

#	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Contract	Commissie	In het programma van eisen (12.4) geeft u aan: 'De opdrachtnemer mag geen commissie van de aannemers, installateurs of bewoners ontvangen. De enige inkomsten voor opdrachtnemer ten aanzien van deze opdracht komen van opdrachtgever.' Realiseert u zich dat het uitsluiten van het ontvangen van een commissie bij isolatiepartijen aan de achterkant leidt tot hogere projectkosten voor de gemeente (deze kosten worden alsnog gemaakt en moeten ergens gedekt worden) en daarmee tot een lager subsidiebedrag dat naar de bewoners kan gaan? Bent u bereid een vergoeding (N.B. een vergoeding is iets anders dan commissie voor het aandragen van een geïnteresseerde bewoner) van opdrachtnemer door een onafhankelijk geselecteerd isolatiebedrijf, voor werkzaamheden die opdrachtnemer overneemt van het isolatiebedrijf, tot maximaal 10% toe te staan?	Wij zijn ons ervan bewust dat dit kostenverhogend kan werken voor de gemeente. Wij zijn niet bereid een leadvergoeding toe te staan.
2	Contract	Commissie	In het programma van eisen (12.4) geeft u aan: 'De opdrachtnemer mag geen commissie van de aannemers, installateurs of bewoners ontvangen. De enige inkomsten voor opdrachtnemer ten aanzien van deze opdracht komen van opdrachtgever.' Wij vragen een kleine vergoeding aan bewoners voor een huisbezoek van een adviseur bij een inkoopactie. Dit zorgt ervoor dat bewoners het adviesrapport serieuzer nemen en draagt uiteindelijk bij aan het aantal afgenomen maatregelen. Het bedrag is zo laag dat het geen drempel vormt voor bewoners. Vanzelfsprekend vervalt deze bijdrage voor de doelgroepen NIP en Energiearmoede. Bent u akkoord met het laten vervallen van deze eis? Of anders als eis stellen dat inschrijvers transparant moeten zijn over de inkomsten? Zo nee: waarom niet?	Nee wij zijn niet akkoord met het laten vallen van deze eis. Een huisbezoek is geen onderdeel van de opdracht (zie eis 2.15 van het Programma van Eisen). Wij gaan ervan uit dat een uitvoerende partij zelf een offerte kan opmaken. Mocht het toch waardevol blijken om een energieadvies aan te bieden aan bewoners dan heeft de gemeente hiervoor bestaande instrumenten. De gemeente heeft een samenwerking met energieadviseurs en energiecoaches. Mocht het energieadvies toch via opdrachtnemer verlopen dan is dat te allen tijde in overleg met de gemeente en valt het buiten de scope van deze opdracht.

3	Inhoud	Offerteaanvraag: Gunningscriteria	U noemt bij punt 4: 'een specifiek proces ontwikkeld voor een specifieke doelgroep, hierbij organiseert opdrachtgever het maatwerk voor de doelgroep'. Het is ons niet duidelijk wat u hier precies mee bedoelt. Kunt u dit nader toelichten?	Voor sommige doelgroepen denken wij dat extra begeleiding of acties nodig zijn in aanvulling op de collectieve inkoopactie. Dit maatwerk zal door opdrachtgever worden georganiseerd, maar van opdrachtnemer verwachten wij wel dat ze hun proces hierop kunnen aanpassen. Om dit te verduidelijken geven we hieronder twee voorbeelden: 1. Bij VvE's willen we mogelijk extra procesbegeleiding aanbieden in het besluitproces. Het aanbieden van deze extra procesbegeleiding gebeurt vanuit de gemeente Utrecht. Wij zorgen ervoor dat VvE's een procesbegeleider krijgen toegewezen die ze helpen in het besluitvormingsproces. Van opdrachtnemer verwachten we dat het proces hierop wordt aangepast. De doorlooptijd bij VvE's is daardoor bijvoorbeeld langer, wij moeten tussentijds een bericht ontvangen als een VvE zich aanmeldt en een VvE moet additionele documentatie kunnen uploaden. 2. Een ander voorbeeld is de energiearmoede doelgroep. Mogelijk willen wij deze doelgroep actief zonnepanelen aanbieden via een inkoopactie waarbij de panelen kunnen worden gefinancierd vanuit het warmtefonds. Hiervoor zal de doelgroep samen met een coach eerst een offerte moeten aanvragen en vervolgens een aanvraag (incl. offerte) indienen bij het warmtefonds. De precieze invulling hiervan is nog nader te bepalen, maar voor de bewoner moet het aanvoelen als een vloeiend proces. Hier vragen wij flexibiliteit vanuit jullie systemen.
4	Inhoud	Monitoringsrapportage: frequentie	In eisen 10.5 en 10.6 geeft u aan eens per kwartaal een monitoringsrapportage te willen ontvangen. Gemeenten dienen over de uitvoering van het NIP twee keer per jaar een monitoringsrapportage te sturen aan RVO. Wij stellen voor de frequentie van de monitoringsrapportage in eisen 10.5 en 10.6 bij die frequentie en planning aan te laten sluiten. Gaat u daarmee akkoord? Zo nee, waarom niet?	Niet akkoord. De gemeente heeft de rapportages ook nodig voor de interne verantwoording en processen. Wel kan in overleg worden bepaald of bepaalde velden eventueel weggelaten kunnen worden in rapportages.

5	Inhoud	Monitorings rapportage	In eisen 10.5 en 10.6 geeft u aan per uitgevoerde isolatiemaatregel het factuurnummer en de geoffreerde totaalprijs inclusief BTW in de monitoringsrapportage terug te willen zien. Voor zorgvuldige uitvoering van de subsidieregeling is echter vooral de factuur en het factuurbedrag relevant. Het uitbrengen van een offerte en de correspondentie daarover is ons inziens vooral een zaak tussen het isolatiebedrijf en de bewoner. Deze informatie uitvragen en opnemen in de monitoringsrapportage brengt een onnodige verhoging van de handlingskosten met zich mee. Wij stellen voor de twee gevraagde onderdelen (factuurnummer en totaalprijs offerte (incl. btw)) in eisen 10.5 en 10.6 te laten vervallen. Gaat u daarmee akkoord? Zo nee, waarom niet?	De offertebedragen mogen in de rapportage weggelaten worden. Echter is het voor ons wel van belang om een inschatting te hebben van het openstaande offertebedrag, dit mag ook buiten de rapportage om. Vanuit de gemeente Utrecht zijn er meerdere regelingen vanuit de NIP LAI (zie ook 2.17). Per regeling hanteert de gemeente een subsidieplafond. Mochten we bij één van de regelingen het plafond benaderen dan kunnen we dit eventueel verhogen bij de ene regeling en verlagen bij een ander. Om dit te bepalen nemen we ook de uitstaande offertebedragen mee.
6	Inhoud	Subsidiebedrag	In paragraaf 1.1.7 van de Offerteaanvraag geeft u aan dat er per aanvraag/aanvrager een voucher van 750 euro beschikbaar is. De kosten voor het isoleren van verschillende bouwdelen variëren sterk. Zo kost spouwmuurisolatie aanzienlijk minder dan dakisolatie of HR++ glas. Ons advies is daarom het subsidiebedrag per maatregel te differentiëren. Staat u er eventueel voor open uw subsidieregeling aan te passen?	Op dit moment nog niet. Afhankelijk van de resultaten in dit jaar kunnen we hier eventueel vanaf 2025 naar kijken.
7	Inhoud	Ventilatiemaatregel: verduidelijking	In het Programma van Eisen (eis 6.3) geeft u aan dat ook ventilatie onderdeel dient te zijn van het aanbod. De maatregel 'ventilatie' bestaat uit verschillende subtypen ventilatie. Denk aan type B (mechanische invoer), C (mechanische afvoer) of D (mechanische invoer en afvoer). Kunt u iets meer woorden geven aan het type ventilatiemaatregel dat u voor ogen heeft voor uw inwoners?	Het is voor ons van belang dat de ventilatie bij de bewoners goed geregeld is als zij isoleren. We verwachten van opdrachtnemer dat hij ons adviseert over welk(e) type(s) ventilatie we daarvoor moeten aanbieden.

8	Inhoud	Ventilatiemaatregel	In het Programma van Eisen (eis 6.3) geeft u aan welke maatregelen de Inschrijver moet kunnen bieden, waaronder ventilatie. Uit meerdere pilots is gebleken dat het aanbieden van een ventilatiesysteem in collectieve inkoop-vorm niet werkbaar is. Er zit immers enkel inkoopvoordeel in de ventilatiebox, maar het overgrote deel van de werkzaamheden bestaat uit het ontwerpen van het systeem en het installeren van de luchtkanalen en aftimmerwerkzaamheden achteraf. Deze werkzaamheden zijn moeilijk vooraf 'af te prijzen'. Gaat u ermee akkoord dat Inschrijvers geen collectief aanbod bieden voor ventilatie, maar bewoners wel informeren via bewonersbijeenkomsten/webinars en vervolgens doorverwijzen naast installateurs en leveranciers die voldoen aan een set aan kwaliteitseisen? Zo nee, waarom niet?	Ja, dit is akkoord. Ons doel is dat bewoners isoleren en waar nodig de daarbij horende ventilatiemaatregelen nemen. Daarbij verwachten wij wel van opdrachtnemer dat zij bewoners handelingsperspectief geven bij het voldoende ventileren van hun woning.
9	Proces	Visuele bijlagen	In de Offerteaanvraag staat niet vermeld of Inschrijvers de mogelijkheid hebben om visuele bijlagen toe te voegen aan de aanbieding. Dit raden wij van harte aan mogelijk te maken, aangezien u een beter beeld krijgt van de verschillende Inschrijvers. Gaat u akkoord met de mogelijkheid visuele bijlagen toe te voegen? Zo nee, waarom niet?	Zie het antwoord op vraag 11. Dit kan zolang u binnen het genoemde aantal pagina's blijft.
10	Proces	Maximale aantal pagina's / woorden per gunningscriterium	In de Offerteaanvraag geeft u aan dat de verschillende gunningscriteria met respectievelijk 1500 (GC 1), 1000 (GC 2) en 1000 (GC 3) woorden dienen te worden beantwoord. Het is gebruikelijker om gebruik te maken van een maximum aantal A4 en dit heeft – omwille van duidelijkheid – ook onze voorkeur. Daarnaast stellen we voor om Inschrijvers iets meer ruimte te geven gezien de reikwijdte van de gevraagde dienstverlening. We denken dat u een beter beeld krijgt van de individuele aanbiedingen. Gaat u akkoord met een maximum aantal A4 per gunningscriterium van 5 (GC 1), 4 (GC 2) en 3 (GC 3) A4? Zo nee, waarom niet? Indien u wel wilt overstappen op maximale hoeveelheid A4 in plaats van maximale hoeveelheid woorden, maar met een ander aantal dan vernemen wij graag hoeveel per gunningcriterium.	Akkoord, het maximum aantal A4 pagina's per subgunningscriterium: - Maximaal 6 A4'tjes voor GC1 - Maximaal 4 A4'tjes voor GC2 - Maximaal 3 A4'tjes voor GC3

11	Juridisch	AVG	Uitwisselingsovereenkomst ipv verwerkersovereenkomst: U geeft in eis 14.2 aan dat er een verwerkersovereenkomst getekend moet worden zodat opdrachtnemer de verzamelde data kan delen met u als opdrachtgever. Wij snappen deze wens en kunnen daar ook aan voldoen. We denken dat het in deze situatie alleen passender is hiervoor gebruik te maken van een gegevensuitwisselingsovereenkomst omdat het hier gaat om een uitwisseling van data tussen twee zelfstandig verwerkingsverantwoordelijken. Wij maken met veel andere gemeenten hiervoor gebruik van het standaard template van de VNG (gegevensuitwisselingsovereenkomst VNG). Gaat u ermee akkoord voor het uitwisselen van data te werken met de gegevensuitwisselingsovereenkomst van de VNG? Zo nee, waarom niet?	Bij de offerteaanvraag zijn 2 verschillende overeenkomsten bijgevoegd (concept verwerkersovereenkomst en concept leveringsovereenkomst). Of er sprake is van een relatie tussen verantwoordelijke en verwerker of van een relatie tussen twee zelfstandige verwerkingsverantwoordelijken, wordt vastgesteld bij het verlenen van de opdracht. De genoemde gegevensuitwisselingsovereenkomst is vergelijkbaar met de leveringsovereenkomst.
12	Inhoud	Gemeentelijke subsidieregeling	U vraagt de inschrijver de gemeentelijke subsidieregeling in het kader van het NIP uit te voeren. Kunt u voor de uitvoering van de collectieve acties adreslijsten van de verschillende doelgroepen die recht hebben op de subsidie? (waaronder energielabels D t/m G en een WOZ-waarde lager dan 488.000 euro en de woningeigenaren die recht hebben op een gratis maatregel)	Wij kunnen per regeling de adreslijsten delen van adressen die (mogelijk) recht hebben op een regeling/subsidie. De adreslijsten bevatten alle woningen die mogelijk in aanmerking komen. Echter kan het zijn dat opdrachtnemer aanvullende vragen dient te stellen tijdens het aanmeldingsproces om te verifiëren of een woning daadwerkelijk in aanmerking komt. Bij woningen zonder energielabel dient bijvoorbeeld te worden nagegaan of er nog 2 slecht geïsoleerde bouwdelen zijn.
13	Inhoud	Openingstijden KCC	In het Programma van Eisen (eis 2.7) geeft u aan dat de Opdrachtnemer bereikbaar dient te zijn van 8:00 uur tot 17:30 uur. Wij hebben tijdens experimenten met uitgebreidere openingstijden geleerd dat bewoners na 17:00 en voor 09:00 amper contact meer opnemen, uitzonderingen daargelaten. De (publieke) kosten voor het langer openhouden van de klantenservice zijn daardoor niet proportioneel ten opzichte van de toegevoegde waarde voor bewoners. Mailen kan natuurlijk 24/7. Ons voorstel is om de eis voor openingstijden klantenservice (telefonisch) aan te passen naar "tussen 09:00 en 17:30". Gaat u daarmee akkoord? Zo nee, waarom niet?	Dit is akkoord.

14	Inhoud	Prijnsinvulformulier: Vergoeding opdrachtnemer	Begrijpen wij het goed dat de opdrachtnemer wordt betaald per uitgevoerde inkoopactie en per uitgevoerde maatregel en per aangeschreven woning?	Ja. In de praktijk zal de vergoeding dus zijn opgebouwd uit 3 posten. 1. Opdrachtnemer ontvangt een standaard vergoeding voor het organiseren van een actie. Hierin zijn kosten opgenomen zoals het inrichten van de IT, het instrueren van de klantenservice en het voorbereiden van een webinar. Eventueel zit hier een additionele standaard vergoeding aan vast voor het inrichten van het proces rondom een subsidieregeling. 2. Opdrachtnemer ontvangt een vergoeding per aangeschreven woning in een inkoopactie. Als er meer woningen worden aangeschreven dan zal opdrachtnemer ook meer vragen / werk hebben. 3. Om opdrachtnemer te belonen voor goede resultaten krijgt opdrachtnemer ook een extra vergoeding per uitgevoerde maatregel.
15	Inhoud	Nadere overeenkomst bij Raamovereenkomst: facturatie	U geeft in dit document aan: De wijze van factureren is opgenomen in de Raamovereenkomst. Wij zijn dit niet tegengekomen in de Raamovereenkomst. Kunt u dit alsnog toevoegen?	De wijze van factureren is opgenomen in artikel 18 van de Algemene Voorwaarden gemeente Utrecht 2018, aangevuld met de eisen uit hoofdstuk 13 van het Programma van Eisen. Deze documenten maken onlosmakelijk onderdeel uit van de Raamovereenkomst
16	Inhoud	Offerteaanvraag: Gunningscriteria	U stelt dat het Plan van Aanpak geschreven moet worden met maximaal 1500 woorden. Dit is vergelijkbaar met slechts 3 pagina A4. Voor het opstellen van een gedegen plan van aanpak, waarin wij onze dienstverlening voldoende kunnen toelichten en minimaal antwoord geven op door u gestelde vragen, is meer ruimte nodig. Gaat u akkoord met in totaal 6 pagina's, ofwel 3000 woorden, voor dit onderdeel?	Zie beantwoording vraag 11.
17	Inhoud	Offerteaanvraag: Gunningscriteria	U stelt dat het Aanbod van bewoners geschreven moet worden met maximaal 1000 woorden. Dit is vergelijkbaar met slechts 2 pagina A4. Voor het opstellen van een goed aanbod, waarin we de maatregelen voldoende kunnen belichten en voldoende aandacht kunnen geven aan het beantwoorden van uw vragen, hebben wij meer ruimte nodig. Gaat u akkoord met in totaal 4 pagina's, ofwel 2000 woorden, voor dit onderdeel?	Zie beantwoording vraag 11.

18	Inhoud	Programma van eisen: 6.1	U stelt als eis dat opdrachtnemer 3 offertes opvraagt bij 3 verschillende uitvoerende partijen. Ons inziens is het achterliggende doel dat u de bewoners onafhankelijk wilt adviseren en ontzorgen en hen gemakkelijk toegang geeft tot het uitvoerende bedrijfsleven. Dit wordt niet bereikt door het opvragen van meerdere offertes. Sterker nog, dit biedt in veel gevallen onnodige keuzestress, waardoor bewoners mogelijk niet overgaan tot het laten uitvoeren van de maatregel. Bovendien hebben wij in ons collectieve aanbod reeds de uitgangspunten bepaald waardoor de bewoner bij elk deelnemend bedrijf gelijke voorwaarden en condities ontvangt. Tevens werkt dit kostenverhogend voor de bedrijven. Gaat u akkoord met het laten vervallen van deze eis, omdat wij via ons collectieve aanbod, maximaal invulling geven aan ontzorging van de inwoner, gecombineerd met de beste prijs-kwaliteit verhouding?	Eis 6.1 in het PvE gaat over het selectieproces van uitvoeringspartijen door opdrachtnemer. Tijdens dit selectieproces willen wij dat opdrachtnemer minimaal bij 3 uitvoeringspartijen per maatregel meeneemt. Dit staat los van het aanbod aan de bewoners. Wij zijn het ermee eens dat de bewoner één aanbod krijgt en niet hoeft te kiezen tussen uitvoeringspartijen.
19	Inhoud	Programma van eisen: 12 Prijs	U schrijft: de opdrachtnemer mag geen commissie van de aannemers, installateurs of bewoners ontvangen. Diverse opdrachtnemers verpakken de ontvangsten, die zij vragen van de uitvoerders (aannemers/installateurs), als een vergoeding voor de werkzaamheden die zij uitvoeren voor deze bedrijven en verwoorden dit niet als commissie. Wij verzoeken u dan ook het woord 'commissie' te wijzigen naar vergoeding, omdat dit voorkomt dat geen enkele vergoeding wordt ontvangen. Dit sluit aan op uw eis dat de enige inkomsten voor de opdrachtnemer mogen komen van de opdrachtgever.	Met commissie wordt ook een vergoeding bedoeld. De enige inkomsten voor opdrachtnemer ten aanzien van deze opdracht komen van opdrachtgever.