven bij gunningscriterium 1.</p> <p>Deze eis komt dus te vervallen.</p>

Deel 2: Wijzigingen

<u>Nr.</u>	<u>Paragraaf</u>	<u>Blz.</u>	<u>Wijziging</u>
	PvE	Pag 2	Eis 6.2 wordt aangepast. Onder voorwaarde dat u onafhankelijkheid, vrije toetreding van nieuwe aanbieders, gelijke behandeling en transparantie kunt waarborgen, mag u commissie vragen aan de aanbieders. Indien u dit aantoonbaar heeft geschonden, geldt de boete alsnog.
	Gunningscriterium 1		U dient tevens deze onafhankelijkheid te beschrijven bij gunningscriterium 1. Daarnaast mag 1 extra A4 worden toegevoegd (6 totaal)
	Leidraad § 3	Pag 13	Sluitingsdatum: 12 juli 2021, 12 uur Presentaties: 15 en 16 juli 2021 Mededeling gunningsbeslissing: 20 juli Bezwaartermijn: Tot en met 27 augustus
	Leidraad § 8.3	Pag 21	BRL9500 en Iso-9001 binnen 6 maanden

Bijlagen:

Overzicht huidige maatregelen Haarlemmermeer