

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
Let op! Er is een aparte bijlage toegevoegd met wijziging van de tarieven. Zie bijlage 'aanpassing tarieven'.				
1	Contract	Twee opdrachtnemers	De opdracht wordt verleend aan de twee indieners met de beste score. Het is op het moment van indienen dus niet duidelijk hoe groot de opdracht wordt. De omvang van de opdracht heeft wel invloed op onze kosten: de vaste kosten zijn hetzelfde ongeacht het aantal bezoeken. Voorstel: is het een optie om een minimumomvang aan te geven (bijvoorbeeld 750 bezoeken)? Of anders de opdracht op te knippen in percelen? (500/1500 of 750/1250). Dit geeft opdrachtnemer meer duidelijkheid over de verwachte omvang (en dus de planning) en over de kosten	De aanbesteding zal voor de verdeling niet worden gewijzigd.
2	Contract	Twee opdrachtnemers	De Aanbestedende Dienst zoekt twee ondernemers. In onze ervaring verhoogt dit de totale proceskosten: twee partijen hebben overleg met de gemeente (en partners, en PTM'ers), maken communicatieuitingen, etc. Bovendien kan het voor bewoners onduidelijk bij welke partij ze terecht kunnen. Dit zorgt ook weer van vragen bij onze servicedesk. De aantallen gewenste bezoeken zijn voor ons goed haalbaar. Andere gemeenten (bv. Amsterdam) hebben de opdracht in percelen verdeeld vanwege de omvang en korte doorlooptijd, of vanwege aanbestedingsbeleid. Wat zijn de argumenten om de opdracht te verlenen aan twee partijen?	Dit heeft te maken met risicospreiding en kwaliteitsverhoging door te leren van elkaar.
3	Juridisch	SROI	Bij het opknippen in 2 deelopdrachten is de opdrachtwaarde lager. Bij een deelopdracht van €200.000 is een SROI van €30.000 ca. Bij de totale opdracht (€555.000) is de SROI van €30.000 ca. 5% Vraag: 1/ Is de gemeente akkoord met het vaststellen van de SROI waarde op 5% van de deelopdrachtwaarde? 2/ Zo nee: hoe kan opdrachtnemer omgaan met SROI zonder te weten wat de deelopdrachtwaarde is? Een hoog SROI percentage vertaalt zich ook in hogere (project)kosten	Ja, akkoord. De SROI verplichting wordt vastgesteld op basis van 5% van de deelopdrachtwaarde en is op basis van nacalculatie.
4	Contract	SROI	SROI: er staan verschillende bedragen in de stukken: - ten minste €30.000 excl btw, 5% van de totale opdrachtwaarde van de deelopdracht op basis van nacalculatie (Eis I1 uit het PVE). - In bijlage E gaat het over €27.750,- excl btw. Kan de gemeente dit verduidelijken?	De SROI verplichting wordt vastgesteld op basis van 5% van de deelopdrachtwaarde en is op basis van nacalculatie.

5	Uitvoering	Bezoeken samen met PTM'er	In onze training krijgen energiecoaches uitgebreide training om om te gaan met bewoners met "een rugzakje". Het is in onze ervaring met andere gemeenten niet nodig gebleken om een bezoek af te leggen met een PTM'er, op een handvol gevallen na. 500 van de 2000 bezoeken afleggen samen met een PTM'er zorgt voor een mogelijk ingewikkelde planning. Hoe is de beschikbaarheid/capaciteit van de PTM'ers ? (aantal medewerkers, aantal uren beschikbaar per week, welke dagen). En hoe ziet de gemeente de planning voor zich? Sluit een PTM'er aan bij een afspraak ingepland door een bewoner uit de doelgroep? Of biedt de opdrachtnemer enkel bepaalde tijden/dagen aan waarbij een PTM'er aanwezig is? Is de gemeente akkoord met een van de volgende voorstellen? 1/ geen gezamenlijke bezoeken 2/ de aanpak versoepelen: bijvoorbeeld een (of meerdere) PTM'er beschikbaar in de wijk waar energiecoaches actief zijn, waarbij de PTM'er beschikbaar is om te worden opgeroepen indien hulp nodig is 3/ kan de gemeente duidelijke informatie verschaffen over de beschikbare capaciteit van de PTM'ers, en een voorkeur aangeven over het proces om het bezoek gezamenlijk af te leggen (bijvoorbeeld: de bewoner en opdrachtnemer plannen bezoek in en geven lijst door aan PMT 'er. PMT'er sluit aan bij bezoek)	De opdracht wordt op dit onderdeel niet gewijzigd. Dus ongeveer 500 bezoeken inclusief PTM'er. Afspraken over de planning worden onderling met de gegunde partijen gemaakt. Vanuit de gemeente is hiervoor voldoende capaciteit vrijgemaakt.
6	Juridisch	AVG en privacy	Gemeente wil een maandrapportage ontvangen met daarin het adres, of de woning huur of koop was, wat er ter plaatse is uitgevoerd en achtergelaten, alsmede wat het advies was. Volgens onze jurist is dit niet toegestaan. Deze data is namelijk woning gebonden en te herleiden naar personen. Is de gemeente akkoord met terugkoppeling van geaggregeerde data i.p.v. data die te herleiden is naar een persoon / huishouden?	De gemeente sluit met de opdrachtnemer een dienstverleningsovereenkomst. De dienstverlener is zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke. De door de gemeente gevraagde rapportage is nodig voor uitvoering van het contract. Het leveren van geaggregeerde data is dus niet genoeg.
7	Proces	Samenwerking met andere partij	in het programma van eisen staat: "De opdrachtnemer stelt in overleg met de eventuele andere opdrachtnemer een uitgebreide checklist samen en voert daarna alle bezoeken uit n.a.v. de gemaakte checklist. In overleg tussen de gemeente en opdrachtnemers kunnen er checks bijgevoegd worden en weggehaald worden." Wij hebben een gestandaardiseerde en beproefde werkwijze. Hier zijn onze energiecoaches ook op getraind en hebben zij ervaring mee. Het (tussentijds) toevoegen van checks of juist het verwijderen van onderdelen zorgt voor meerwerk, is foutgevoelig en komt niet ten goede aan de kwaliteit van het project. Bovendien kan het opstellen van een dergelijke checklist de projectstart vertragen: de checklist moet worden gemaakt, besproken met de andere partij. Eventuele wijzigingen moeten worden doorgegeven in een extra training voor de energiecoaches, maar wellicht ook in onze ICT. Wij willen wel graag de aanpak bespreken met de andere partij en staan open voor goede ideeën. Maar kunnen niet zonder meer onze aanpak aanpassen. Is de gemeente akkoord met het weglaten van deze eis? Of anders het versoepelen?	Nee. De gemeente gaat daar niet mee akkoord. De gemeente wenst dat de werkwijze op hoofdlijnen op elkaar af wordt gestemd zodat alle bewoners op vergelijkbare wijze geholpen worden.

8	Uitvoering	twee bezoeken	In onze ervaring is een tweede bezoek niet kosteneffectief: de uren van de energiecoach, en de bijhorende coördinatie wegen niet op tegenover de extra besparing bij de inwoners. Een terugkoppeling per e-mail in de weken na het bezoek, en/of informatiebijeenkomst zorgen ook voor duurzamer gedrag maar de kosten zijn veel lager. Deze middelen kunnen dan worden ingezet om andere inwoners te helpen. Vraag: is het aanbieden van een tweede bezoek een eis of is de gemeente akkoord met het aanbieden van een alternatief?	Het uitgangspunt is twee huisbezoeken als de bewoner dit wil. Deze doelgroep vraagt om meer persoonlijke aandacht. Eventueel is een telefonische afspraak i.p.v. 2e bezoek ook mogelijk indien de bewoner dit wenst. Het tarief voor een 2e telefonisch consult is € 30,- inclusief btw. Zie ook bijlage 'aanpassing tarieven'.
9	Proces	Responsetijd klantcontact	PvE (E7): In uw Programma van Eisen (E7) staat dat antwoord binnen 24 uur vereist is. De vereisten zoals opgenomen in de handreiking 'kwaliteit energieloketten' door initiatiefnemers VNG en BZK hanteren een responsetijd van maximaal 3 werkdagen en deze handreiking geldt als standaard in de 'markt' van ontzorging van bewoners. Gaat u akkoord met het aanpassen van de antwoordtermijn naar maximaal 3 werkdagen? Zo nee, waarom niet?	Ja, de gemeente gaat daarmee akkoord.
10	Proces	Openingstijden klantcontactcentrum	In uw Programma van Eisen (E7) stelt u de eis dat de Klantenservice op werkdagen bereikbaar is van 08.00 tot 17.00 uur. Niet aansluiten bij reguliere kantooruren (9.00 - 17.00u zoals genoemd bij E7) 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 (09:00-17:30). Gaat u ermee akkoord als onze klantenservice van 09:00 tot 17:30 open (telefonisch bereikbaar) is? Zo niet, waarom niet?	Ja, de gemeente gaat daarmee akkoord.
11	Proces	Huisbezoeken	In 2.4 "Voorwerp van aanbesteding" in uw offerteaanvraag spreekt u uit dat de energiecoach indien gewenst nog een tweede bezoek kan afleggen om de verslaglegging en bevindingen door te spreken en nogmaals gedragstips te geven. Uit onze ervaring blijkt dat een alles-in-een bezoek waarin we uitgebreid de tijd nemen voor uw inwoner en hem/haar van passend advies voorzien, dit toereikend is en wij geen tweede huisbezoek nodig hebben. Zeker wanneer wij uw inwoner van tevoren telefonisch en per mail informeren over onze komst en wat uw inwoner kan verwachten, en uw inwoner nadat het huisbezoek is uitgevoerd, nabellen om de verslaglegging en bevindingen te bespreken en bewonerstevredenheid uit te vragen. Op deze manier verdelen we de bestaande en nieuw aan te wenden capaciteit van energiecoaches op een doelmatige manier, terwijl het tegelijkertijd de doelgroep makkelijker maken (bewoners hoeven maar op 1 moment rekening te houden met de planning). Gaat u er akkoord mee dat als het tweede huisbezoek wordt vervangen door een nabelactie? Zo niet, waarom niet?	Het uitgangspunt is twee huisbezoeken als de bewoner dit wil. Deze doelgroep vraagt om meer persoonlijke aandacht. Eventueel is een telefonische afspraak i.p.v. 2e bezoek ook mogelijk indien de bewoner dit wenst. Het tarief voor een 2e telefonisch consult is € 30,- inclusief btw. Zie ook bijlage 'aanpassing tarieven'.
12	Inhoud	visuele bijlage	Is het toegestaan om een visuele bijlage toe te voegen aan alle 3 de gunningscriteria zonder dat deze meetellen met de maximale aantal A4? We verwachten namelijk dat de aanbestedende dienst zo een beter beeld krijgt van de aanbiedingen. Zo nee, waarom niet?	Ja, de gemeente gaat daarmee akkoord.
13	Inhoud	aantal pagina's	In paragraaf 4.3 (gunningscriteria en beoordeling) staat dat de inschrijver maximaal 4 pagina's A4 tekst per onderdeel mag gebruiken om de gunningscriteria te beantwoorden. Gezien de breedte en veelomvattendheid van de uitvraag verwachten wij dat de aanbestedende dienst een beter beeld krijgt als de indienende partij gebruik kan maken van maximaal 5 pagina's tekst per onderdeel. Gaat de aanbestedende dienst akkoord met het ophogen van het maximale aantal pagina's naar 5 A4 tekst per onderdeel? Zo nee, waarom niet?	Ja, de gemeente gaat daarmee akkoord.

14	Uitvoering	Uitvoering	U geeft in uw offerteaanvraag aan twee uitvoerende partijen te zoeken om de opdracht mee uit te voeren maar doet geen voorstel voor een perceelindeling. We merken in de praktijk dat de uitvoering van huisbezoeken door meerdere partijen soms een inefficiënte geografische verdeling met zich meebrengt, hetgeen leidt tot onnodige kosten. Gaat u ermee akkoord dat de twee winnende partijen gezamenlijk een voorstel doen voor de geografische spreiding van de huisbezoeken?	Ja dat is toegestaan mits dit voorstel binnen 2 weken na gunning en op basis van de gemeente toegekende aantallen is aangeboden. De gemeente maakt uiteindelijk de keuze om hierin mee te gaan of het voorstel aan te passen.
15	Uitvoering	terugkoppeling en monitoring	In Gunningscriterium 1 (Proces) benoemt u dat u een beschrijving zoekt over o.a. terugkoppeling aan de gemeente Nissewaard en monitoring. Op welke datapunten wenst u terugkoppeling te ontvangen?	De gemeente wil een maandrapportage ontvangen met daarin het adres, of de woning huur of koop was, wat er ter plaatse is uitgevoerd en achtergelaten, alsmede wat het advies was. Zie ook programma van eisen B9.
16	Uitvoering	Monitoring	In Gunningscriterium 1 (Proces) benoemt u dat u een beschrijving zoekt over o.a. monitoring. Welke eisen stelt u aan de monitoring?	De invulling van de monitoring en evaluatie van de werkwijze is vrij en wordt beoordeeld bij inschrijving. De gemeente verwacht wel dat opdrachtnemer zijn dienstverlening blijft verbeteren op basis van deze evaluatie en monitoring
17	Inhoud	Bijlage G	De titel van deze bijlage is 'Maatregelenlijst RREW'. Is onze aannahme juist dat de RREW niet relevant is voor de onderliggende opdracht?	Dat is juist. Er had moeten staan 'Maatregelenlijst Energiearmoede'
18	Inhoud	Energiebesparende producten	Is het bedrag van €120 een gemiddelde per bewoner? Of een maximum per bewoner? Met andere woorden, is het mogelijk om de ene bewoner producten met een hogere waarde uit te delen wanneer de andere bewoner op een lagere waarde uitkomt?	Dit betreft een maximum bedrag per bewoner. Let op! De tarieven zijn aangepast. Zie bijlage 'aanpassing tarieven'.
19	Inhoud	PvE I1	Op welke wijze wordt de behaalde SROI-waarde berekend?	De SROI verplichting wordt vastgesteld op basis van 5% van de deelopdrachtwaarde en is op basis van nacalculatie.
20	Inhoud	PvE I1	Dient het SROI-bedrag voor elk van de twee opdrachtnemers individueel behaald te worden?	Ja, dat is juist.
21	Inhoud	Klantenservice - AVG	'De klantenservice levert tweewekelijks een rapport van alle contactmomenten en de inhoud hiervan.' - welke inhoud wordt precies gevraagd en op welke wijze voorziet de gemeente dat hiermee geen AVG-regels worden overtreden?	Inhoud zonder adresgegevens is akkoord.
22	Inhoud	Klantenservice	'De klantenservice van de webshop is op de hoogte van deze actie en staat bewoners adequaat te woord.' - in onze ervaring is het het beste voor de bewoner als de klantenservice van de energiecoaches en die van de producten één en dezelfde is. Is het akkoord om vanuit de opdrachtnemer direct contact te hebben met bewoners indien er problemen zijn met de energiebesparende producten?	Er is geen webshop voor deze opdracht. Dit moet worden aangepast in 'de klantenservice van ondernemer'..... De producten worden uitgedeeld door de energiecoaches zelf.
23	Inhoud	Taakverdeling energiecoach / PTM-er	Wat voor gedragstips geeft de PTM-er? Zijn dit ook tips om het gebied van energiebesparing? Zo ja; waarom wordt dit gedeelte niet aan de energiecoach overgelaten, die ook aanwezig is en expert is op dat gebied? Zo nee, welke tips geeft de PTM-er dan?	De PTM-er maakt een totaalplaatje voor de bewoner. Dit gaat verder dan alleen deze opdracht/aanbesteding. De tips die de PTM-er geeft gaan in overleg met de energiecoach en wat zij denken dat verder nodig is voor de bewoner.
24	Inhoud	PvE B1	'aan de hand van de aangeleverde gegevens van de gemeente' - klopt het dat de aanmeldingen voor het project door de gemeente worden aangeleverd?	De gemeente legt het eerste contact met de bewoner en nodigt ze via diverse kanalen uit om zich aan te melden. Hoe men zich dan aanmeldt is in overleg met opdrachtnemer, rekeninghoudend met de doelgroep.
25	Inhoud	Bereik bewoners	Op welke manier verwacht de gemeente dat de ongeveer 5.000 huishoudens in de doelgroep worden benaderd? En waarop is de verwachting dat de respons op 40% zal liggen gebaseerd?	Via diverse communicatiemomenten en kanalen. Dit is een verwachting op basis van ervaring vanuit de gemeente.
26	Inhoud	4.5 Gunningscriterium Advisering	Welke wensen zijn er bij de Aanbestedende partij over het verzorgen van gezamenlijke inkoop met contractpartijen?	We verwachten betere condities op producten. Het is ook wenselijk om de prijzen van producten op elkaar af te stemmen.
27	Inhoud	4.5 Gunningscriterium 2. Advisering	Op welke onveilige situaties wordt gedoeld door de Aanbestedende partij waar het gaat over het huisbezoek? Welke garanties zouden de inschrijvende partij daarover moeten kunnen maken?	Veilig aanbrengen van producten en passend gedrag van de energiecoach (bescherming van de bewoner).