

Nota van Inlichtingen 1 220026REG Basisdienstverlening Platform Duurzaam Drechtsteden 27-10-2023

#	Fase	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
Opmerking: De aanbestedende dienst meldt dat de concept-overeenkomst verder is gevuld. De aangepaste versie hiervan wordt tegelijkertijd met de Nota van Inlichringen gepubliceerd.					
1	Inschrijffase	Inhoud	Ontkoppeling website en klantenservice	In onze ervaring ziet het succes, maar ook de complexiteit, van kwalitatief hoogwaardige ontzorgende dienstverlening richting bewoners in een integrale invulling van het energieloket (website), klantvolgsysteem en klantenservice. U gaat met deze uitvraag zoals omschreven in de Leidraad en achterliggende bijlagen een tegengestelde richting op waarbij de bouw en beheer van de website wordt losgekoppeld van het CRM-systeem en de klantenservice. Zou u ons mee kunnen nemen in uw overweging dit los te koppelen? Hierdoor krijgen potentiële Opdrachtgevers beter inzicht in uw voorkeur en gedachtegang, hetgeen kan bijdragen aan het krijgen van een meer passende aanbieding.	Wens van Opdrachtgevers is om eigenaar te zijn van de website. En hieraan een eigen naam te kunnen geven. Anderzijds is het de wens om flexibel te zijn met betrekking tot het plaatsen en positioneren van content. Opdrachtgevers wensen ook zelf content te kunnen plaatsen.
2	Inschrijffase	Inhoud	Inzicht in doelgroep	In ‘Programma van Eisen’ eis 5.4.6 eist u dat de Opdrachtnemer “Inzicht in de doelgroep per gemeente” verschaft als onderdeel van ‘Monitoring, rapportage en evaluatie’. Zou u deze eis nader kunnen toelichten?	De eis zoals opgenomen in 5.4.6. heeft betrekking op de eerder genoemde eisen 5.4.1 t/m 5.4. Opdrachtgevers wensen graag inzicht naar doelgroep zoals opgenomen in paragraaf 1.2 van de leidraad, doelgroepen.
3	Inschrijffase	Inhoud	Rapportage aangevraagde en uitgevoerde diensten	U vraagt in ‘Programma van Eisen; (Bijlage D) eis 5.4.3 om een rapportage te leveren over het aantal aangevraagd en uitgevoerde diensten. Kunt u een voorbeeld hiervan geven? Voor zover wij begrijpen is het logischer dit als eis bij de bouw en beheerder van het platform neer te leggen die online clicks kan monitoren. Gaat u ermee akkoord dat deze eis komt te vervallen en verantwoordelijkheid wordt van de bouw en beheerder van de website? Zo nee, waarom niet?	Nee. Hoewel pas bij de doorontwikkeling gegevens rondom uitgevoerde diensten vastgelegd zullen worden, verwachten we van Opdrachtnemer dat zij rapportages levert over gegevens die in de klantenservice-oplossing worden vastgelegd, waaronder de vastlegging van aanvragen.
4	Inschrijffase	Inhoud	Monitoring i.r.t. privacy 2	U eist (Hoofdstuk 3.1.9) in het ‘Programma van Eisen’ (Bijlage D) dat de Opdrachtnemer monitort wat de klant met het advies of product heeft gedaan, of dat men het gedrag heeft aangepast. In het kader van de AVG vragen wij ons af of er een wettelijke grondslag is om bewoners daar later hierover te benaderen als zij daar niet vooraf toestemming voor hebben gegeven. Hoe ziet u deze eis in relatie tot de AVG-wetgeving?	De grondslag voor het verwerken van de persoonsgegevens door het energieloket gebeurt op basis van de publieke taak van de gemeente (artikel 6 lid 1 sub e AVG). Dit is gelegen in het Klimaatakkoord waardoor alle gemeenten verplicht zijn een energieloket aan inwoners aan te bieden. Voor de basisdienstverlening bestaat er dus een grondslag. Deze grondslag voorziet inderdaad niet in het uitvragen wat de klant met het advies of product heeft gedaan/het gedrag heeft aangepast. Als dit toch wordt uitgevraagd, zou dit moeten gebeuren op grond van de grondslag toestemming in de zin van artikel 6 lid 1 sub a AVG. Deze toestemmingsvraag moet zo worden ingevuld dat deze voldoet aan de eisen die artikel 7 AVG hieraan stelt.
5	Inschrijffase	Inhoud	Monitoring klantreis	U schetst in ‘Doorontwikkeling platform’ (Bijlage G) een klantreis en in ‘Programma van Eisen’ (Bijlage D) de eis voor de Opdrachtnemer om het moment in de klantreis per klant te monitoren. We zien dat bewoners geen lineaire klantreis doormaken en ook nog eens voor meerdere maatregelen zich ook nog eens in verschillende fases van diezelfde klantreis kunnen bevinden. Uit onze ervaring is deze informatie daarom lastig uit te vragen, snel verouderd, en leidt zelden tot nuttige inzichten omdat de oriëntatie kriskras door elkaar loopt. Ons voorstel is dat u met Opdrachtnemer nader in gesprek gaat over de informatiebehoefte na gunning van de opdracht, ook in relatie tot de AVG en privacy by default principe. Is dat akkoord voor u? Zo nee, kunt u aangeven wat uw verwachtingen exact zijn op dit punt?	Dit is niet akkoord. Vanuit Opdrachtgevers is het de nadrukkelijke wens om per klantreis te monitoren. Indien een klant meerdere klantreizen op verschillende onderdelen/producten/type bouwdelen doormaakt, monitort u deze afzonderlijk. Opdrachtgever is van mening dat uit de aanebstedingsstukken de verwachtingen ten aanzien van dit punt voldoende blijken.
6	Inschrijffase	Inhoud	Gebruik van AI	U schrijft in het ‘Programma van Eisen’ (Bijlage D) in hoofdstuk 3 ‘Informatiesysteem en data’ eis 21 dat het gebruik van AI niet is toegestaan. U zult het met ons eens zijn dat het erg lastig is om 6 jaar technologie vooruit te voorspellen. We achten het zeer waarschijnlijk dat AI de kwaliteit en snelheid van dienstverlening op een positieve manier zal gaan beïnvloeden. Daarnaast zijn er bijna geen IT-oplossingen meer te vinden waar enige vorm van AI reeds wordt toegepast, bijvoorbeeld in een zoekfunctie van een website. Het bij voorbaat uitsluiten van AI is in onze ogen onverstandig en het is lastig te definiëren wanneer er precies sprake is van AI. Ons voorstel is om het gebruik van AI niet op voorhand uit te sluiten, maar dit onderdeel te laten zijn van het overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Kunt u hier in mee gaan? Zo nee, waarom niet?	Hiermee gaan we akkoord, onder de voorwaarde dat akkoord gegaan wordt met de 'Modelvoorwaarden voor verantwoord gebruik van algoritmische toepassingen' en t.z.t. voldaan wordt aan de eisen van de aanstaande Europese wetgeving op het gebied van AI, de AI Verordening / AI Act.
7	Inschrijffase	Inhoud	Prijsinvalformulier: verschil vast bedrag '1) Klantenservice' en 'Uurtarief telefoon'	In het Prijsinvalformulier (Bijlage E) is ons het verschil tussen het vaste jaarlijkse bedrag voor ‘1) Klantenservice’ (rij 13) en ‘Uurtarief voor telefoon en chat, optioneel via berichtenservice (WhatsApp, andere social media en/of op een fysieke lokatie’ (rij 20)’ niet duidelijk. Kunt u nader specificeren welke werkzaamheden in het jaarlijkse vaste budget zitten en welke werkzaamheden vallen onder meerwerk conform het ingediende uurtarief?	Het prijzenblad is hiertoe aangepast. Deze wordt tegelijk met de NvI gepubliceerd. In het Programma van Eisen komt eis 9.2.4 "Uurtarief voor telefoon en chat, optioneel via berichtenservice, zoals WhatsApp, andere sociale media en/of op een fysieke locatie" hiermee te vervallen.
8	Inschrijffase	Inhoud	Certificering CRM-software	In uw Programma van Eisen (Bijlage D) onder eisen vallend onder hoofdstuk 4 ‘Archivering’ stelt u dat “De oplossing is NEN-ISO 16175-3 gecertificeerd”. Deze eis is ongebruikelijk als het gaat om dienstverlening omtrent het invullen van een gemeentelijk energieloket. Zo is het geen eis in de VNG handreiking voor kwaliteitscriteria energieloketten. Deze eis handhaven werkt (fors) kostenverhogend en verlaagd de toegankelijkheid. Indien de Opdrachtnemer ISO 270001 ‘informatieveiligheid’ gecertificeerd is en met gerenommeerde ‘best of breed’ software-oplossingen werkt, biedt dat voldoende houvast voor de Opdrachtnemer om de eis over de NEN-ISO 16175 te laten vervallen? Zo nee, waarom niet?	Deze eis komt te vervallen. De nieuwe eis wordt: "Opdrachtnemer is ISO 27001 gecertificeerd"
9	Inschrijffase	Inhoud	Privacy in relatie tot monitoring	We begrijpen uw wens om zoveel mogelijk data te verzamelen en te monitoren. Tegelijk onderschrijft u het belang van de AVG en de privacy by default en privacy by design. Deze staan voor een groot deel haaks op elkaar. U stelt in een aantal eisen in het Programma van Eisen (Bijlage D), waaronder 3.3 en onderliggende bullits, monitoringsverwachtingen richting de Opdrachtnemer die indruisen tegen een gerechtigd belang van het uitvragen van de informatie in kader van de AVG. Beseft u zich dat het voor bewoners die de klantenservice bellen onlogisch en ongepast kan overkomen als ze allerlei informatie moeten afgeven zonder dat dit een directe link heeft met de vraag van uw inwoner? Is het mogelijk om samen met de Opdrachtnemer na gunning van de opdracht nader uit te werken wat de exacte informatiebehoefte is die - in lijn met AVG richtlijnen - een goede invulling geven aan uw behoefte tot inzicht in klantbehoeften en de bewonersreis?	Akkoord om samen met Opdrachtnemer na gunning van de opdracht nader uit te werken wat de exacte informatiebehoefte is die - in lijn met AVG - een goede invulling geven aan de behoefte tot inzicht in klantbehoeften en de bewonersreis. Dit is ook opgenomen in eis 3.4 van Bijlage D: "Indien blijkt dat door bovenstaande uitvraag meer gegevens worden verwerkt dan noodzakelijk is (zie hierboven), dan verzorgt Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever (kosteloos)" aanpassingen in haar uitvraag van persoonsgegevens.

#	Fase	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
10	Inschrijffase	Inhoud	Scope contentontwikkeling in relatie tot budget	In hoofdstuk 6 Programma van Eisen (bijlage D) beschrijft u een lijst met content-onderwerpen die bij elkaar de individuele websites van verbeterjehuis.nl, milieucentraal.nl en veel huidige energieloketten overstijgen qua diepgang en scope. In combinatie met het beschikbare budget lijkt u daarmee flink te onderschatten wat de tijdsinvestering is om goede content te schrijven én te onderhouden en actueel te houden. Daarom stellen we voor - om de omvang van de werkzaamheden behapbaar te houden - om met een regionaal platform de focus te leggen op aanvullende lokale en regionale content als aanvulling op de landelijke websites en informatiebronnen. Indien u hier niet mee akkoord gaat schatten wij in dat er minimaal een fulltime medewerker communicatie noodzakelijk is om aan deze eis te voldoen, hetgeen niet voorzien is in het gemaximeerde budget van 100.000 euro per jaar. Gaat u akkoord met ons voorstel? Zo nee, waarom niet?	Wij gaan niet akkoord met uw voorstel. Opdrachtgever is van mening dat binnen het gevraagde plafondbedrag de gevraagde dienstverlening geleverd kan worden.
11	Inschrijffase	Inhoud	Prijsinvulformulier: verschil 'Content management' en 'Uurtarief content schrijven'	In het Prijsinvulformulier (Bijlage E) is ons het verschil tussen het vaste jaarlijkse bedrag voor '3) Content management' (rij 13) en 'Uurtarief content schrijven voor gemeentes (indien gemeentes zelf geen tijd hebben voor content, bijvoorbeeld rond un eigen acties)' (rij 19). Kunt u nader specificeren welke werkzaamheden in het jaarlijkse vaste budget zitten en welke werkzaamheden vallen onder meerwerk conform het ingediende uurtarief?	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren en plaatsen van alle content m.b.t. de verschillende doelgroepen, zie eis 6.1.1. en 6.6 en 6.6.1. Opdrachtgever kan zelfstandig content plaatsen voor gemeente-specifieke informatie, lopende acties etc. Indien de contentmanager van een gemeente geen tijd heeft is het de wens om per project een uur tarief te hebben voor het opstellen van content.
12	Inschrijffase	Inhoud	Contentproductie: wie ontwikkelt wat?	Na het lezen van het Programma van Eisen (Bijlage D) is het ons niet helemaal duidelijk wat uw verwachting is van de Opdrachtnemer als het gaat om contentproductie en wat de Opdrachtgever zelf aanlevert. Kunt u dit nader specificeren?	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren en plaatsen van alle content m.b.t. de verschillende doelgroepen, zie eis 6.1.1. Opdrachtgever kan zelfstandig content plaatsen voor gemeente-specifieke informatie, lopende acties etc.
13	Inschrijffase	Inhoud	Eis en verantwoordelijkheid monitoren verkeer website	In de Leidraad (p. 23) lezen wij bij subgunningscriterium K3 dat de Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het genereren van content op het platform. In uw Programma van Eisen (Bijlage D) staan echter onder 5.3.2, 5.3.3 en 5.3.4 rapportage werkzaamheden die ons inziens bij de bouwer en/of beheerder van het platform belegd moeten worden. Wij kunnen immers niet zonder dat wij zelf de website beheren, monitoren hoeveel (unieke) bezoekers de website trekt, hoe lang bezoekers op een pagina blijven en welke pagina's het meeste worden bekeken. Kunt u dit bevestigen? Zo nee, kunt u deze eisen nader toelichten?	We verwachten van Opdrachtnemer dat zij rapportages levert over gegevens die in de klantenservice-oplossing worden vastgelegd, waaronder de vastlegging van aanvragen. Gegevens over websitebezoekers zijn hier inderdaad geen deel van. Rapportages rondom website bezoek worden bij de bouwer en beheerder van de website belegd. Deze gegevens zullen worden gedeeld met Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
14	Inschrijffase	Inhoud	Informatie over Platform Duurzaam Drechtsteden	Als wij als Opdrachtnemer conform de Leidraad (p.6) en Bijlage G 'Doorontwikkeling platform' aannemen dat u verantwoordelijk bent voor de bouw en beheer van de website dan zouden wij graag meer informatie ontvangen over de stand van zaken. U vraagt namelijk de achterliggende IT-infrastructuur (CRM) en dienstverlening (klantenservice, CMS) uit, terwijl wij als Opdrachtnemer geen zicht hebben op hoe de 'voorkant' (website) eruitziet. Daarmee is het lastig (en risicovol) om vooraf een inschatting te maken van de benodigde werkzaamheden als onderdeel van het Plan van Aanpak (PvA). In welke fase bevindt zich de bouw van de nieuwe website? Is er een (schets)ontwerp beschikbaar, waaronder de beoogde menustructuur?	De bouw van de nieuwe website is nog niet gestart. Opdracht wordt op korte termijn gegund aan een andere partij. Voorstel is om met opdrachtnemers samen te zitten om de implementatie vorm te geven.
15	Inschrijffase	Inhoud	Verantwoordelijkheid bouwen en beheren website	In Leidraad (p. 6) en Bijlage G 'Doorontwikkeling platform' halen wij dat u als Opdrachtgever verantwoordelijk bent voor de bouw en beheer van de website en daarmee het online platform waar bewoners zich oriënteren (www.duurzaam-drechtsteden.nl), kunt u dat bevestigen? Zo nee, kunt u dan toelichten wat er van de Opdrachtnemer wordt verwacht?	Ja dat klopt, een andere partij gaat het bouwen en beheren van de website opzich nemen.
16	Inschrijffase	Contract	Budget in relatie tot scope dienstverlening	In de introductie van uw Leidraad maakt u duidelijk dat het huidige tempo van verduurzaming niet op het gewenste niveau ligt en dat er duidelijk opgeschaald en versneld moet gaan worden. Tevens verwacht u van opdrachtnemer kort samengevat een bemensing van de klantenservice, een state of the art CRM systeem dat zich ook moet doorontwikkelen, content ontwikkeling en management en intensieve monitoring en rapportages. U verwacht dit alles tegen een jaarlijks bedrag van maximaal €100.000 in te kopen (equivalent van ongeveer 1 FTE inclusief werkgeverslasten en indirecte kosten). Wij achten uw ambitie, het stevige programma van eisen in combinatie met dit plafondbedrag als onrealistisch. Hoe is de raming van uw plafondbedrag tot stand gekomen en verwacht u wel dat het realistisch is dat de Opdrachtnemer het programma van eisen met het equivalent van ~1 FTE kan realiseren? Wij raden u sterk aan om de hoogte van dit bedrag los te laten of uw vraag aan de markt anders in te steken, om te voorkomen dat er geen enkele indiening binnen zal komen óf dat de gewenste kwaliteit sterk onder uw gewenste niveau ligt.	De scope van de opdracht betreft, het leveren van een klantenservice (eigen personeel en informatiesysteem), het leveren van data en monitoring vanuit het informatiesysteem en het leveren en beheren van content op het platform Duurzaam Drechtsteden (content management). Het plafondbedrag blijft gehandhaafd.