

Aanbesteding: Energieadviezen
Aanbestedende Dienst: Gemeente Tilburg
Referentie: 2023/559/TS

Toelichting:

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 ontbreken documentatie

Vraag:
Geachte heer, mevrouw,

Op het publicatieblad van deze aanbesteding wordt verwezen naar documentatie. Deze lijkt echter te ontbreken op TenderNed.

Kan het kloppen dat deze (nog) ontbreken?

Antwoord:
De vraag is reeds beantwoord door het uploaden van de aanbestedingsstukken.

Percelen: P1 Hoofdopdracht
Beantwoord op: 31 mei 2023
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
2 inschrijving en documenten

Vraag:
op dit moment zijn in deze aanbesteding geen documenten toegevoegd. daarom is ons niet duidelijk wat uw vraag precies is. kunt u meer informatie hierover geven?

Antwoord:
De vraag is reeds beantwoord door het uploaden van de aanbestedingsstukken.

Percelen: P1 Hoofdopdracht
Beantwoord op: 31 mei 2023
Label: Proces

Ref.nr. **Onderwerp:**
3 Documenten

Vraag:

Goedendag, klopt het dat de aanbestedingsdocumenten nog niet zijn vrij gegeven?

Antwoord:

De vraag is reeds beantwoord door het uploaden van de aanbestedingsstukken.

Percelen: P1 Hoofdopdracht

Beantwoord op: 31 mei 2023

Label: Contract

Ref.nr.

4

Onderwerp:

Geen aanbestedingsdocumenten beschikbaar

Vraag:

U geeft aan dat uiterlijk 12 mei de vragen ingediend moeten worden. Alleen is op Tendered alleen een aankondigingsdocument te vinden, alle aanbestedingsdocumenten ontbreken.

Antwoord:

De vraag is reeds beantwoord door het uploaden van de aanbestedingsstukken en de wijziging van de planning.

Percelen: P1 Hoofdopdracht

Beantwoord op: 31 mei 2023

Label: Proces

Ref.nr.

5

Onderwerp:

Winst Uit Je Woning

Vraag:

"Daarnaast start een project met inkoopacties (isolatie en zonnepanelen) voor particuliere woningbezitters, hiervoor is een separate aanbesteding afgerond en gegund aan Winst uit je Woning. Het is belangrijk dat de processen van zowel de energieadviezen als de inkoopacties goed op elkaar aansluiten."

Vraag: kan Winst Uit je Woning wederom inschrijven op deze aanbesteding?

Antwoord:

Dat is mogelijk, mits zij kan aantonen dat zij de onafhankelijkheid van de energieadviezen kan en zal waarborgen.

Percelen: P1 Hoofdopdracht

Beantwoord op: 31 mei 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
6

Onderwerp:
Eigen bijdrage

Vraag:

Er wordt gesproken over een eigen bijdrage betaald door de deelnemer maar deze wordt nergens gespecificeerd. Zijn er eisen aan de hoogte van de eigen bijdrage? Is het verplicht te werken met een eigen bijdrage?

Wij willen de Aanbestedende Dienst erop attenderen dat het vragen van een eigen bijdrage voor advies een zeer negatieve impact heeft op de participatiegraad en/of inclusiviteit van het project (financieel draagkrachtige huishoudens zullen eerder geneigd zijn om deel te nemen dan financieel kwetsbare huishoudens)

Antwoord:

Op dit moment wordt een eigen bijdrage van Euro 25,- gevraagd aan de inwoner. Bij toepassing van deze bijdrage zijn de gegeven aantallen energieadviezen gerealiseerd. Dat bedrag wil de gemeente graag als kader behouden voor alle inschrijvers. Mocht de gemeente er voor kiezen om bijvoorbeeld een proeftuin in te richten of op termijn een lagere eigen bijdrage te vragen, dan neemt de gemeente het verschil in eigen bijdrage voor haar rekening.

Percelen: P1 Hoofdpdracht
Beantwoord op: 31 mei 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
7

Onderwerp:
Eigen bijdrage in eerdere projecten

Vraag:

In 2020/2021 zijn reeds 250 adviezen uitgevoerd en in 2022 850. Werd voor die adviezen ook altijd een eigen bijdrage van de deelnemer verlangd? Zo ja, hoe hoog was deze bijdrage en welke invloed had de eigen bijdrage op de participatiegraad?

Antwoord:

Ja, er wordt altijd een eigen bijdrage verlangd. Zie verder antwoord vraag 6.

Percelen: P1 Hoofdpdracht
Beantwoord op: 31 mei 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
8

Onderwerp:
Achtergrond lokale energieadviseurs

Vraag:

Bij voorkeur wordt de samenwerking met de huidige adviseurs gecontinueerd. Is er meer informatie beschikbaar over deze adviseurs? Wat is het kennisniveau? Werken zij nu op ZZP basis? Staan zij open voor een vast dienstverband? Zijn zij al in de weekenden beschikbaar?

Antwoord:

De adviseurs zijn opgeleid en beschikken over voldoende kennis om tijdens een huisbezoek een inschatting te maken van de isolatiewaarde en algehele onderhoudsstaat van de woning. De adviseurs kunnen naar aanleiding hiervan een adviesrapport opstellen over de verduurzamingsmogelijkheden in de woning. Sommige adviseurs kunnen een EPA-advies uitgeven. Tijdens de implementatiefase na gunning bestaat de mogelijkheid om gesprekken op individueel niveau met de adviseurs te voeren.

Percelen: P1 Hoofdpdracht
Beantwoord op: 31 mei 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
9

Onderwerp:
Werving en communicatie

Vraag:

Hoe zijn de deelnemers in 2020/2021 en 2022 geworven? Was de gekozen wervingsstrategie naar tevredenheid van de gemeente?

Antwoord:

Er zijn voldoende deelnemers gekomen uit de wervingsstrategie. Via meerdere communicatiekanalen hebben we deze deelnemers geworven; via de lokale energiecoöperaties, wijkavonden, online en offline media.

Percelen: P1 Hoofdpdracht
Beantwoord op: 31 mei 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
10

Onderwerp:
Werving en communicatie

Vraag:

Is het toegestaan om proactieve communicatiemiddelen en wervingsacties in te zetten voor de werving van deelnemers, zoals deur-aan-deur acties in

kansrijke gebieden of gebieden waar de noodzaak tot verduurzaming het hoogst is?

Antwoord:

Het uitgangspunt is dat communicatie door de gemeente zelf geïnitieerd wordt en vanuit de gemeente plaatsvindt, waarbij opdrachtnemer desgevraagd zal ondersteunen. De door u geschetste inzet en acties zijn alleen toegestaan als uitingen en acties als zodanig in het plan van aanpak communicatie opgenomen zijn en goedgekeurd zijn door de gemeente. Wanneer er concrete aanleiding tot aanpassing van het plan van aanpak is, bespreekt de gemeente een eventueel gewenste aanpassing met opdrachtnemer. De gemeente werkt wijkgericht en vindt het daarom belangrijk om o.a. met vaste contactpersonen per wijk te werken.

Percelen: P1 Hoofdpdracht

Beantwoord op: 31 mei 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
11

Onderwerp:
Werving en communicatie

Vraag:

Opdrachtnemer ontwikkelt een communicatiecampagne. Is deze communicatiecampagne onderdeel van de in SG1 gevraagde aanpak?

Antwoord:

Nee. De communicatiecampagne is geen onderdeel van de aanpak die u uit moet werken. Als opdrachtnemer ondersteunt u de opdrachtgever bij het uitvoeren van de communicatie (zie PvE paragraaf 1.5).

Percelen: P1 Hoofdpdracht

Beantwoord op: 31 mei 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
12

Onderwerp:
Vorm inschrijving

Vraag:

Tenzij anders staat aangegeven, wordt iedere Inschrijver verzocht zijn totale Inschrijving separaat in Word en PDF via TenderNed aan te leveren, waarbij de PDF versie leidend is.

Bedoelt u dat de inschrijvingen en bijbehorende bijlagen zowel in PDF als in Word ingediend moeten worden? Zo ja, waarom?

Antwoord:

Het betreft hier een omissie in de omschrijving. U dient uw inschrijving in PDF-formaat aan te leveren.

Percelen: P1 Hoofdpdracht

Beantwoord op: 31 mei 2023

Label: Proces

Ref.nr.

13

Onderwerp:

Specificatie lokale energiecoaches

Vraag:

“Gemeente Tilburg zoekt een onafhankelijke en ervaren organisatie die de gemeente Tilburg en de 5 Energiecoöperaties in de gemeente kan ondersteunen, en wel bij het geven van energieadviezen door lokale energieadviseurs aan particuliere woningbezitters.”

Vraag: De energieadviezen dienen gegeven te worden door lokale energieadviseurs. Kunt u nader specificeren wat u in dit kader verstaat onder ‘lokaal’? M.a.w. met welke voorwaarden/eisen dient opdrachtnemer rekening te houden voor het werven van nieuwe adviseurs?

Antwoord:

De huidige energieadviseurs zijn inwoners van Tilburg en geworven door de 5 lokale energiecoöperaties. De gemeente heeft voorkeur voor het werven van energieadviseurs die in de "eigen" gemeente wonen vanwege de lokale betrokkenheid. De energiecoöperaties kunnen bovendien in hun eigen netwerk een oproep doen voor energieadviseurs en op die manier bijdragen aan het bereiken van mogelijke kandidaten. De opdrachtnemer beoordeelt vervolgens of deze kandidaten voldoen.

Percelen: P1 Hoofdpdracht

Beantwoord op: 31 mei 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

14

Onderwerp:

Frontoffice

Vraag:

Dient de frontoffice zich gedurende de uitvoering whitelabel (vanuit naam van de gemeente) of uit eigen naam te presenteren?

Antwoord:

Deze dient zich uit eigen naam te presenteren. Communicatie uitingen zijn wel altijd rechtstreeks en uit de naam van de gemeente.

Percelen: P1 Hoofdpdracht
Beantwoord op: 31 mei 2023
Label: Inhoud

Ref.nr. 15
Onderwerp: Onderhoud website

Vraag:

“De website www.duurzamertilburg.nl is voor ons een belangrijke kapstok voor al deze projecten en houdt u up-to-date”
Bedoelt u hiermee dat het aanpassen van de website de verantwoordelijkheid is van de opdrachtnemer? Zo ja, hoe wordt opdrachtnemer hierin gefaciliteerd?

Antwoord:

Het aanpassen van de website wordt door de opdrachtgever gedaan. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het up-to-date houden van de informatie door eventuele wijzigingen zo spoedig mogelijk aan te leveren aan de communicatieafdeling van opdrachtgever.

Percelen: P1 Hoofdpdracht
Beantwoord op: 31 mei 2023
Label: Inhoud

Ref.nr. 16
Onderwerp: Bewonersbrief

Vraag:

U geeft aan dat een bewonersbrief geen onderdeel is van de wervingscommunicatie. Kunt u aangeven waarom niet? De ervaring leert dat een bewonersbrief een effectieve manier is om bewoners uit te nodigen voor deelname. Wilt u overwegen om een brief alsnog toe te voegen aan de beschikbare communicatiekanalen?

Antwoord:

Opdrachtgever wil zoveel mogelijk cross-over communiceren. Als een 'haakje' te vinden is in een bewonersbrief om ook naar energieadviezen te verwijzen dan wordt dit gedaan. Een of meerdere specifieke mailings over energieadviezen acht opdrachtgever echter op voorhand niet wenselijk.

Percelen: P1 Hoofdpdracht
Beantwoord op: 31 mei 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
17

Onderwerp:
Opleidingsvraagstukken

Vraag:

Wat bedoelt u precies met opleidingsvraagstukken, kunt u hier voorbeelden van geven?

Antwoord:

De technieken in de energietransitie veranderen snel. Wij vinden het daarom belangrijk dat de energieadviseurs beschikken over up-to-date kennis. Ook uitwisseling van ervaringen en casuïstiek is waardevol voor energieadviseurs. Een voorbeeld is dat de gemeente een update geeft over de wijkuitvoeringsplannen en alle projecten die de gemeente uitvoert rondom energietransitie en duurzaamheid.

Percelen: P1 Hoofdopdracht
Beantwoord op: 31 mei 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
18

Onderwerp:
budget

Vraag:

Dienen inschrijvers in hun inschrijving en tarifiering rekening te houden met een plafondbedrag (maximaal beschikbaar budget)?

Antwoord:

Inschrijver dient uit te gaan van het aantal energieadviezen dat is opgenomen in het prijsblad.

Percelen: P1 Hoofdopdracht
Beantwoord op: 31 mei 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
19

Onderwerp:
Bijlagen

Vraag:

Is het toegestaan om naast het maximaal aantal pagina's per criterium bijlagen toe te voegen, bijvoorbeeld voor het processchema en/of de voorbeeldrapportages?

Antwoord:

Ja, dat is toegestaan. Het aantal (extra) toegestane pagina's dat voor bijlagen

wordt toegestaan, bedraagt hetzelfde aantal pagina's dat reeds genoemd werd van de uitwerking van het subgunningscriterium. Van het meerdere wordt geen kennis genomen. Ook is het niet toegestaan om aantallen pagina's voor bijlagen of illustraties te gebruiken voor de uitwerking van het subgunningscriterium of vice versa.

Percelen: P1 Hoofdopdracht
Beantwoord op: 31 mei 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
20

Onderwerp:
Doelgroep

Vraag:

“Opdrachtnemer ontwikkelt en realiseert een gerichte communicatieaanpak voor de doelgroep energiearmoede waarin u minstens op B1 niveau communiceert en aansluit op de belevingswereld en behoefte van de doelgroep”

Kunnen wij uit bovenstaande concluderen dat de energieadviezen en (dus) de communicatieaanpak gericht dienen te zijn op de doelgroep energiearmoede?

Antwoord:

De communicatie moet gericht zijn op alle inwoners van Tilburg. De energiearmoede doelgroep maakt echter niet alleen/uitsluitend deel uit van de doelgroep die een energieadvies kan aanvragen. Zie verder ook het antwoord op vraag 10 en 11.

Percelen: P1 Hoofdopdracht
Beantwoord op: 31 mei 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
21

Onderwerp:
kosten bewonersavond

Vraag:

“Opdrachtnemer levert op urenbasis zowel diensten met betrekking tot het geheel organiseren van bewonersavonden als het sec bijwonen of presenteren gedurende de bewonersavond.”

Hoe dienen inschrijvers de kosten voor bewonersavonden te verwerken in het Prijzenblad?

Antwoord:

Het prijzenblad wordt hierop aangepast en in verbeterde vorm bij de nota van inlichtingen gepubliceerd.

Percelen: P1 Hoofdpdracht
Beantwoord op: 31 mei 2023
Label: Proces

Ref.nr.
22

Onderwerp:
Opdrachtbeschrijving, Eisen en Gunningscriteria, pagina 8, onderdeel 2.3

Vraag:
In hoeverre moeten de kandidaten voor inzet van de social return uit het werkgebied Tilburg/HvB komen (werkgeversServicepunt Werkhart)?

Antwoord:
De gemeente heeft de voorkeur voor kandidaten uit het eigen werkgebied.

Percelen: P1 Hoofdpdracht
Beantwoord op: 31 mei 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
23

Onderwerp:
Opdrachtbeschrijving, Eisen en Gunningscriteria, pagina 7, onderdeel 1.6

Vraag:
Bij bullet 2 geeft u aan dat de bestaande adviseurs voldoende kennisniveau hebben. Kunt u dit kennisniveau expliciet maken en hoe kunt u dit aantonen?

Antwoord:
De adviseurs beschikken over voldoende kennis om tijdens een huisbezoek een inschatting te maken van de isolatiewaarde en algehele onderhoudsstaat van de woning. De adviseurs kunnen deze vertalen naar logische vervolgstappen en een adviesrapport opstellen over de verduurzamingsmogelijkheden in de woning. Sommige adviseurs kunnen een EPA-advies uitgeven.

Percelen: P1 Hoofdpdracht
Beantwoord op: 31 mei 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
24

Onderwerp:
Opdrachtbeschrijving, Eisen en Gunningscriteria, pagina 7, onderdeel 1.6

Vraag:

Bij bullet 2 wordt aangegeven dat bij voorkeur wordt gewerkt met de bestaande poule energieadviseurs. Welke inzet per advies in uren en zzp-uurvergoeding per uur exclusief btw werken deze mensen? Is een indicatie te geven van het uurloon van deze mensen op het moment we ze in dienst nemen?

Antwoord:

Opdrachtgever vreest bezwaren met betrekking tot het verstrekken van dergelijke gegevens. Is dat voor inschrijver echt nodig om deze gegevens te verkrijgen?

Percelen: P1 Hoofdopdracht
Beantwoord op: 31 mei 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.

25

Onderwerp:

Opdrachtbeschrijving, Eisen en Gunningscriteria, pagina 7, onderdeel 1.5

Vraag:

Bij de eerste bullet geeft u aan dat verwacht wordt dat de opdrachtnemer op afroep deelneemt of bijdraagt aan bewonersavonden. Is onze veronderstelling juist dat dit niet in de prijs is opgenomen? Meerwerk op uur basis?

Antwoord:

Correct. Het prijzenblad wordt daarom aangepast en in verbeterde vorm bij de nota van inlichtingen gepubliceerd zodat het uurtarief voor dergelijke werkzaamheden geoffreerd kan worden.

Percelen: P1 Hoofdopdracht
Beantwoord op: 31 mei 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.

26

Onderwerp:

Opdrachtbeschrijving, Eisen en Gunningscriteria, pagina 6, onderdeel 1.5

Vraag:

Bij bullet 10, subbullet 3, wordt gesteld dat een gerichte communicatie aanpak voor doelgroep energiearmoede geleverd moet worden. Beperkt deze communicatie-inzet zich tot het onderdeel energieadviezen, ofwel het onderwerp van deze aanbesteding, of wordt een bredere communicatie insteek verwacht?

Antwoord:

De communicatie moet gericht zijn op alle inwoners van Tilburg. Daarbij

wordt hierbij onderscheid gemaakt in wijken en eventueel energiearmoede doelgroep. Energiearmoede doelgroep maakt echter niet alleen/uitsluitend deel uit van de doelgroep die een energieadvies kan aanvragen. Zie verder ook het antwoord op vraag 10 en 11.

Percelen: P1 Hoofdpdracht
Beantwoord op: 31 mei 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.

27

Onderwerp:

Opdrachtbeschrijving, Eisen en Gunningscriteria, pagina 6, onderdeel 1.4

Vraag:

Bij bullet 2 op pagina 6 spreekt u over de aard van de vragen (technisch, financieel, advies aan huis). Dit impliceert dat gewerkt kan worden met verschillende adviesvormen. Is dit gewenst? Dus niet enkel het energie advies aan huis met rapportage?

Antwoord:

Er wordt niet zozeer gewerkt in verschillende adviesvormen, maar wel langs verschillende kanalen. Het is belangrijk dat u weet heeft en doorverwijst naar de andere projecten in de gemeente. Ook is uw frontoffice in staat om de verschillende vragen die u aanstipt in uw vraag te beantwoorden. Daarnaast levert een energieadviseur aan de hand van een adviesbezoek aan huis een rapportage op.

Percelen: P1 Hoofdpdracht
Beantwoord op: 31 mei 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.

28

Onderwerp:

Opdrachtbeschrijving, Eisen en Gunningscriteria, pagina 5, onderdeel 1.4

Vraag:

Krijgen we bij overdracht van de administratie ook inzage in eerder uitgebrachte adviezen? Dit kan relevant zijn in verband met eerder geadviseerde inwoners die contact opnemen met de helpdesk.

Antwoord:

Het vergt meer tijd om deze vraag te beantwoorden. Deze vraag wordt daarom beantwoord in de tweede nota van inlichtingen.

Percelen: P1 Hoofdpdracht
Beantwoord op: 31 mei 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.

29

Onderwerp:

Opdrachtbeschrijving, Eisen en Gunningscriteria, pagina 5, onderdeel 1.4

Vraag:

Onder inhoudelijke administratie, bullet 1 geeft u aan dat wij voort kunnen bouwen op een bestaande administratie. Wat houdt dit in? Krijgen wij toegang tot dit systeem en/of wordt verwacht dat daarmee gewerkt wordt, of krijgen wij een extractie van de data (adressen waar al advies is gegeven). Of op een andere manier?

Antwoord:

Het vergt meer tijd om deze vraag te beantwoorden. Deze vraag wordt daarom beantwoord in de tweede nota van inlichtingen.

Percelen:

P1 Hoofdpdracht

Beantwoord op:

31 mei 2023

Label:

Inhoud

Ref.nr.

30

Onderwerp:

Opdrachtbeschrijving, Eisen en Gunningscriteria, pagina 4, onderdeel 1.2

Vraag:

Hoe ziet de projectorganisatie eruit, welke personen/functionies nemen eraan deel?

Antwoord:

De projectorganisatie bestaat uit een projectleider, beleidsmedewerker en communicatiemedewerker. Uw contactpersoon is de projectleider.

Percelen:

P1 Hoofdpdracht

Beantwoord op:

31 mei 2023

Label:

Inhoud

Ref.nr.

31

Onderwerp:

Opdrachtbeschrijving, Eisen en Gunningscriteria, pagina 4, onderdeel 1.1

Vraag:

Hoe zien de inkoopacties er precies uit? Met name in relatie tot de relevante procesafstemming en informatie-uitwisseling tussen ons adviezen en de inkoopacties.

Antwoord:

Tweemaal per jaar organiseert de gemeente Tilburg een inkoopactie voor

verduurzamingsmaatregelen voor koopwoningen. Inwoners die weten wat ze willen kunnen gelijk meedoen aan de inkoopactie. Inwoners die nog zoekende zijn willen we eerst naar energieadvies laten bewegen. Belangrijk is dat over en weer wordt doorverwezen. Via de projectleider en de programmaorganisatie van de gemeente blijft opdrachtnemer op de hoogte van het proces en wisselt deze informatie uit tussen adviezen en inkoopacties. Indien nodig vindt er directe afstemming plaats.

Percelen: P1 Hoofdpdracht

Beantwoord op: 31 mei 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
32

Onderwerp:

230514 Bijlage 2 - Opdrachtbeschrijving eisen en gunningscriteria' onder 1.3 Front Office, 3e bullit "een klantreis inclusief Doorlooptijd"

Vraag:

In het document '230514 Bijlage 2 - Opdrachtbeschrijving eisen en gunningscriteria' onder 1.3 Front Office, 3e bullit wordt gesproken over "een klantreis inclusief Doorlooptijd". De opdracht heeft betrekking op slechts een onderdeel van de klantreis, namelijk de fase van advisering (zie: <https://www.hieropgewekt.nl/kennisdossiers/infographic-klantreis-in-energiebesparing>). Wordt gevraagd om de gehele klantreis te beschrijven of enkel het deel dat betrekking heeft op de opdracht?

Antwoord:

Enkel het deel dat betrekking heeft op de opdracht.

Percelen: P1 Hoofdpdracht

Beantwoord op: 31 mei 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
33

Onderwerp:

'230514 Bijlage 2 - Opdrachtbeschrijving eisen en gunningscriteria' onder 1.5 Energieadviezen en communicatie

Vraag:

In het document '230514 Bijlage 2 - Opdrachtbeschrijving eisen en gunningscriteria' onder 1.5 Energieadviezen en communicatie wordt gesproken over reproduceerbare energieadviezen. Onder de 1e bullit staat dat de opdrachtnemer zorg dient te dragen voor eenduidigheid van de rapportage, maar in de 3e bullit wordt gesproken over 'maatwerk'. Kunt u toelichten hoe deze 2 eisen zich tot elkaar verhouden en waar het begrip 'maatwerk' dan betrekking op heeft?

Antwoord:

Er dient eenduidigheid van rapportage te zijn op basis van reproduceerbare energieadviezen. Met maatwerk bedoelen wij dat alleen datgeen in de energieadviezen staat dat betrekking heeft op de desbetreffende woning en de energieadviseur de rapportage af kan stemmen op de behoefte van de inwoner of zelf een relevante toevoeging kan doen aan het advies. Dit binnen het vaste, herkenbare raamwerk van de rapportage.

Percelen: P1 Hoofdpdracht

Beantwoord op: 31 mei 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

34

Onderwerp:

‘230514 Bijlage 2 - Opdrachtbeschrijving eisen en gunningscriteria’ onder 1.5 Energieadviezen en communicatie: 6e bullit Klanttevredenheidsonderzoek

Vraag:

In het document ‘230514 Bijlage 2 - Opdrachtbeschrijving eisen en gunningscriteria’ onder 1.5 Energieadviezen en communicatie wordt bij de 6e bullit een klanttevredenheidsonderzoek verplicht gesteld. Hierbij worden verder geen voorwaarden benoemd. Betekent dit dat de opdrachtnemer volledig vrij is in het opzetten van het klanttevredenheidsonderzoek?

Antwoord:

De opdrachtnemer zal voorafgaand aan het uitzetten hiervan de voorwaarden van het klanttevredenheidsonderzoek afstemmen met de opdrachtgever.

Percelen: P1 Hoofdpdracht

Beantwoord op: 31 mei 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

35

Onderwerp:

‘230514 Bijlage 2 - Opdrachtbeschrijving eisen en gunningscriteria’ onder 1.6 Energieadviseurs, 5e bullit Weekend- en avondwerk

Vraag:

In het document ‘230514 Bijlage 2 - Opdrachtbeschrijving eisen en gunningscriteria’ onder 1.6 Energieadviseurs, 5e bullit geeft u aan: “De energieadviseurs moeten bereid zijn in weekenden en in avonden te willen werken.” Geldt deze eis voor alle energieadviseurs, die ingeschakeld worden of geldt een minimumpercentage?

Antwoord:

Dit geldt niet voor alle energieadviseurs. Voor inwoners moet het echter

mogelijk zijn om in de avonden en weekenden een energieadviseur te ontvangen voor een energieadvies.

Percelen: P1 Hoofdpdracht
Beantwoord op: 31 mei 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
36

Onderwerp:
3.4 Technische bekwaamheid: kerncompetenties

Vraag:
Kerncompetentie 3: waar moeten de energieadviezen die in deze kerncompetentie worden genoemd aan voldoen?

Antwoord:
Deze dienen naar aard en omvang vergelijkbaar te zijn met de energieadviezen zoals bedoeld in deze aanbesteding.

Percelen: P1 Hoofdpdracht
Beantwoord op: 31 mei 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
37

Onderwerp:
Opdrachtbeschrijving 1.6 Energieadviseurs

Vraag:
U vraagt de opdrachtnemer de opleiding van adviseurs te verzorgen. U heeft de voorkeur om de samenwerking met de huidige lokale energieadviseurs gecontinueerd te zien. Dit zijn 15 energieadviseurs die opgeleid zijn en voldoende kennisniveau hebben. Is het dan nog nodig om een opleiding (anders dan bijscholing)voor deze adviseurs te bieden?

Antwoord:
Zie het antwoord op vraag 17. Opdrachtnemer leidt nieuwe adviseurs op en verzorgt ook bijscholing.

Percelen: P1 Hoofdpdracht
Beantwoord op: 31 mei 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
38

Onderwerp:
Opdrachtbeschrijving 1.1 Dienstverlening

Vraag:

Wij verwachten dat er in een jaar meer dan 850 bewoners geadviseerd kunnen worden, gegeven het aantal adviseurs. Waarom is er gekozen voor een streven van 850 adviezen?

Antwoord:

Opdrachtgever heeft gekozen voor dit streven gekozen op basis van de resultaten van het afgelopen jaren.

Percelen: P1 Hoofdpdracht

Beantwoord op: 31 mei 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

39

Onderwerp:

Opdrachtbeschrijving 1.1 Dienstverlening

Vraag:

Is de 850 een streven op basis van de resultaten van afgelopen jaar of is het wenselijk om meer adviezen per jaar te doen?

Antwoord:

Dit is een realistisch aantal adviezen op basis van ervaringen uit het verleden.

Percelen: P1 Hoofdpdracht

Beantwoord op: 31 mei 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

40

Onderwerp:

Opdrachtbeschrijving 1.5 Energieadviezen en communicatie

Vraag:

Waar de gemeente verantwoordelijk is voor de bewonerscommunicatie, is de opdrachtnemer verantwoordelijk voor het behalen van het gestelde aantal adviezen. Welke mogelijkheden heeft de opdrachtnemer om de communicatie bij te sturen als dreigt dat er onvoldoende aanmeldingen zijn?

Antwoord:

Opdrachtnemer wordt alleen verantwoordelijk gehouden voor het kunnen leveren van 850 adviezen per jaar. Wanneer het aantal energieadviezen achterblijft op dit aantal, dan signaleert opdrachtnemer dit bij opdrachtgever en kan indien nodig het plan van aanpak communicatie bijgesteld worden.

Percelen: P1 Hoofdpdracht

Beantwoord op: 31 mei 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

41

Onderwerp:

Opdrachtbeschrijving 1.5 Energieadviezen en communicatie

Vraag:

Wat wordt er bedoeld met de eis dat de communicatiemiddelen bezit worden van de gemeente?

Antwoord:

De gemeente is afzender van de communicatie. Het intellectueel eigendom van al hetgeen gedaan en gemaakt wordt door opdrachtnemer in opdracht van opdrachtgever, gaat over op opdrachtgever.

Percelen: P1 Hoofdpdracht

Beantwoord op: 31 mei 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

42

Onderwerp:

Opdrachtbeschrijving 1.5 Energieadviezen en communicatie

Vraag:

- a) Is het communicatieplan inzichtelijk voor inschrijvende partijen? Zo zou de inschrijving optimaal kunnen aansluiten op het plan van de gemeente.
- b) Is bespreekbaar om ook aanvullende of andere communicatiemiddelen in te zetten?
- c) Zijn bewonersbrieven uitgesloten van de communicatie, of wordt van opdrachtnemer verwacht dat deze bewonersbrieven verstuurt?
- d) kan opdrachtnemer een bewonersavond organiseren?

Antwoord:

a) nee, want dit communicatieplan maken opdrachtgever en opdrachtnemer gezamenlijk na gunning. b) zie antwoord op vraag 10 en 11 c) zie antwoord op vraag 16 d) Niet zelfstandig, dit dient altijd op verzoek van en in afstemming met het gemeentelijke projectteam plaats te vinden. Zie ook het antwoord op vraag 21.

Percelen: P1 Hoofdpdracht

Beantwoord op: 31 mei 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

43

Onderwerp:

2.1 Bijzondere uitvoeringsvoorwaarde

Vraag:

Er is gekozen voor een SROI-verplichting van 5% van de opdrachtwaarde. De opdracht leent zich bij uitstek voor een realisatie van een (veel) hoger percentage, bijvoorbeeld door inzet van lokale werkzoekenden. Wil de gemeente overwegen om de SROI-verplichting op minimaal 15% te stellen? Wij verwachten dat dit zonder problemen mogelijk is, als de opdrachtnemer hier enige focus op legt.

Antwoord:

Nee, de gehanteerde 5% is een minimum percentage. Meer mag, maar is niet verplicht. De gemeente wenst niet een hoger percentage te verplichten. Ook levert een hoger percentage geen hogere score voor de gunningscriteria op.

Percelen: P1 Hoofdupdracht
Beantwoord op: 31 mei 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
44

Onderwerp:

Opdrachtbeschrijving 1.6 Energieadviseurs

Vraag:

Is de verwachting dat er nog aanvullende opleiding nodig is voor de huidige energieadviseurs?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 17.

Percelen: P1 Hoofdupdracht
Beantwoord op: 31 mei 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
45

Onderwerp:

Opdrachtbeschrijving 1.6 Energieadviseurs

Vraag:

Op welke wijze wordt de kwaliteit van de energieadviseurs en de adviezen bewaakt?

Antwoord:

Door bijscholing, eenduidige adviezen en klanttevredenheidsonderzoek. Daarnaast moet de opdrachtnemer aannemelijk maken hoe hij dit waarborgt.

Percelen: P1 Hoofdupdracht
Beantwoord op: 31 mei 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

46

Onderwerp:

Opdrachtbeschrijving 1.6 Energieadviseurs

Vraag:

Is het bekend of de energieadviseurs in dienst willen of liever op ZZP-basis willen werken? Heeft de opdrachtgever een voorkeur?

Antwoord:

De opdrachtgever heeft geen voorkeur. Sommige energieadviseurs willen in dienst en anderen werken liever op ZZP-basis. Zie verder het antwoord op vraag 8.

Percelen: P1 Hoofdopdracht

Beantwoord op: 31 mei 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

47

Onderwerp:

Opdrachtbeschrijving 1.5 Energieadviezen en communicatie

Vraag:

Wat is de schatting qua ureninzet voor de bewonersavonden op basis van de ervaringen uit de afgelopen periode?

Antwoord:

Dit is onbekend. Inschrijver dient daarom bij inschrijving uit te gaan van het aantal uren dat is opgenomen in het aangepaste prijzenblad. Het daadwerkelijk gerealiseerde aantal uren kan worden afgerekend tegen het tarief dat is opgenomen in het prijzenblad. Wanneer het aantal uren in de praktijk hoger of lager uitvalt dan opgenomen in het prijzenblad vindt echter geen aanpassing van het uurtarief zelf plaats.

Percelen: P1 Hoofdopdracht

Beantwoord op: 31 mei 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

48

Onderwerp:

Opdrachtbeschrijving 1.5 Energieadviezen en communicatie

Vraag:

Opdrachtnemende partij dient na 6 maanden contact op te nemen met de inwoner. Op welke wijze dient dit contact plaats te vinden en dient er altijd

een antwoord te komen van de inwoner?

Antwoord:

Opdrachtnemer dient -bij voorkeur telefonisch- contact op te nemen met de inwoner. U dient naar redelijkheid een inspanning te plegen om aan een antwoord te komen voor de inwoner.

Percelen: P1 Hoofdpdracht

Beantwoord op: 31 mei 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
49

Onderwerp:

1.6 De overeenkomst, verlenging

Vraag:

Indien de overeenkomst door Opdrachtgever verlengd wordt, kunnen de prijzen zoals ingediend in het prijzenblad dan gecorrigeerd worden voor prijsstijgingen, bijvoorbeeld op basis van de stijging van de CPI?

Antwoord:

Ja, aanbestedende dienst neemt daarvoor de CBS-index Zakelijke dienstverlening als grondslag en neemt deze op in de (concept)overeenkomst.

Percelen: P1 Hoofdpdracht

Beantwoord op: 31 mei 2023

Label: Contract

Ref.nr.
50

Onderwerp:

1.1 Capaciteit lokale energieadviseurs

Vraag:

Wat is de verwachte capaciteit van de energiecoöperaties per jaar?

Antwoord:

U dient uit te gaan van 850 energieadviezen per jaar.

Percelen: P1 Hoofdpdracht

Beantwoord op: 31 mei 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
51

Onderwerp:

1.3 Frontoffice

Vraag:

Is het mogelijk om op duurzaamtilburg.nl een widget in te bouwen om de integratie met onze helpdesk te vergemakkelijken?

Antwoord:

Het is voor de aanbestedende dienst niet duidelijk wat vragensteller precies bedoelt met de widget en met de integratie en hoe beiden er uit zien. Wanneer vragensteller meer inhoud en duiding geeft aan de vraag, dan tracht aanbestedende dienst deze te beantwoorden in de tweede inlichtingenronde.

Percelen: P1 Hoofdpdracht
Beantwoord op: 31 mei 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
52

Onderwerp:
1.4 Eigen bijdrage deelnemers

Vraag:

Wil de opdrachtgever de bestaande eigen bijdrage (genoemd op duurzaamertilburg.nl) in stand houden? Zo kan de gemeente dit expliciet maken (er wordt gesproken over een normaal en een tijdelijk bedrag)? En zo nee, waar denkt de gemeente aan?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 7.

Percelen: P1 Hoofdpdracht
Beantwoord op: 31 mei 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
53

Onderwerp:
1.5 Energieadviezen

Vraag:

Klopt het dat de opdrachtgever verwacht dat de opdrachtnemer de lokale energieadviseurs volledig begeleidt in het geven van energieadviezen inclusief software gebruik en verantwoording?

Antwoord:

Ja, correct.

Percelen: P1 Hoofdpdracht
Beantwoord op: 31 mei 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.

54

Onderwerp:

1.5 Communicatie

Vraag:

Klopt de aanname dat de kosten voor communicatieuitingen worden gedragen door de opdrachtgever?

Antwoord:

Ja, correct.

Percelen:

P1 Hoofdopdracht

Beantwoord op:

31 mei 2023

Label:

Contract