

Aanbesteding: Digitaal Energieloket voor Gemeente Heusden
Aanbestedende Dienst: Gemeente Heusden
Referentie: 1188649

Toelichting:

Alle vragen die binnen zijn gekomen zijn beantwoord. Deze kunt u terug vinden op TenderNed.

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 Ervaring aanbieder (track record)

Vraag:

In punt 4.3.2. wordt er gesproken over track records. Hoe moet het format van de track records eruit moeten zien? Zijn daar eisen voor?

Antwoord:

De track records bestaat uit een opsomming van diens verdiensten en gebreken. Graag ontvangen we een lijst van alle energieloketten ontwikkeld door de inschrijver met: de namen van de opdrachtgever, link naar het energieloket (als dit digitaal is) en naam contactpersoon van de opdrachtgever.

Beantwoord op: 31-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
2 Ervaring aanbieder (track record)

Vraag:

Op de scorematrix van de track records is de omschrijving van goed en niet acceptabel hetzelfde. Mogen we ervan uitgaan dat dit niet klopt?

Antwoord:

Dat klopt. Daarnaast stond er nog fout in de omschrijving van 'zeer goed'. Hier onder de tweede aangepaste omschrijvingen van de scorematrix van de track records.:

Goed (8): Uit de gesprekken is gebleken dat de medewerkers niet vaardig, deskundig en correct kunnen omgaan met een duurzaamheidsvraagstuk wat hun wordt voorgelegd.

Zeer goed (10): Uit de gesprekken is gebleken dat de medewerkers erg vaardig, deskundig en correct kunnen omgaan met een duurzaamheidsvraagstuk wat hun wordt voorgelegd.

Beantwoord op: 31-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

3

Onderwerp:

Adviezen

Vraag:

In navolging op de vorige vraag: is het gewenst dat een adviseur (en dus een advies) aan bepaalde kwaliteitseisen voldoet, zoals bouwkundige of installatietechnische opleidingen?

Antwoord:

In navolging op de vorige vraag: is het gewenst dat een adviseur (en dus een advies) aan bepaalde kwaliteitseisen voldoet, zoals bouwkundige of installatietechnische opleidingen?

Als gemeente zien we drie verschillende niveaus van advies voor ons:

1. Helpdesk achter het energieloket. Deze medewerkers beantwoorden de eerstelijnsvragen die binnen komen op het energieloket. Zij moeten vaardig, deskundig en correct kunnen omgaan met de vragen die gesteld worden.
2. Energiecoaches. Deze medewerkers geven algemeen advies aan huis. Er wordt bijvoorbeeld advies gegeven over de maatregelen die nog genomen kunnen worden bij de desbetreffende woning. De coaches moeten wel de nodige ervaring en kennis hebben. Graag willen we bij de gemeente Heusden ook energiecoaches opleiden om dit later deze dienst zelf in te vullen.
3. Advies op maat. Deze adviseurs zijn gespecialiseerd op bepaald maatregelen. Zij hebben wel bouwkundige of installatietechnische opleidingen. Zij geven advies over de haalbaarheid en uitvoerbaarheid. Als gemeente Heusden zijn we benieuwd of jullie zelf mensen in huis hebben met deze kennis of dat deze uit een netwerk gehaald worden

Beantwoord op: 31-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

4

Onderwerp:

Adviezen

Vraag:

In het aanbestedingsdocument wordt gesproken over energiecoaches, later over advies op maat. Is gemeente zich ervan bewust dat een energiecoach en een maatwerkadvies verschillen van niveau?

Antwoord:

Als gemeente zien we drie verschillende niveaus van advies voor ons:

1. Helpdesk achter het energieloket. Deze medewerkers beantwoorden de eerstelijnsvragen die binnen komen op het energieloket. Zij moeten vaardig, deskundig en correct kunnen omgaan met de vragen die gesteld worden.

2. Energiecoaches. Deze medewerkers geven algemeen advies aan huis (advies op maat maar wel algemeen). Er wordt bijvoorbeeld advies gegeven over de maatregelen die nog genomen kunnen worden bij de desbetreffende woning. Zij moeten wel de nodige ervaring en kennis hebben. Graag willen we bij de gemeente Heusden ook energiecoaches opleiden om dit later deze dienst zelf in te vullen.

3. Advies op maat. Deze adviseurs zijn gespecialiseerd op bepaald maatregelen. Zij hebben wel bouwkundige of installatietechnische opleidingen. Zij geven advies over de haalbaarheid en uitvoerbaarheid. Als gemeente Heusden zijn we benieuwd of jullie zelf mensen in huis hebben met deze kennis of dat deze uit een netwerk gehaald worden.

Beantwoord op: 31-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

5

Onderwerp:

Belangenverstrengeling

Vraag:

In paragraaf 2.8 wordt er gesproken over belangenverstrengeling. Hoe zien jullie die in relatie tot het advies dat de uitvoerder van het energieloket in eerste instantie uit gaat voeren?

Antwoord:

Er mag geen schijn van belangenverstrengeling/bevoordeling zijn van de beheerder van het energieloket. De beheerder mag zelf niet direct of indirect gelieerd zijn aan een onderneming waarnaar door energieloket wordt doorverwezen.

Doorverwijzen mag volgens Europees recht niet discriminatoir (anderen uitsluiten) zijn en oneerlijke mededinging moet worden voorkomen. Uit een oogpunt van eerlijke mededinging en tevens voorkomen van schijn van belangenverstrengeling zou je analoog aan Europees recht het doorverwijzen naar lokale ondernemer(s) niet tot 1 moeten beperken, maar doorverwijzen zou een keuzelijst van alle ondernemers met hun specialismen moeten inhouden. Verder kan er standaard objectief verwezen worden naar www.verbeterjehuis.nl van Milieucentraal van de Rijksoverheid.

Beantwoord op: 31-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

6

Onderwerp:

Communicatie

Vraag:

In paragraaf 2.7 van het aanbestedingsdocument wordt er gesproken over zichtbaarheid bij de doelgroep, zodat de doelgroep het energieloket weet te

vinden. Is daar ook een frequentie aan vast te koppelen? Bijvoorbeeld: het oudste bericht op de website van het energieloket mag maximaal 2 weken oud zijn.

Antwoord:

Met zichtbaarheid bij de doelgroep bedoelen we vooral dat het energieloket er zelf voor zorgt dat de doelgroep het energieloket überhaupt vindt, door bijvoorbeeld gerichte promotie/campagne en/of vooral goede vindbaarheid via zoekfunctie Google op internet.

Beantwoord op: 31-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Openingstijden klantenservice

Vraag:

Onder hoofdstuk 2 ‘Opdrachtomschrijving’ staat bij 2.2. (subkop ‘Transparantie en kwaliteitsborging’): “De afspraken over openingstijden worden regelmatig geëvalueerd via onder andere klanttevredenheidsonderzoeken en indien nodig aangepast.” Niet aansluiten bij reguliere kantooruren (9.00 - 17.00u zoals genoemd bij onderdeel 2.3) en de mogelijkheid om regelmatig te schuiven met openingstijden kan behoorlijk kostenverhogend werken. In het belang van zowel de aanbestedende dienst als de potentiële inschrijvers stellen we voor om deze eis te laten vervallen en aan te sluiten bij kantooruren. Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Het energieloket moet goed bereikbaar zijn voor inwoners. Daarom is het ook van belang om regelmatig de bereikbaarheid te evalueren en te optimaliseren. Als blijkt dat de inwoner baat heeft bij andere openingstijden dan kantoorstijden, dan willen we dat aan kunnen bieden. Als uit de evaluatie bijvoorbeeld naar voren komt dat er behoefte is om in het weekend bereikbaar te zijn, dan zouden we er bijvoorbeeld voor kunnen kiezen om op zaterdagmiddag bereikbaar te zijn en op vrijdagmiddag en maandagochtend niet. Het hoeft niet altijd en-en te zijn als je dit duidelijk communiceert. Mocht er een meerprijs zitten aan uren buiten kantoorstijden, zoals in de avond of op zaterdag, dan kunt u dat aangeven in de aanbieding.

Beantwoord op: 31-03-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

8

Onderwerp:

Aanleveren documenten

Vraag:

Is het de bedoeling dat de aanbidding (prijs) met het plan van aanpak en de lijst met track records in aparte bestanden aangeleverd moet worden?

Antwoord:

Om de beoordeling goed te laten verlopen vragen we de inschrijvers om hun aanbidding los van het plan van aanpak en de lijst met track records aan te leveren.

Beantwoord op: 31-03-2022

Label: Proces