

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	aanbestedingsdoc	is deelname voor de klant gratis? We stellen voor een kleine bijdrage te vragen om de geweldige toestroom van rijp en groen te beperken.	De offerte voor de deelnemer is gratis. De deelnemer betaalt voor de uitvoering van de maatregelen. De service provider wordt grotendeels betaald uit een percentage van deze kosten. Op het moment dat een deelnemer niet akkoord gaat met de offerte, dan zijn hier geen kosten aan verbonden.
2	aanbestedingsdoc	Zon op je dak Tilburg loopt tot 2022. Komt dit project vanaf 2023 te vervallen?	Zon op je dak is inmiddels beëindigd.
3	aanbestedingsdoc	U schat de gemiddelde opdrachtsom op €4000. Dat is erg hoog waardoor de provisie in de praktijk lager zal zijn. Dit zet het verdienmodel onder druk. Daarnaast mag 10% provisie worden gerekend. Indien de huisbezoeken door de opdrachtnemer worden uitgevoerd en daarmee werk uit handen van de uitvoerende bedrijven wordt genomen mag dan het percentage van 10% worden verhoogd? Het uitvoerende bedrijf betaalt dan voor de verkoopdienst waardoor de prijs voor de klant gelijk blijft. Dit levert bovendien extra voordelen op zoals een completer advies voor alle maatregelen en subsidies in samenhang.	Die €4000 per deelnemer is een inschatting. In de praktijk kan dat hoger of lager uitvallen. Het percentage voor provisie blijft maximaal 10%. Maar het is wel mogelijk om advisering voor subsidie en financiering apart in rekening te brengen. En maximaal €100.000 per jaar mag direct in rekening worden gebracht aan de Opdrachtgever op basis van het prijzenblad. Deze vergoeding valt buiten die 10%.

Aanbod energiebesparende 4 maatregelen		In het aanbestedingsdocument staan de volgende energiebesparende maatregelen genoemd: • Spouwmuurisolatie • Gevel isolatie (binnen en buiten) • Vloerisolatie / bodemisolatie • Dak-/zolder isolatie • Glasvervanging / kozijnvervanging • Zonnepanelen Op termijn moeten nieuwe maatregelen toegevoegd kunnen worden, zoals bijvoorbeeld hybride warmtepompen." 1. Staat deze lijst vast? Wij merken weinig vraag en weinig voordeel collectieve inkoop door volume. Ook is er weinig (hoogwaardig) aanbod op grotere schaal. Vaak wordt dit ook gekoppeld met een grotere verbouwing. 2. Waarom wil de gemeente nu niet hybride warmtepompen meenemen in het aanbod? De markt en bewoners zijn hier klaar voor.	1. De lijst is een minimum van maatregelen dat aangeboden moet worden. Toevoegen van extra maatregelen kan in overleg met de opdrachtgever. Doel van het project is niet het collectief inkopen. Eventueel inkoopvoordeel is mooie bijkomstigheid. Doel is om individuele woningen vergaand te verduurzamen. Aanbod moet er dus op gericht zijn om bijna alle woningen te kunnen bedienen. 2. Het toevoegen van hybride warmtepompen aan het aanbod is mogelijk, maar in verband met de transitievisie warmte moet met de gemeente worden afgestemd in welke stadsdelen dit wel/niet aangeboden mag worden.
Mogelijk blijft voor bestaande en nieuwe aanbieders om een aanbod te 5 doen		"De Opdrachtnemende partij is ervoor verantwoordelijk dat het mogelijk blijft voor bestaande en nieuwe aanbieders om een aanbod te doen, zodat aanbieders uitgedaagd blijven om een goede prijs-kwaliteit aan bewoners te bieden.": de aanbieders geven juist aan dat zij betere voorwaarden (prijs en termijnen) kunnen bieden als er meer zekerheid is voor langere termijn. Is de gemeente akkoord met het laten vallen van deze eis, of anders het organiseren van een jaarlijkse uitvraag waarbij nieuwe aanbieders mee kunnen doen?	De gemeente is akkoord met het voorstel om een jaarlijkse uitvraag te doen. Het idee achter de eis is dat een goede prijs/kwaliteit verhouding en marktconformiteit (benchmark) voorop staan, en een deelnemer nooit te veel betaald.

			In principe is dit op alle websites van toepassing. Op deze manier hebben wij één platform waarop data analyses mogelijk zijn en welke wij kunnen koppelen aan ons datalake (i.v.m. PowerBi). Daarnaast biedt Sitelmpove ook oplossingen t.b.v. kwaliteitscontrole van websites. Mogelijk is de privacy van bezoekers bij andere statistiekenprogramma's in het gedrang. Denk hierbij aan Google Analytics welke onder een vergrootglas ligt van de Autoriteit Persoonsgegevens omdat er mogelijk niet juist wordt omgesprongen met de privacy van bezoekers. Zie: https://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/sites/default/files/atoms/files/handleiding_privacyvriendelijk_instellen_google_analytics_april_22.pdf
6	Eigen methode bijhouden websitestatistieken	In bijlage 7 (Beleid websites gemeente Tilburg 1.2, 6.2 Analyse website statistieken) geeft u aan dat alle websites aangesloten moeten zijn op Sitelmpove. Geldt dit ook voor websites die vanuit een bestaande omgeving worden gebouwd en gehost? Veel webomgevingen hebben immers al een eigen methode voor het monitoren en analyseren van statistieken. Door Sitelmpove te eisen ontstaat een onhandige dubbeling.	
7	Standaard API-namen	In bijlage 7 (Beleid websites gemeente Tilburg 1.2, 4. Gemeentebrede afwegingskader) verwijst u in voetnoot 4 naar https://www.vngrealisatie.nl/roadmap/common-ground . Gaat u ermee akkoord als wij voor de API-verbindingen werken met standaard API-namen? Zo niet, waarom niet?	Dit is akkoord.
8	Aanmeldpagina	Bijlage 7 (Beleid website gemeente Tilburg 1.2, 4.2 Voldoen aan de eisen op het gebied van o.a. veiligheid, privacy en digitale toegankelijkheid): gaat u akkoord dat de inschrijver een aanmeldpagina op de website van de inschrijver maakt, die tevens voldoet aan de in Bijlage 7 omschreven vereisten voor nieuwe externe websites, en dat deze pagina wordt gehost door de inschrijver? Zo niet, waarom niet?	Hier gaan wij mee akkoord mits het veilig is, aan de toegankelijkheidseisen voldoet (een bewijs hiervan wordt op prijs gesteld) en dat de gegevens op de juiste manier verwerkt worden.

9	Direct contact bewoner - uitvoerder	In uw programma van eisen (eis 4.2) geeft u aan dat de opdrachtnemer de deelnemers moet informeren over de termijn waarop een schouw/offerte kan plaatsvinden en op welke termijn de maatregelen uitgevoerd kunnen worden. Gaat u er akkoord mee dat uitvoerende (partner)installateurs direct contact met bewoners over het inplannen van de schouw, het tekenen van de offerte en de lever- en installatietermijn mogen hebben? Zo beperken we het aantal schakels en verlagen we de kans op miscommunicatie. Zo niet, waarom niet?	Wij vragen de Service Provider aanspreekpunt te zijn voor de totale planning, zodat deelnemer bij 1 partij terecht kan voor eventuele vragen. Uitvoerende partijen mogen contact opnemen met inwoners om afspraken te maken, hier moet de serviceprovider dan van op de hoogte worden gebracht, of de serviceprovider moet deze informatie snel en gemakkelijk kunnen opvragen bij de onderaannemer.
10	Maximale responsetijd	In uw Programma van Eisen (2.8) 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. 24 uur is een behoorlijke verzwaring van de eisen en dit werkt kostenverhogend, waarvan de kosten niet in verhouding staan tot de opbrengsten. Gaat u akkoord met het aanpassen van de antwoordtermijn naar maximaal 3 werkdagen? Zo nee, waarom niet?	3 werkdagen is akkoord.
11	Toevoegen visuele bijlage	Is het toegestaan om 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?	Visuele bijlagen zijn toegestaan. Hiertoe bieden wij per onderdeel 1A4 extra ruimte. Deze mag ook tekstueel worden ingevuld.

12	Max aantal pagina's GC3	Op pagina 20 onder kopje 'GC3: Ondersteuning bij werving (mat nadruk op doelgroep 'energiearmoede')' staat dat de inschrijver maximaal 3 pagina's A4 tekst mag gebruiken om het dit gunningscriterium te beantwoorden. Gezien de breedte en veelomvattendheid van de uitvraag verwachten wij dat de aanbestedende dienst een beter beeld krijgt van de indienende partij gebruik kan maken van maximaal 5 pagina's tekst. Gaat de aanbestedende dienst akkoord met het ophogen van het maximale aantal pagina's naar 5 A4 tekst? Zo nee, waarom niet?	De gemeente hooft het toegestane aantal pagina's op naar maximaal 4 (de hoeveelheid aan pagina's moet behapbaar blijven voor de beoordelingscommissie. Er is tijdens het presentatiemoment gelegenheid om onderdelen van het document te verduidelijken).
13	Max aantal pagina's GC2	Op pagina 19 onder kopje 'GC2: Informatie/advies/ondersteuning bij financiering en subsidie' staat dat de inschrijver maximaal 3 pagina's A4 tekst mag gebruiken om het dit gunningscriterium te beantwoorden. Gezien de breedte en veelomvattendheid van de uitvraag verwachten wij dat de aanbestedende dienst een beter beeld krijgt van de indienende partij gebruik kan maken van maximaal 5 pagina's tekst. Gaat de aanbestedende dienst akkoord met het ophogen van het maximale aantal pagina's naar 5 A4 tekst? Zo nee, waarom niet?	De gemeente hooft het toegestane aantal pagina's op naar maximaal 4 (de hoeveelheid aan pagina's moet behapbaar blijven voor de beoordelingscommissie. Er is tijdens het presentatiemoment gelegenheid om onderdelen van het document te verduidelijken).
14	Max aantal pagina's GC1	Op pagina 19 onder kopje '5.3 GC1: Aanbod passende energiebesparende maatregelen' staat dat de inschrijver maximaal 8 pagina's A4 tekst mag gebruiken om het dit gunningscriterium te beantwoorden. Gezien de breedte en veelomvattendheid van de uitvraag verwachten wij dat de aanbestedende dienst een beter beeld krijgt van de indienende partij gebruik kan maken van maximaal 12 pagina's tekst. Gaat de aanbestedende dienst akkoord met het ophogen van het maximale aantal pagina's naar 12 A4 tekst? Zo nee, waarom niet?	De gemeente hooft het toegestane aantal pagina's op naar maximaal 9 (de hoeveelheid aan pagina's moet behapbaar blijven voor de beoordelingscommissie. Er is tijdens het presentatiemoment gelegenheid om onderdelen van het document te verduidelijken).

15	Platform en telefoonnummer	Op pagina 9 van uw uitvraag (2.1.3. klantcontact en werving) schrijft u dat u verwacht dat de deelnemer een servicetelefoonnummer beschikbaar stelt en een platform faciliteert waarop bewoners zich gemakkelijk kunnen inschrijven en snel en accuraat krijgt op vragen en klachten. Gaat u akkoord als de inschrijver het eigen servicetelefoonnummer en eigen platform ter beschikking stelt in lokale 'look en feel' van de gemeente Tilburg/Tilburg VerduurzaamT? Dit uiteraard in afstemming met de opdrachtgever. Zo nee, waarom niet?	Akkoord. Het is juist gewenst dat partij dit zelf organiseert.
----	----------------------------	---	--

16	Doorverwijzen financieel advies	U geeft in dezelfde paragraaf '2.1.2. informatie en advies over passende financieringsmogelijkheden en hulp bij de aanvraag van financiering en/of subsidie' aan dat het een must is dat een deelnemer in contact kan worden gebracht met een financieel adviseur. Tegelijkertijd lezen we "De deelnemer dient echt ontzorgd te worden het liefst via een fysiek keukentafelgesprek." Ter verduidelijking: dient de inschrijver zelf financieel advies conform de Wft-vergunning aan te bieden of is doorverwijzen naar een derde partij voldoende?	Wij verwachten bij de doelgroep grofweg 3 verschillende behoeften rondom financiering: 1) informatie (en advies) over bestaande subsidies en financieringsmogelijkheden. 2) hulp bij aanvraag van subsidies 3) hulp bij aanvraag van financiering (adviseren over en bemiddelen in financiële producten in de zin van de Wet op het financieel toezicht). Omdat het voor veel mensen ingewikkeld is om alle gevraagde informatie aan te leveren en formulieren in te vullen. Alle drie deze vormen van ontzorging moeten geboden worden. Ten minste bij de laatste (hulp bij aanvraag financiering) is een Wft vergunning benodigd, dit mag de serviceprovider uitbesteden aan een derde partij, de serviceprovider zorgt er ten minste voor dat er een afspraak wordt ingepland bij een externe adviseur met de juiste vergunning. De eerste twee vormen van informatievoorziening en advies, moeten in de vorm van een keukentafelgesprek aangeboden kunnen worden. Voor de derde vorm (waarvoor WFT vergunning nodig is), vragen wij de inschrijver om met een goed voorstel te komen, die betaalbaar is en aansluit bij de behoeften van de deelnemer. Als een keukentafelgesprek onbetaalbaar is (naar verhouding), dan kan ook een andere vorm van hulp worden voorgesteld, het staat voorop dat de deelnemer ontzorgt moet worden. Voor deze hulp/advies mag een vergoeding gevraagd worden van de deelnemer, mits dit in verhouding staat tot de kosten van deze service.
----	------------------------------------	---	--

17	Wft-vergunning	Verstaat u in '2.1.2. informatie en advies over passende financieringsmogelijkheden en hulp bij de aanvraag van financiering en/of subsidie' onder het bieden van 'hulp bij een financieringsaanvraag' bemiddelen in het afsluiten van een lening namens de bewoner, door een financieel adviseur met benodigde Wft-vergunning en diploma's? Zo niet, wat verstaat u daar dan onder?	Wij verwachten bij de doelgroep grofweg 3 verschillende behoeften rondom financiering: 1) informatie (en advies) over bestaande subsidies en financieringsmogelijkheden. 2) hulp bij aanvraag van subsidies 3) hulp bij aanvraag van financiering (adviseren over en bemiddelen in financiële producten in de zin van de Wet op het financieel toezicht). Omdat het voor veel mensen ingewikkeld is om alle gevraagde informatie aan te leveren en formulieren in te vullen. Alle drie deze vormen van ontzorging moeten geboden worden. Ten minste bij de laatste (hulp bij aanvraag financiering) is een Wft vergunning benodigd, dit mag de serviceprovider uitbesteden aan een derde partij, de serviceprovider zorgt er ten minste voor dat er een afspraak wordt ingepland bij een externe adviseur met de juiste vergunning. De eerste twee vormen van informatievoorziening en advies, moeten in de vorm van een keukentafelgesprek aangeboden kunnen worden. Voor de derde vorm (waarvoor WFT vergunning nodig is), vragen wij de inschrijver om met een goed voorstel te komen, die betaalbaar is en aansluit bij de behoeften van de deelnemer. Als een keukentafelgesprek onbetaalbaar is (naar verhouding), dan kan ook een andere vorm van hulp worden voorgesteld, het staat voorop dat de deelnemer ontzorgt moet worden. Voor deze hulp/advies mag een vergoeding gevraagd worden van de deelnemer, mits dit in verhouding staat tot de kosten van deze service.
----	----------------	---	--

18	Keukentafelgesprek en financiële ontzorging	Op pagina 9 van uw uitvraag (2.1.2. informatie en advies over passende financieringsmogelijkheden en hulp bij de aanvraag van financiering en/of subsidie) licht u toe welke hulp de opdrachtnemer inwoners moet bieden bij subsidie en financiering. U geeft aan dat inwoners het liefst in een fysiek keukentafelgesprek ontzorgd moeten kunnen worden. Wij gaan er van uit dat deze keukentafelgesprekken gericht zijn op informeren over subsidie- en financieringsmogelijkheden, en niet op adviseren over en bemiddelen in financiële producten in de zin van de Wet op het financieel toezicht. Klopt onze aanneme? Zo nee, hoe ziet de aanbestedende dienst dergelijke ontzorging via een keukentafelgesprek voor zich?	Dit laten we vrij aan de aanbesteder om met een zo goed mogelijk voorstel te komen. Enkel en alleen informeren over financieringsmogelijkheden en subsidies vinden wij onvoldoende. Zie ook antwoord op vraag 17.
19	Samenwerking lokale energieadviseurs	Op pagina 8 van uw uitvraag (2.1.1. aanbod energiebesparende maatregelen) spreekt u van “doorverwijzen naar lokale energieadviseurs binnen het project Energieadvies op Maat”. Op pagina 18 (5.3 GC1: aanbod passende energiebesparende maatregelen) spreekt u van een fysiek keukentafelgesprek. Kan de inschrijver samenwerken met de lokale energieadviseurs binnen het project Energieadvies op Maat voor het uitvoeren van de keukentafelgesprekken? Zo niet, waarom niet?	Nee, dit kan niet, want wij willen dat de energieadviseurs onafhankelijk blijven en daarom inhoudelijk niet zullen aansluiten bij dit overleg. Daarnaast is de vraag naar energieadviezen zo groot, dat er geen extra capaciteit is om hiervoor deze adviseurs in te zetten.

20	Aanbod maatregelen (2)	Op pagina 8 van uw uitvraag (2.1.1. aanbod energiebesparende maatregelen) geeft u aan de uitvoerende partijen de volgende energiebesparende maatregelen kunnen uitvoeren. Voor een aantal maatregelen genoemde geldt dat deze zowel (1) vragen om veel maatwerk (glas- icm. kozijnvervanging en isolatie binnen-/buitenzijde muur) en (2) veelal samenvallen met natuurlijke verbouwingsmomenten van bewoners. Proactief een bewoner benaderen met een aanbod biedt hier in onze ervaring minder voordeel voor zowel de vraagkant (bewoner) als aan de aanbodzijde (bouw- en installatiebedrijven). We zien wel veel meerwaarde in het informeren over dit soort meer ingrijpende maatregelen, maar minder in de koppeling met aanbod. Gaat u akkoord dat de inschrijvende partij voor gevelisolatie binnen- en buitenzijde enkel adviseert en doorverwijst naar betrouwbare lokale partijen? Zo nee, waarom niet?	We willen dat binnen- en buitengevel isolatie onderdeel is van het aanbod aan de deelnemers, omdat we willen dat er voor elk huis een passend aanbod mogelijk is. Maatwerk moet mogelijk zijn. Enkel doorverwijzen naar lokale partijen voor de uitvoering, dat is niet deze uitvraag. We willen dat deelnemers ontzorgd worden in het totaalpakket. Het is aan de deelnemer vrij om te kiezen welke maatregelen hij/zij wel of niet wil laten uitvoeren. Als het aanbod vrijwel nooit leidt tot uitvoering (bijv. binnengevelisolatie), dan begrijpen wij dat er onnodig kosten gemaakt worden voor het aanhaken van een aanbieder. Het is daarom ook voorstelbaar dat de serviceprovider pas een uitvoerder selecteert en aanhaakt op het moment dat er 1 deelnemer is die dit wil gaan uitvoeren.
21	Aanbod maatregelen	Op pagina 8 van uw uitvraag (2.1.1. aanbod energiebesparende maatregelen) geeft u aan de uitvoerende partijen de volgende energiebesparende maatregelen kunnen uitvoeren. Voor een aantal maatregelen genoemde geldt dat deze zowel (1) vragen om veel maatwerk (glas- icm. kozijnvervanging en isolatie binnen-/buitenzijde muur) en (2) veelal samenvallen met natuurlijke verbouwingsmomenten van bewoners. Proactief een bewoner benaderen met een aanbod biedt hier in onze ervaring minder voordeel voor zowel de vraagkant (bewoner) als aan de aanbodzijde (bouw- en installatiebedrijven). We zien wel veel meerwaarde in het informeren over dit soort meer ingrijpende maatregelen, maar minder in de koppeling met aanbod. Gaat u akkoord dat de inschrijvende partij voor glas- i.c.m. kozijnvervanging enkel adviseert en doorverwijst naar betrouwbare lokale partijen? Zo nee, waarom niet?	We willen dat binnen- en buitengevel isolatie onderdeel is van het aanbod aan de deelnemers, omdat we willen dat er voor elk huis een passend aanbod mogelijk is. Maatwerk moet mogelijk zijn. Enkel doorverwijzen naar lokale partijen voor de uitvoering, dat is niet deze uitvraag. We willen dat deelnemers ontzorgd worden in het totaalpakket. Het is aan de deelnemer vrij om te kiezen welke maatregelen hij/zij wel of niet wil laten uitvoeren. Als het aanbod vrijwel nooit leidt tot uitvoering (bijv. binnengevelisolatie), dan begrijpen wij dat er onnodig kosten gemaakt worden voor het aanhaken van een aanbieder. Het is daarom ook voorstelbaar dat de serviceprovider pas een uitvoerder selecteert en aanhaakt op het moment dat er 1 deelnemer is die dit wil gaan uitvoeren.

22	PvE, onderdeel 4.1, Klantenwerving	U spreekt over het benaderen van minimaal 50.000 inwoners? Doelt u hiermee op het aantal huishoudens? Indien niet, kunt u dit vertalen vertalen het aantal huishoudens.	Dit is inderdaad het aantal huishoudens (woningeigenaren in de gemeente Tilburg)
23	PvE, punt 2.13, koppeling Advies op Maat	Ons platform beschikt over informatie van woningen en verzamelt informatie van inwoners die direct ons advies op maat voeden die op deelmaatregelen nauwgezette berekeningen kan maken. In een latere fase is deze informatie nodig om nauwgezet en met tijdswinst voor uitvoerders offertes op deelmaatregelen te kunnen uitbrengen. Indien wij voor adviezen verwijzen naar het project Energieadvies op Maat is onze vraag hoe u er als Opdrachtgever voor zorgt dat de aansluiting met de uitvoering behouden blijft en wij naar aanleiding van het uitgevoerde advies op maat naadloos het traject naar uitvoering voor de inwoner kunnen vervolgen?	Het doorverwijzen van- en naar energieadviezen betreft het verwijzen van deelnemers en geadviseerde maatregelen. En waar het mogelijk is om dit digitaal te koppelen, dan biedt dat een meerwaarde voor de beoordeling van deze aanbesteding. Inschrijvende dienst mag een voorstel doen hoe de lokale Energieadviseurs er aan kunnen bijdragen dat de aansluiting met de uitvoering zo soepel mogelijk verloopt.
24	Aanbestedingsdocument, pagina 11 onderaan, Energie armoede	Doelgroep energiearmoede ontvangt een forse subsidie in (in ieder geval) 2023/2024. Kunt u aangeven hoe groot de doelgroep naar schatting zal zijn als aandeel van de totale doelgroep van 50.000 inwoners?	De exacte omvang van deze doelgroep is onbekend omdat we ons moeten baseren op oude data. De schatting ligt tussen de 2000 en 5000 huishoudens in Tilburg. We verwachten zo'n 400 deelnemers uit deze doelgroep in het eerste jaar.
25	Aanbestedingsdocument, p9 onder 2.1.2., vergoeding subsidie- en financieel advies	Ons is het onderscheid tussen het wijzen op de mogelijkheden van financiering en het daadwerkelijk leveren van financieel advies niet heel scherp door u gemaakt. Ook is ons niet niet geheel duidelijk of wij voor het wijzen op de mogelijkheden, danwel het leveren van financieel advies zelf, een vergoeding mogen vragen. Graag verduidelijking.	Voor het verwijzen naar mogelijkheden is geen AFM vergunning nodig, voor het geven van financieel advies wel. Ditzelfde onderscheid maken wij daarom in de uitvraag. Waarbij de precieze invulling daarvan in te vullen is door de Opdrachtnemer. Het is mogelijk om deelnemers apart de kosten voor deze adviezen in rekening te brengen, deze vergoeding dient in verhouding te staan tot de daadwerkelijke kosten.

26	Aanbestedingsdocument, p9 bovenin, Offertes en facturatie klanten	Het opstellen van offertes en facturatie maakt onderdeel uit van de te leveren backoffice. Doelt u hier op de offertes en facturatie van het intermediaire deel van de dienstverlening, of verwacht u hier dat wij factureren namens alle uitvoerders/onderaannemers in dit project? Of bedoelt u dat wij vanuit de back office de offertes van aanbieders controleren en doorsturen? Over welk deel van de facturatie spreekt u in het laatste geval?	We schrijven niet voor wie facturen of offertes moet versturen, maar vragen de inschrijver daar een voorstel voor te doen. De facturatie vanuit de backoffice van de Inschrijver gaat over de facturatie aan de gemeente van kosten die in het prijzenblad worden opgenomen. Facturatie aan deelnemers kan gaan over de diensten zoals hulp bij subsidie-aanvraag, maar inschrijver kan er ook voor kiezen om alle facturen van onderaannemers te verwerken.
27	PvE, punt 10.1, Overdracht klantgegevens	U vraagt na beëindiging opdracht alle verzamelde (persoons)gegevens aan u over te dragen. Onze vraag is of dit juridisch kan. Immers, we blijven voor aftersales en service een jaar verantwoordelijk, ook na beëindiging van de opdracht. Bovendien kan het zijn dat we voor aanvullende diensten, zoals subsidiehulp en financieel advies, een financiële relatie krijgen met inwoners. We zijn dan verplicht deze klantgegevens enige tijd te bewaren. Kunt u deze eis nuanceren dan wel aanpassen?	Hierin zullen wij de wettelijke eisen volgen. Het overdragen van gegevens zou vooral gaan over adressen en toegepaste maatregelen. Hiermee wil de gemeente zicht krijgen op de mate van isolatie op woningniveau, en daarmee passende communicatie over verduurzaming kunnen bieden aan inwoners. Indien nodig kan hier schriftelijk toestemming voor worden gevraagd aan de deelnemer.
28	PvE, punt 8.2, Bediening doelgroep energie armoede	Uit ervaring weten wij inmiddels dat het bedienen van mensen in de doelgroep in energie armoede intensief is en veel extra competenties vraagt (zoals begrip van de sociale context). Uw keuze vwb de regeling en projectopzet is van grote invloed op de inzet die u van ons verlangt. Is het mogelijk om een deel van deze kosten straks als meerwerk naar u te verleggen?	Het is niet mogelijk om deze kosten als meerwerk te verrekenen, maar we vragen hier vooraf al een kostencomponent voor op te nemen in het prijzenblad (budget maximaal €100.000). Wanneer na 1 jaar aannemelijk gemaakt kan worden dat het veel meer tijd en moeite kost kan het budget zoals vermeld op het prijzenblad worden opgehoogd. Daarnaast beoordelen we de inzet die partijen bieden voor deze doelgroep in GC3, het is geen verplichting om voor deze doelgroep een totaal andere (tijdsintensievere) aanpak op toe te passen.
29	PvE, punt 7.4, Vergoeding subsidie- en financieel advies	U geeft aan dat een eigen bijdrage mag worden gevraagd voor hulp bij de subsidieaanvraag. Mag ook een eigen bijdrage worden gevraagd bij hulp voor de financieringsaanvraag. Zeker wanneer dit wordt uitgevoerd daar een financieel adviseur mag deze dienstverlening niet gratis worden aangeboden van gelijke mededinging.	Ja, daarvoor mag ook een eigen bijdrage gevraagd worden.

30	PvE, punt 4.4, Informatiepakket inwoners	Opdrachtnemer zal een informatiepakket beschikbaar stellen voor bewoners waarin minimaal informatie wordt gegeven over de aangeboden maatregel(en), de voordelen ervan, overige maatregelen voor dat woningtype en financieringsmogelijkheden incl. subsidies. Betreft dit het digitaal beschikbaar stellen of verwacht u een geprint informatiepakket wat mogelijk beschikbaar moet zijn voor iedereen die middels de wervingscampagne wordt bereikt? (in theorie 50.000 stuks)Opdrachtnemer zal een informatiepakket beschikbaar stellen voor bewoners waarin minimaal informatie wordt gegeven over de aangeboden maatregel(en), de voordelen ervan, overige maatregelen voor dat woningtype en financieringsmogelijkheden incl. subsidies. Betreft dit het digitaal beschikbaar stellen of verwacht u een geprint informatiepakket wat mogelijk beschikbaar moet zijn voor iedereen die middels de wervingscampagne wordt bereikt? (in theorie 50.000 stuks)	Wij verwachten niet van de inschrijver dat hij/zij 50.000 fysieke informatiepakketten print. De werving verloopt namelijk via verschillende kanalen en met verschillende middelen (zowel digitaal als fysiek). Het is voorstelbaar dat we bijvoorbeeld in een wijk een bewonersbrief (door ons geprint en verstuurd) met een compact informatieboekje (door de inschrijver (in samenwerking met de gemeente) vormgegeven en geprint) versturen. Maar dit zullen er natuurlijk geen 50.000 zijn. De inschrijver kan bijvoorbeeld ook denken aan het achterlaten van een flyer bij een inwoner waarbij je verwijst naar de volgende stap in de klantreis (bijv. ondersteuning bij het regelen van de financiën).
31	PvE, punt 2.4, Kwaliteit aanbod	Verwacht u in de aanbieding al een inhoudelijke uiteenzetting hoe de kwaliteit van aanbieders op de diverse maatregelen wordt beoordeeld en bewaakt?	Wij hopen wel uit de stukken te kunnen lezen hoe u dit gaat aanpakken en welk proces daar bij hoort. Dit hoeft niet voor alle maatregelen al volledig uitgewerkt te zijn.
32	PvE, punt 2.1, Aan te bieden maatregelen	Kunt u aangeven aan welke andere maatregelen u denkt die op termijn moeten worden toegevoegd aan het aanbod? En op welke termijn?	Ten minste Hybride warmtepompen, mogelijk al bij start. Energiezuinige ventilatie-installaties, zoals een Ventilatiebox met een gelijkstroommotor. Andere producten en innovaties. Alles in goed overleg en op realistische termijn.
33	PvE, punt 2.1, Aan te bieden maatregelen	Kunt u aangeven op welke termijn u verwacht dat extra maatregelen, zoals hybride warmtepompen, moeten worden toegevoegd aan het aanbod?	Dat mag al op zeer korte termijn, na overleg met Opdrachtgever.
34	PvE, punt 1.5, Klanttevredenheid	Als u toch zelfstandig de klantenfeedback wilt monitoren, krijgt de opdrachtnemer hier dan inzage in, om zodoende haar dienstverlening te kunnen verbeteren?	Ja, enquête resultaten kunnen worden gedeeld.

35	PvE, punt 5.1, Klanttevredenheid	U monitort de klantenfeedback, terwijl wij onze kwaliteit en klanttevredenheid eveneens meten. Dit kan een te grote belasting worden voor inwoners. Hoe richt u de klantenfeedback in en in hoeverre staat u ervoor open hier samen systeem voor in te richten?	Wij vragen dit 1 á 2x per jaar uit aan iedereen die heeft deelgenomen. U mag uw eigen klantenfeedback inrichten. Wij zullen de resultaten delen met de Opdrachtnemer. Indien de enquête en klantenfeedback in het belang van beide partijen én de inwoner gezamenlijk kunnen worden onderzocht, dan staan wij hier voor open.
----	-------------------------------------	---	---