

Nvi 2 Meerjarige collectieve ontzorging t.b.v. het verduurzamen van woningen d.d. 14 mei 2024 | 230121REG

Nr.	Fase	Individueel	Motivatie	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Inschrijffase	Nee		Proces	Exclusiviteit beheer subsidiegelden	Het beheer van de subsidiegelden door de opdrachtnemer wordt in detail beschreven in het document "Aanbestedingsleidraad Meerjarige Collectieve Ontzorging verduurzaming woningen". Hierin wordt uiteengezet dat de opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de verwerking en uitvoering van de lokale subsidies naar bewoners. Dit omvat onder meer het organiseren van een aanvraagpagina en -formulier, het controleren van subsidieaanvragen aan de hand van door de opdrachtgever aangeleverde adressenlijsten, het beheren van een Derdengeldenrekening, het doorsturen van de aanvraag naar de gemeente bij advies om afwijzing, het beschikken op de aanvraag om subsidie op basis van de subsidieregeling, het verwerken van de subsidie als korting op het offertebedrag, het uitbetalen van de subsidie aan de betreffende uitvoeringspartner, en het monitoren van de voortgang van aanvragen, beschikkingen en uitvoeringen en het algehele subsidiebudget per gemeente. Klopt het dat u hiermee opdrachtnemer exclusief verantwoordelijk maakt voor de verwerking en uitvoering van subsidies naar bewoners waarbij elke subsidie aanvraag via opdrachtnemer verloopt en u daarmee toestaat dat opdrachtnemer te allen tijden de exclusieve uitvoerder is van de maatregelen en opdrachtnemer aan elke aanvraag verdient? Klopt het dat u hiermee dan ook bedoelt dat uitvoerende bedrijven slechts gebruik kunnen maken van de subsidie wanneer zij zich bij opdrachtnemer aanmelden en door opdrachtnemer ook toegelaten worden tot hun selectieproces en daarmee de commissie afdracht moeten accepteren? Of acht u een andere weg mogelijk voor een inwoners die van de subsidie gebruik wil maken?	1) Het klopt dat Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de verwerking en uitvoering van subsidies en de aanvraag via Opdrachtnemer verloopt en dat communicatie verwijst naar de Opdrachtnemer als ontzorgende partij voor verduurzaming en subsidieverwerking. Het tweede deel van de vraag over exclusiviteit in uitvoering van de maatregelen hangt af van de definitieve subsidieverordening (zie antwoord op vraag 60 uit Nvi 1). Hierin is aangegeven dat door de werkgroep Subsidie door Opdrachtgever gewerkt wordt aan het tot standkomen van een subsidieverordening. In deze werkgroep zit de benodigde expertisie waaronder een subsidiejurist. De verordening wordt pas na definitieve gunning definitief gemaakt. 2) Zie antwoord op vraag 1: dat klopt dus niet per definitie en hangt samen met de definitieve subsidieverordening en indiening van de Inschrijver. (zie antwoord op vraag 60). 3) Ja die achten wij zeker mogelijk. Denk hierbij aan een declaratiemogelijkheid.
2	Inschrijffase	Nee		Inhoud	Brieven	Vervolg vraag op vraag 5: kunt u zich in ieder geval committeren aan het versturen van brieven aan elke woning die binnen doelgroep 1 en 2 valt? In onze ervaring in andere projecten is de bewonersbrief een essentieel onderdeel van de klantreis. Om ons te kunnen committeren aan de gestelde doelen, vinden we het belangrijk dat deze beproefde en bewezen effectieve methode wordt opgenomen, vooral wanneer een extern bureau de communicatie verzorgt.	Nee, dat kan Opdrachtgever niet toezeggen. Opdrachtgever kan wel toezeggen dat Opdrachtnemer op basis van zijn eigen aanpak inspraak heeft in de marketingcommunicatiestrategie en middelen. Opdrachtgever zal de praktijkervaringen van Opdrachtnemer zwaar mee laten wegen in de gezamenlijk te maken keuzes voor wat betreft het inzetten van middelen.

Nr.	Fase	Individueel Motivatie Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
3	Inschrijffase	Nee	Inhoud	Extra bedrag advies op maat	Vervolg op vraag 12: in onze ervaring is het bedrag van €165,- extra per woning voor een advies op maat laag, gezien de kosten van een warmteverliesberekening en adviesrapport dat voldoet aan de eisen, in combinatie met de extra tijd die het kost om deze doelgroep goed te begeleiden (u noemt bijvoorbeeld ook een mogelijkheid voor een mondelinge toelichting op het advies). Een gemiddelde warmteverliesberekening kost op zichzelf gemiddeld al €250,- tot €300,-. Dit alles staat nog los van de extra proceskosten die een vertaling van een ingewikkeld NTA8800 rapport naar een overzichtelijk rapport voor de doelgroep met zich meebrengt, want je wilt deze doelgroep juist geen ingewikkeld rapport voorschotelen. Dit alles maakt dat het genoemde (extra) bedrag van €165,- niet toereikend is om de kosten te dekken. Bent u bereid dit bedrag op te hogen naar €250 per woning? Zo nee, waarom niet? De aanbestedende dienst is hiertoe niet bereid. We zien landelijk een brede range aan bedragen. Daarnaast wenst Opdrachtgever elke woning van het maximale aantal binnen doelgroep 1 dit aanbod te kunnen doen. Het is aan inschrijver om dit advies op maat op een efficiënte manier in te voegen in zijn/haar aanpak met daarbij ook de vrijheid zoals gesteld in antwoord 4 NVI 2.
4	Inschrijffase	Nee	Inhoud	Keuze advies op maat	Vervolg op vraag 13 over het NTA 8800 advies op maat: u geeft in het Programma van Eisen 19 aan dit advies op maat “indien gewenst” aangeboden dient te worden aan de bewoner. Wanneer krijgt de bewoner de keuze of hij/zij dit advies op maat wenst? In onze ervaring kan een bewoner - zeker in de kwetsbare doelgroep - deze keuze in eerste instantie niet goed maken en is daarvoor meer toelichting nodig over de voordelen van een warmteverliesberekening en langer advies. Wij zijn er daarom voorstander van deze optie niet vooraf (bij aanmelding) voor te leggen, maar bijvoorbeeld tijdens of na een huisbezoek aan te bieden, wanneer de bewoner verdere verdieping op het advies wenst. Daardoor ontvangen alleen de bewoners die daar ook echt om vragen een uitgebreider advies, en voorkomen we dat bewoners afhaken omdat ze de complexiteit en de tijdsbesteding van het advies en de warmteverliesberekening te groot vinden. Zijn jullie akkoord met deze werkwijze? Zo nee, waarom niet? Eis 20 uit het Programma van eisen geeft alleen aan dat er een advies op maat gegeven moet worden indien bewoner dat wenst. Het is aan de inschrijver om in het plan van aanpak aan te geven hoe en wanneer dit vorm krijgt.

Nr.	Fase	Individueel Motivatie Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord	
5	Inschrijffase	Nee	Inhoud	Keuze advies op maat	Vervolgvraag op vraag 13 en voorgaande vraag. Mocht het advies op maat wel vooraf (bij aanmelding) als keuze worden aangeboden aan kwetsbare bewoners: Heeft u een globale inschatting van het aantal huishoudens waar dit advies op maat dient te worden aangeboden, gaat dit bijvoorbeeld om de helft van het totale aantal in de kwetsbare doelgroep, of meer, of juist enkele tientallen? Dit ook in verband met het aantal adviseurs die warmteverliesberekeningen kunnen maken, waar wij als opdrachtnemer rekening mee moeten houden.	Nee, Opdrachtgever kan geen inschatting maken. Dit hangt af van de dienstverlening van de opdrachtnemer. Zie figuur 13 op pagina 21 van de Leidraad voor een <i>inschatting van de omvang van de doelgroepen</i> .
6	Inschrijffase	Nee	Inhoud	Vraag niet beantwoord	NVI vraag 25: hierbij verwijst u naar het antwoord op vraag 20, maar daar staat “vervallen”. Zou u alsnog antwoord kunnen geven op vraag 25?	Opdrachtgever schrijft het afwijsp proces richtingbewoners niet voor. In het plan van aanpak is ruimte voor inschrijver om aan te geven hoe zij dit zien. Zie ook hoofdstuk 5 onderdeel A plan van aanpak.
7	Inschrijffase	Nee	Proces	Visuele bijlage	Vervolgvraag op vraag 31: kunt u bevestigen dat de 4 visuele bijlagen extra bovenop de 12 en 10 pagina’s tekst van onderdeel A en B mogen worden ingediend? En kunt u toelichten dat de afbeeldingen niet worden beoordeeld? Wanneer deze een verduidelijking bieden op hetgeen in de tekst beschreven is, zal dit toch ook meegenomen worden in de beoordeling?	De Aanbestedende dienst staat maximaal 4 visuele bijlages per onderdeel toe. De bijlages tellen niet mee in het maximaal aantal pagina's tekst voor onderdeel A en B. Afbeeldingen worden niet beoordeeld, zijn eenduidig en dienen enkel ter verduidelijking van (een deel van) de tekst. Het staat inschrijver vrij om hier wel of geen gebruik van te maken.
8	Inschrijffase	Nee	Contract	Voorschot databudget	Vervolgvraag op vraag 33: het duurt na de gunning nog zeker een half jaar voordat de eerste (150) uitvoeringen worden gerealiseerd. U vraagt partijen om aan de voorkant flink te investeren in het aanpassen van IT-structuren en processen om aan uw data-eisen te voldoen. Deze kosten gaan voor de baat uit. Bent u bereid om in ieder geval voor de eerste 2 kwartalen een betaling vooruit te doen (aan het begin in plaats van aan het einde van het kwartaal), in plaats van de vier kwartalen zoals eerder gevraagd? Dit zou wat ons betreft een eerlijke verdeling van risico’s zijn, waarmee wij de voorinvestering deels kunnen dekken. Zo nee, waarom niet?	Gelet op een vergelijkbare vraag in de NVI 1 vraag 33 besluit de Aanbestedende dienst om voor de eerste 2 kwartalen een betaling vooruit te doen (aan het begin in plaats van aan het einde van het kwartaal). De eerder gestelde eisen 41 t/m 47 met betrekking tot Woning- bewonersdata blijven gehandhaafd.

Nr.	Fase	Individueel Motivatie Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
9	Inschrijffase	Nee	Proces	Extern marketingbureau	Vervolg vraag op vraag 37: kunt u garanderen dat, wanneer voor een extern bureau gekozen wordt, het externe marketingbureau dat wordt ingeschakeld zal zijn geselecteerd en ingewerkt wanneer de opdracht van start gaat, en vanaf moment 1 wordt aangehaakt? Wij merken in andere projecten dat het voor flinke vertraging kan zorgen wanneer dit niet het geval is. Nee, een garantie kan op dit moment niet gegeven worden. Doel van Opdrachtgever is dat bij definitieve gunning een marketingcommunicatiestrategie gereed is en dat vanaf moment 1 de externe marketingcommunicatiestrategie is aangehaakt. Opdrachtgever stelt deze voorwaarde ook in de opdracht aan het marketingcommunicatiebureau. De marketingcommunicatiestrategie wordt pas definitief gemaakt met inspraak van Opdrachtnemer. Na aanvang Opdracht vinden o.a. hierover nog samenwerkssessies plaats, zoals beschreven in eis 3 PvE.
10	Inschrijffase	Nee	Proces	Communicatiestrategie	Vervolg vraag op vraag 37 & 38: u vraagt een realistische inschatting te maken van de conversies van de klantreis. De conversies zijn in grote mate afhankelijk van een communicatiestrategie- en plan. Wanneer wij als opdrachtnemer niet verantwoordelijk zijn voor de communicatie, is het moeilijker om ons te committeren aan conversiepercentages, omdat we de regie niet zelf hebben over hoe we de doelgroep bereiken. Aangezien daar de grote uitdaging ligt bij de voorgestelde doelgroepen, is het van belang dat de opdrachtnemer een grote rol vervult in het bepalen van de communicatiestrategie. In het antwoord op vraag 37 wordt genoemd: “opdrachtnemer bekijkt in samenspraak hoe de strategie ingevuld gaat worden”, maar dit is niet voldoende. Opdrachtnemer dient betrokken te worden in het opzetten van de marketing communicatiestrategie om, op basis van uitgebreide ervaring (wij doen immers ook LAI projecten in andere gemeenten en weten wat in de praktijk werkt en wat niet!), een maximaal bereik te genereren binnen de doelgroep en een realistische inschatting te maken van de conversiepercentages. Anders wordt opdrachtnemer verantwoordelijk gehouden voor het succes van een strategie die buiten opdrachtnemer om bepaald is. Bent u akkoord met het toevoegen dat de opdrachtnemer een rol speelt in het opstellen van de communicatiestrategie, in plaats van betrokken te worden nadat deze reeds is opgesteld? Zo nee, waarom niet? Een van de uitgangspunten in de samenwerking (bijlage 2) is de gelijkwaardigheid tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Hier hoort ook een duidelijke rolverdeling bij. Om voortvarend en snel te kunnen starten na definitieve gunning worden de komende maanden door Opdrachtgever optimaal gebruikt. Hierbij is het ook in het belang van Opdrachtgever dat de marketingcommunicatiestrategie aansluit bij Opdrachtnemer. Na aanvang Opdracht vinden o.a. hierover nog samenwerkssessies plaats, zoals beschreven in eis 3 PvE. Daarnaast vragen we expliciet aan inschrijver om aan te geven wat ze nodig heeft voor een succesvolle samenwerking. Zie hoofdstuk 5 onderdeel C punt b uit de Leidraad.

Nr.	Fase	Individueel Motivatie	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
11	Inschrijffase	Nee	Contract	Verhoging budget	U geeft in de NVI aan dat het programmabudget is opgehoogd met €50.000. Kunt u figuur 7 in de aanbestedingsleidraad bijwerken zodat duidelijk wordt waar dit budget terecht komt? Wij begrijpen de beschrijving in de NVI niet helemaal.	Ja, de aanbestedende dienst past figuur 7 uit de Leidraad aan. Deze is als bijlage <i>Herziene figuur 7</i> toegevoegd aan de NVI 2. Ook bijlage 13 wordt aangepast zodat de opdrachtnemer kan zien wat het effect is van de budgetverhoging van de gemeente Papendrecht. Deze is als bijlage 13 <i>Overzicht doelgroepen en subsidies per gemeente</i> toegevoegd aan de NVI 2.
12	Inschrijffase	Nee	Juridisch	AVG	Uiteraard voldoen onze applicaties en organisatie aan alle eisen die in het kader van privacy, AVG en informatieveiligheid worden gesteld, maar de artikelen 9 t/m 12 gaan ervan uit dat de Drechtsteden (Opdrachtgever) Verwerkingsverantwoordelijk is en wij (Opdrachtnemer) een Verwerker die in diens opdracht door de Drechtsteden verstrekte persoonsgegevens verwerkt. Dat is echter alleen het geval als de Drechtsteden persoonsgegevens aan ons verstrekt, maar er zijn ook situaties waar dat niet het geval is. Wij verzamelen normaal gesproken vooral persoonsgegevens die wij direct van de bewoner krijgen. Daarvoor gaan wij met de bewoner, middels de voorwaarden waarmee hij akkoord gaat bij het aanmaken van een Account, ook een overeenkomst aan die alle beschreven kaders afdekt. Dat maakt ons (Opdrachtnemer) de Verwerkingsverantwoordelijke en in dat geval is een Verwerkersovereenkomst niet nodig en zelfs ongewenst. Onze concrete vraag is dan ook: Zal Opdrachtgever in het kader van de Opdracht persoonsgegevens ter verwerking verstrekken aan Opdrachtnemer? Zo ja, welke? Zo nee, is in dat geval een Verwerkersovereenkomst nog opportuun? Wij zien ook bij andere gemeenten dat een data-uitwisselingsovereenkomst in de meeste gevallen beter de situatie vat volgens de AVG richtlijnen.	Ja, Opdrachtnemer zal in elk geval voor doelgroep 2 en 3 een excel bestand ontvangen met daarin o.a. adres, postcode, huisnummer en WOZ waarde. De combinatie van postcode en huisnummer kan te herleiden zijn tot een natuurlijk persoon en is daarom een persoonsgegeven.

Nr.	Fase	Individueel Motivatie Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
13	Inschrijffase	Nee	Inhoud	Databudget	Aan het beschikbaar komen van het databudget is de voorwaarde verbonden dat er in het voorgaande kwartaal tenminste 150 woningen moeten zijn geïsoleerd. Uitvoering van isolatiemaatregelen en de ontzorging die daaraan vooraf gaat enerzijds en het verzamelen van data anderzijds zijn twee heel verschillende werkstromen. Wij vragen ons in die zin af waarom u deze voor deze voorwaarde hebt gekozen? Kunt u dit toelichten? We stellen als alternatief voor dat er voor het beschikbaar komen van het budget van tenminste 150 woningen data verzameld moet zijn. Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet? De aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord. Opdrachtgever wenst niet alleen data te verkrijgen van woningen die geen maatregelen treffen maar dat er ook woningen zijn waar daadwerkelijk maatregelen zijn uitgevoerd. Het verzamelen van data is geen doel op zich maar sluit aan bij de visie en uitgangspunten van het MCO-Programma waaronder: Bouwen aan een basis voor de lange termijn. Zie hoofdstuk 2.3 Leidrdaad. Daarnaast is met antwoord 8 NVI 2 vooruit betaling van databudget tegemoet gekomen aan dit onderdeel.
14	Inschrijffase	Nee	Inhoud	NVI1 vraag 39	Wij hebben kennis genomen van uw antwoord op vraag 39. Wij ondersteunen uiteraard uw wens dat inschrijvers hun visie laten zien op hoe binnen doelgroep 1 en 2 een zo hoog mogelijke, maar realistische conversie kan worden gehaald. Feit blijft echter dat volgens het budget in bijlage 14 u voor beide doelgroepen slechts subsidiebudget heeft om de minimale aantallen conform de SPUK LAI te isoleren voor beide doelgroepen. De doelgroepen hebben recht op de subsidie en zullen die - als ze meedoen aan het MCO-programma - ook aanvragen en ontvangen. Kortom: uw budget laat geen hogere conversie toe dat de minimale aantallen. Kunt u nogmaals uw visie hierop geven? Ons voorstel zou in deze zijn dat voor we voor het committeren aan bepaalde aantallen voor doelgroep 1 en 2 de aanname doen dat er voor beide doelgroep 1 en 2 voldoende subsidiebudget is om iedereen die aan het MCO-programma mee wil doen ook daadwerkelijk te subsidiëren. Waar we ons aan kunnen en willen committeren, is dan leidend, niet uw subsidiebudget. Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet? De aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord. De minimale resultaten zijn opgenomen in eis 6 en 7 van het PVE. Daarnaast wordt niet alleen gelden uit SpUK LAI ingezet. Het MCO-Programma richt zich binnen de vanuit de budgetten gestelde kaders niet op wat minimaal moet, maar op wat maximaal kan met oog op de lange termijn opgave om de nodige versnelling te behalen.

Nr.	Fase	Individueel Motivatie Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
15	Inschrijffase	Nee	Inhoud	NVI1 vraag 36	Wij hebben kennis genomen van uw antwoord op vraag 36 u geeft aan dat het inschrijvers vrij staat in het plan van aanpak aan te geven hoe marketing- en databudget kan worden ingezet. Voor het uitschrijven van een goed plan van aanpak is het heel behulpzaam als we ervan uit kunnen gaan dat we deze budgetten geheel of deels tot onze beschikking hebben. Dan weten we wat we kunnen aanbieden. We stellen voor dat u als uitgangspunt hanteert dat beide budgetten volledig worden ingezet en inschrijvers daar hun aanpak op kunnen schrijven. Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet? De aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord. Voorwat betreft het databudget is deze volledig gereserveerd voor Opdrachtnemer binnen de gestelde kaders. Zie hoofdstuk 2 paragraaf 2.7.1 Het marketingcommunicatiebudget is het budget van Opdrachtgever die specifiek bedoeld zijn voor marketing- en communicatieactiviteiten. Het kan zijn dat Opdrachtnemer een deel van deze activiteiten uitvoerd. Zie ook PVE eis 10. Bovenstaande vragen dienen beantwoord te worden binnen de kaders en gestelde budgetten van het MCO - Programma (zie ook paragraaf 2.7), het programma van eisen (zie bijlage 2) en de context van de opgave. Hierbij dient aangeduid te worden als het aanbod uit een ander budget komt dan het beoogde programmabudget. Tot slot zijn wij juist benieuwd naar wat inschrijvers ons extra kunnen bieden.