

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
Nota van inlichtingen 28 september 2023				
1	Contract	Aanbestedingsdocument	V.w.b. de loketfunctie, perceel 1. Dit bestaat uit zowel een loketfunctie als ondersteunende activiteiten t.b.v. de energiebesparing. De prijsstelling voor perceel 1 is enkel gericht op de uitvoering van de loketfunctie. In het kader van een transparante prijsvergelijking zijn wij benieuwd welke voorwaarden worden gesteld aan het verdienmodel van de ondersteunende activiteiten, dit om kruissubsidiëring van activiteiten te voorkomen en daarmee de loketfunctie zuiver te prijzen. Staat u derhalve retourprovisies toe bij de ondersteunende activiteiten, zoals o.a. genoemd onder perceel 1 - Ad 5, aangezien eventueel toegestane retourprovisie een prijsstelling van de loketfunctie kan beïnvloeden. Zo ja: kunt u motiveren waarom?	Retourprovisies sluiten wij uit en zijn niet toegestaan. Van inschrijvers (en na gunning opdrachtnemer(s) wordt verwacht dat ze haar kosten offreert aan de aanbestedende dienst. Specifiek met betrekking tot perceel 1 Ad5: Indien wij opdrachtnemer vragen een collectieve inkoopactie te organiseren dan dient hierbij rekening gehouden te worden met de inkoopregels voor publiekrechtelijk instellingen. Naar onze mening kan een retourprovisie geen onderdeel zijn van een dergelijke aanbestedingsprocedure.
2	Proces	Aanbestedingsdocument, hfd 4 technische bekwaamheid	Naast een referentie voor de kerncompetenties, vraagt u tevens om tevredenheidsverklaringen. Kan aanbestedende dienst ermee akkoord gaan om deze aan te leveren na gunning? Om hiermee de administratieve lasten voor opdrachtnemer te verlagen?	Ja dit is uitsluitend toegestaan voor de tevredenheidsverklaring. Indien door de aanbestedende dienst gewenst dient inschrijver deze binnen 7 dagen na een verzoek daartoe alsnog aanleveren. Het niet (tijdig) aanleveren leidt automatisch tot uitsluiting van de inschrijving. volledigheidshalve merken wij op dat de kerncompetenties/ de referentieprojecten dus wel bij inschrijving ingediend moeten worden
3	Inhoud	Prijsinvulformulier	In het prijsinvulformulier spreekt u over een uurtarief en een bandbreedte. Wij vermoeden dat deze zin niet van toepassing is op deze aanbesteding. Is onze veronderstelling correct? En zo nee, kunt u deze zin dan verder toelichten?	Uw veronderstelling is juist. Wij hebben beide inschrijfformulieren hierop aangepast
4	Uitvoering	Aanbestedingsdocument, hfd 3, eis 7	U geeft aan dat de website van opdrachtnemer een specifieke omgeving VAN en VOOR Aanbestedende Dienst dient te bevatten. Wat bedoelt u hier precies mee? Wilt u binnen de omgeving van de mogelijke Opdrachtnemer aparte webpagina's voor bewoners? Of wil de Aanbestedende dienst zelf een aparte omgeving?	Met VAN bedoelen wij dat alle informatie die op de specifieke omgeving staat intellectueel eigendom is van de aanbestedende dienst. Met VOOR bedoelen wij inderdaad een specifieke omgeving op de website van opdrachtnemer voor de gemeente Gorinchem. Een mogelijk uitwerking is bv. www.adviesbureau duurzaamheid.nl/gorinchem
5	Inhoud	Aanbestedingsdocument, hfd 1, perceel 2, Ad. 2 - energiecoaches	U schrijft "Eventuele kosten hiervan dienen opgenomen te zijn in uw offerte." In het prijsformulier perceel 2 staat hier geen ruimte voor opgenomen. Hoe wil de gemeente de kosten teruglezen in het prijzenblad voor het opleiden en werven van de energiecoaches?	De is juist. Wij achten werving en opleiding van energiecoaches onderdeel van de interne bedrijfsvoering. Kosten hiervoor kunt u verwerking in het te hanteren uurtarief. Wij wensen dus geen opleidingskosten als aparte post op te nemen.
6	Inhoud	Aanbestedingsdocument, hfd 1	Er wordt gesproken over de klantreis van de gemeente. Kunt u de klantreis van de opdrachtgever beschrijven?	Aan deze nota van inlichtingen hebben wij bijlage 13 toegevoegd. Hierin geven wij meer duiding aan het begrip klantreis.
7	Inhoud	Aanbestedingsdocument, hfd 1, perceel 1, Ad. 2	U vraagt Opdrachtnemer proactief te communiceren over het energieloket om bekendheid te promoten. Wij vinden de hiermee gemoeide kosten niet terug in het prijsformulier. Aangezien dit niet is opgenomen gaan wij er vanuit dat de hiermee gemoeide kosten voor rekening zijn van de Aanbestedende dienst. Klopt onze aanname?	Deze aanname klopt niet. Wij veronderstellen deze kosten als integraal onderdeel van uw dienstverlening. Bekendheid promoten is naar onze mening geen eenmalige activiteit, maar een doorlopend proces.
8	Contract	Perceel 2 - verdienmodel	In het kader van een transparante prijsvergelijking en onafhankelijk adviseren zijn wij benieuwd welke voorwaarden worden gesteld aan het verdienmodel dat gehanteerd mag worden bij de uitvoering van perceel 2. Staat u toe dat er door uitvoerder retourprovisie wordt ontvangen over eventuele doorverwijzingen / opdrachten, die voortvloeien uit het gedane bezoek? Dit zal een groot effect hebben op de prijsstelling per bezoek. Indien toegestaan: kunt u aangeven waarom?	Zie tevens vraag en antwoord 1. Wij verwachten dat uw inschrijving alle kosten bevat die gemoeid zijn met de uitvoering van de opdracht. Eventuele doorverwijzingen en opdrachten aan derden kunnen dus niet leiden tot extra inkomsten.

9			Op pagina 6 van het aanbestedingsdocument zegt u: “Ook geeft opdrachtnemer (lokale) leveranciers en installateurs kosteloos de mogelijkheid om hun bedrijfsnaam incl. een link naar website van de desbetreffende ondernemer te vermelden. Deze ‘lijst’ met ondernemers dient logisch gegroepeerd te zijn, bv. de groep ‘leveranciers zonnepanelen’. Opdrachtnemer heeft of maakt een platform waar inwoners een leverancier en/of installateur kunnen benaderen voor hun specifieke werkzaamheden. Opdrachtnemer vermeldt op dit platform duidelijk en ondubbelzinnig dat de aanvrager van de offerte zelf verantwoordelijk is voor de beoordeling van de offertes en leverancier.” Waarom kiest u voor dit principe, anders dan het argument dat uw huidige Energieloket REL zo opereert? Immers, wanneer de particulier het bij offerte zelf moet uitzoeken gooi je eigenlijk de lead overboord naar een uitvoerend bedrijf en daarmee zet je de klant aan de rand van het bos af en beginnen de problemen pas echt omdat hij er vanaf dat punt alleen voorstaat. Dat is volgens ons precies wat een gemeente niet zou moeten willen, want dat is ook het punt waarop het afbreukrisico het grootst is. De klant overziet dit met zijn beperkte kennis niet en uitvoerende bedrijven zijn nog steeds niet in staat voor de klant eenduidig leesbare offertes te maken en op tijd aan te leveren en zeker niet in staat om kundig en onafhankelijk advies te geven over de verduurzamingsopgave van de woning, daar is immers het Energieloket voor, maar dat station had de klant nu net gepasseerd door direct op een bedrijf te klikken. Er zijn partijen die heel zorgvuldig met de wensen van de klant meekijken en het proces in hun eigen CRM systeem borgen of zelfs eerst een pro-forma sturen en de klant objectief informeren over de mogelijkheden en begeleiden bij het offerte- en uitvoeringstraject en daarmee behoeden voor een te snelle keuze voor een leverancier met commercieel advies. Daarbij is het dus van meerwaarde als de klant ook in het uitvoeringsstadium ontzorgd wordt en zekerheden wordt geboden qua begeleiding en wellicht ook garantie. Graag zien wij dat een dergelijke aanpak ook gewaardeerd wordt, maar zien we dat nu niet terug in de aanbestedingsdocumenten. Waardeert u zo’n aanpak en bent u bereidt daarvoor ruimte te bieden in het aanbestedingsdocument?	De aanbestedende dienst heeft bewust voor deze werkwijze gekozen. Wij wensen namelijk geen sturing en/of verantwoordelijkheid te dragen over uitgaven die onze inwoners zelf wensen te doen. Dit zelfde geldt voor het, onbedoeld, geven van voordelen of sturing naar één of meerdere leveranciers. Dit heeft voor ons de doorslag gegeven om geen ‘filter’ te zetten op de lijst met ondernemers. De door u geschetste diensten zijn wij uitdrukkelijk als aparte dienstverlening die geen onderdeel uit maken van de scope van de opdracht. Waar u nu naar verwijst is extra dienstverlening die ingericht kan worden om de bewoners te ontzorgen. Optioneel kan de aanbestedende dienst collectieve inkoopacties uitvragen. Hier zien wij wel een duidelijke adviesfunctie m.b.t. de beoordeling van ontvangen inschrijvingen.
10			Op pagina 7 bovenaan heeft u het over: “Tijdens deze acties wordt de klantreis van de gemeente Gorinchem aangehouden.” Wat behelst deze klantreis precies en wordt daarbij onderscheid gemaakt tussen een klantreis voor een huurder, een particulier woningeigenaar en een VVE?	zie vraag en antwoord 6
11			Op pagina 6 schrijft u: “Ad 2. Opdrachtnemer communiceert over en zet zich proactief in om het energieloket kenbaar te maken bij inwoners. Er worden frequente communicatie acties uitgevoerd over het energieloket en de diensten in het algemeen. Daarnaast worden specifieke communicatie acties uitgevoerd om acties of aanbiedingen te promoten. Hiervoor worden verschillende kanalen in gezet om diverse doelgroepen te bereiken.” Hoe ziet u dit voor zich qua inspanningsvereiste en geldt dat inschrijver hiervoor beschikbaar moet stellen en ook welke vorm van samenwerking met de gemeente hierop van toepassing is?	Wij verwachten van u minimaal 1 maal per maand een actie om de bekendheid van het energieloket te vergroten. Per actie kan gedifferentieerd worden over de verschillende communicatiekanalen. De Aanbestedende dienst kan meedenken welke media het meest geschikt zijn.
12			Kunt u de adviesniveaus waar op pagina 8 over gesproken wordt nader toelichten met een beschrijving wat per adviesniveau minimaal verwacht wordt? Heeft het bestaande Energieloket REL input gegeven voor ten aanzien van deze adviesniveaus?	Het REL is onze huidige dienstverlener, maar is uitdrukkelijk niet geconsulteerd bij het opstellen van deze aanbestedingsprocedure. De huidige dienstverlening is in overleg met de gemeente tot stand gekomen. De aanbestedende dienst wil deze dienstverlening, op onderdelen aangepast, ook qua inhoud continueren. Dit verklaart waarom de uitvraag overeenkomsten vertoont met de huidige dienstverlening.

13			Op pagina 8 schrijft u: “Voor de niveaus 3 en 4 wordt daarnaast verwacht dat het advies ook is voorzien van een kosten-baten analyse en een eerste inschatting van het milieurendement.” Bent u zich er van bewust dat er vaak meerdere wegen naar Rome zijn, waarmee wij willen aangeven dat er vaak geen eenduidige lijst van nog te nemen maatregelen is maar veelal gedacht kan worden aan een aantal mogelijke combinatie van maatregelen. Daarnaast is voor het berekenen van een capaciteit voor een warmtepomp een warmteverliesberekening nodig. Verwacht u dat de kosten-baten analyse zo verfijnt is dat hier diverse technische berekeningen, zoals warmteverlies en dampspanningsberekening aan ten grondslag liggen om te komen tot een juiste inschatting van een kosten baten analyse? En met welke variabelen aan de batenkant dient inschrijver volgens u rekening te houden, want naast het effect van isoleren of een installatiemaatregel is voor een aanname voor de besparing vaak de gezinssamenstelling belangrijk, inzage in het energieverbruik alsook de contractvorm (vast, variabel of dynamisch) en het echte berekende effect van een isolatiemaatregel, of acht u het voldoende als er gebruik gemaakt wordt van kengetallen en aan welke kengetallen denkt u dan?	De inhoud en diepgang van de adviezen zijn onderdeel van de gunningscriteria en daarmee dus niet concreet voorgeschreven. Dit geldt dus ook voor de wijze waarop het milieurendement wordt ingeschat. Wij beseffen ons terdege dat er meerdere wegen naar Rome leiden en dat hier geen sprake is van exacte wiskunde. Neemt niet weg dat wij van inschrijvers verwachten dat hier een goede invulling aan kunnen geven. volledigheidshalve verwijzen wij u ook naar bijlage 13 waarin meer duiding gegeven wordt aan de klantreis en wat de doelstelling zijn. U dient hierop aan te sluiten bij de uitwerking van uw inschrijving.
14			In perceel 2 wilt u ook deze dienstverlening afnemen: Monitoringssysteem t.b.v. van de klantreis: - Coördinatie van de duurzaamheidsadviezen incl. terugkoppeling aan de opdrachtnemer van perceel 1 - Inzicht in jaarlijks financieel en milieu rendement, waarbij samenwerking tussen de opdrachtnemers van perceel 1 en 2 noodzakelijk is. Gelet op het feit dat er veel overlap in klantdata uitwisseling moet zitten tussen de CRM systemen van inschrijver op perceel 1 met inschrijver op perceel 2 vragen wij ons af welke vereisten in die uitwisseling en inzage in monitoring van beide systemen voor u als opdrachtgever hieraan ten grondslag liggen? Met als vervolgvraag of het voor u als opdrachtgever niet wenselijker is om in te zetten op 1 IT systeem waar u als opdrachtgever inzage krijgt in alle monitoringdata? En is die onderlinge uitwisseling van data tussen gemeente en de inschrijvers van de percelen 1 en 2 met heel specifieke bewonersdata wel toegestaan conform de AVG wetgeving?	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor alle communicatie van en naar de bewoners en opdrachtgever. Hiermee dus ook voor de inrichting van de monitoring. De opdrachtnemer van perceel 2 ontvangt in de praktijk aanvragen voor woningscans en/of adviezen van de opdrachtnemer van perceel 1. De adviezen en de te monitoren gegevens worden door opdrachtnemer van perceel 2 aangeleverd bij opdrachtnemer perceel. Na gunning wordt door opdrachtgever een gezamenlijk kick off georganiseerd waarin de uitwisseling van gegevens wordt geagendeerd. Volledigheidshalve melden wij u dat het inschrijvers vrij staat om op beide percelen in te schrijven. Echter heeft u geen garantie dat u ook beide percelen gegund krijgt.
15			In bijlage 4 beschrijft u in een nadere beschrijving de uitvoeringseisen voor perceel 1. Ons valt op dat u daarbij aantoonbaar GEEN objectieve informatie verstrekt. Het merendeel van de teksten zijn een letterlijke kopie van de omschrijving basisdienstverlening van het Regionaal Energieloket, zijnde uw huidige Energieloket waarmee u samenwerkt. Zij hebben u dus op de een of andere wijze gesouffleerd, waarmee ze een duidelijke stempel hebben gedrukt op de uitvraag en hier voorkennis in hebben gehad. Een heel duidelijk voorbeeld hiervoor is het woord "HuisScan" dat u letterlijk als woord met hetzelfde hoofdlettergebruik hebt overgenomen en dat alleen REL gebruikt als hun versie van een woningscan. Maar desgewenst kan ik u vele voorbeeldzinnen en vereisten geven die letterlijk van REL afkomstig zijn. Wanneer het Regionaal Energieloket (REL) ook mag inschrijven staat dit ons inziens haaks op de beginselen van Europees aanbesteden, met name het beginsel van gelijke behandeling omdat hier heel duidelijk een discriminerende factor aanwezig is, namelijk eisen die 1-op-1 zijn overgenomen van REL waardoor zij meer kansen krijgt dan de ander en daarnaast conflicteert dit dan ook met het transparantiebeginsel omdat REL beter dan wie dan ook hierdoor begrijpt wat er verwacht wordt. Geeft u REL de gelegenheid om in te schrijven op perceel 1 en/of perceel 2?	REL is één van onze huidige dienstverleners, maar is uitdrukkelijk niet geconsulteerd bij de voorbereiding van deze aanbesteding. Bij het opstellen van de scope van de opdracht en de eisen is uiteraard wel gekeken naar de huidige dienstverlening en welke elementen hiervan de aanbestedende dienst wenst te continueren. Dit heeft de basis gevormd voor de aanbestedingsstukken, de leverancier REL staat hier los van. Hierbij hebben wij er uiteraard rekening mee gehouden dat de uitvraag zo ik opgesteld dat meerdere portentiele inschrijvers de diensten kunnen leveren. Specifiek met betrekking tot de term 'HuisScan' geldt dat dit binnen de aanbestedende dienst een ingeburgerde term is geworden. Dit verklaard dat deze term is opgenomen. De aanbesteding is opgesteld om de beste inschrijver(s) te contracteren rekening houdend met de opgestelde gunningscriteria. REL, en eventuele andere huidige dienstverleners, sluiten wij niet uit om in te schrijven op deze aanbesteding. Hier zijn wij geen enkele aanleiding toe.
16			Bijlage 4 beschrijft een veelheid aan geavanceerde live monitoring vereisten die allemaal 1-op-1 aansluiten bij de omschrijving en werkwijze van de aanpak van REL. Is dit doelbewust? Eigenlijk is er maar 1 partij die hieraan volledig voldoet met een nagenoeg exact zelfde beschrijving, waarmee de uitslag al vast lijkt te staan wanneer u ook REL de gelegenheid geeft om in te schrijven. Heeft REL gewoon het ideale monitoringmodel waar u graag gebruik van wilt blijven maken? In dat geval adviseer ik u de uitvraag anders te formuleren en een vaste rol voor REL in te bouwen.	Zie vraag en antwoord 15 en 17

17			Bij Perceel 2 verlangt u dat in het live-dashboard in ieder geval de volgende zaken worden gemonitord: Klantreis inzichtelijk dossier per (aangemelde) woning zonnepanelen, etc.) en waar mogelijk rapportage over de werkelijk uitgevoerde maatregelen; Indien er ook projecten plaatsvinden zoals gebiedsgerichte adviesacties, collectieve inkoopacties, voucher-regelingen, etc. dan worden de cijfers over deze projecten ook toegevoegd aan het dashboard. Denk daarbij aan bijvoorbeeld: a. Aanwezig op informatieavonden en/of webinars b. Aantal bereikte woningen c. Conversie pijplijn brieven > inschrijvingen > getekende opdrachten; d. Daadwerkelijk uitgevoerde projecten per actie e. Inkoopacties met regionale bedrijven (gezamenlijk criteria opstellen) f. Uitwerken van een fysiek te bezoeken locatie met opstellingen maatregelen tbv verduurzaming woningen is een Pre g. Verplicht inzetten van deelnemers volg systeem (mensen nabellen waarom wel, waarom niet in beweging komen om daadwerkelijk bijvoorbeeld te isoleren). Dit zijn heel specifieke en zeer uitgebreide monitoringvereisten waarmee u een groot aantal inschrijvers uitsluit die wel aantoonbare expertise hebben met advies bij mensen thuis. Is dit een doelbewuste uitsluiting van een grote groep experts die een live monitoring van voornoemde niet op deze wijze maar wel op een andere wijze kunnen leveren en hoe hard stelt u deze exacte eisen en veelheid aan monitoringgegevens?	De collectieve inkoopacties maken geen vast onderdeel uit van de scope van de opdracht. Om deze rekende komen de volgende onderdelen als te monitoren gegevens te vervallen: c. Conversie pijplijn brieven > inschrijvingen > getekende opdrachten; d. Daadwerkelijk uitgevoerde projecten per actie e. Inkoopacties met regionale bedrijven (gezamenlijk criteria opstellen) f. Uitwerken van een fysiek te bezoeken locatie met opstellingen maatregelen tbv verduurzaming woningen is een Pre. Indien de aanbestedende dienst gebruik maakt van de optie om één of meerder collectieve inkoopacties uit te voeren zal met opdrachtnemer nadere afspraken gemaakt worden om het effect van deze acties te monitoren.
18	Inhoud	Bijlage 10 Prijsformulier perceel	Ons is het niet duidelijk of per af te geven prijs per niveau tevens de kosten van de lagere niveaus moeten worden meegenomen. Ofwel als we een prijs afgeven voor niveau 3, moeten we dan ook de niveau 1 en 2 binnen de prijs voor niveau 3 calculeren, of vraagt u prijzen per niveau als losse stapelbare onderdelen?	Wij zien elke niveau als losse aanvraag waaraan onafhankelijk van de overige niveaus invulling aan gegeven kan/ moet worden.
19	Inhoud	Aanbestedingsdocument, p8, Ad	De huidige pool van energiecoaches, levering zij hun inzet gratis of tegen betaling. Indien tegen betaling, tegen welke vergoeding?	De aanbestedende dienst betaald in de huidige vorm een vergoeding voor de diensten die energiecoaches leveren. De kostenstructuur van onze opdrachtnemer is voor ons niet inzichtelijk en ook niet relevant voor deze aanbesteding. Hoe inschrijver, en na gunning opdrachtnemer, invulling geeft aan de dienstverlening staat haar vrij. Uiteraard dient u wel rekening te houden met het opgestelde programma van eisen, de nota (s) van inlichtingen en uw eigen uitwerking voor het kwalitatieve deel van uw inschrijving.
20	Inhoud	Aanbestedingsdocument, p8, Ad	Het verschil tussen niveau 3 en 4 is wat ons betreft onduidelijk. Wordt met niveau 4 bedoeld zonnepanelen en warmtepompen? Kunt u het verschil duidelijker aangeven en waarom u voor deze 2 niveaus kiest. Mogen niveau 3 en 4 gecombineerd worden? Binnen een integraal advies zijn maatregelen meestal gecombineerd verwerkt in een stappenplan en onderliggende calculaties van investeringen en besparingen.	Zie vraag en antwoord 19 en bijlage 13
21	Inhoud	Aanbestedingsdocument, p7, bij	Het proactief meewerken aan voorstellen om gebruik te kunnen maken van rijksregelingen, mag dat tegen betaling of verwacht u dat deze inzet omniert wordt geleverd?	Dit maakt onderdeel uit van de scope van de opdracht perceel 1. De kosten hiervan dienen dus in uw inschrijving verwerkt te worden.
22	Inhoud	Aanbestedingsdocument, p7, bij	Er wordt gevraagd collectieve inkoopacties in te richten. Los van het 'in staat zijn' volgens uw voorwaarden inkoopacties uit te voeren, in hoeverre dient te begroting rekening te houden met inkoopacties? Is dat een prijs per inkoopactie per maatregel als onderdeel van de open begroting?	collectieve inkoopacties maken geen deel uit van de scope van de opdracht , maar is optioneel. U hoeft hier dus nu geen rekening mee te houden bij het opstellen van uw offerte. Wel verwachten wij dat opdrachtnemer van perceel 1 in staat is om collectieve inkoopacties uit te voeren indien de aanbestedende dienst gebruik wil maken van deze optie.
23	Inhoud	Perceel 2 Diepgang van de ener	In bijlage 5 staat niet veel beschreven over de diepgang van de gevraagde energieadviezen. Zoals nu is uitgevraagd is de diepgang beperkt en niet op maat voor de betreffende bewoner. Er wordt gesproken over 'potentie' 'tips' 'Informatie'. In hoeverre verwacht de gemeente woningspecifieke energiebesparingsberekeningen zoals een warmtetransmissieberekening, rendementsberekeningen specifiek voor de betreffende bewoner?	zie vraag en antwoord 13
24	Inhoud	Perceel 2 Adviesgesprekken	Een adviesgesprek leidt niet zomaar tot verder initiatief van inwoners, laat staan uitvoering met besparingsresultaat. Hoe ziet de gemeente dat?	Wij verwachten van inschrijver dat zijn duidelijk en concrete adviezen kunnen geven en ook de meerwaarde hiervan voor de bewoners kunnen overbrengen (inspanningsverplichting). Dat inwoners ondanks deze inspanning niet tot actie overgaan is uiteraard niet verwijtbaar aan opdrachtnemer.

25	Inhoud	Perceel 2 Eerdere activiteiten ge	Welke activiteiten zijn reeds ontplooid en welke resultaten zijn geboekt binnen de gemeente op het gebied van adviesgesprekken?	•Inzet energiecoach gesprekken zijn beschikbaar voor alle inwoners in de stad. Deze worden betaald door de gemeente. •Specifieke energiecoach gesprekken worden gevoerd met particuliere woningbezitters in de Gildewijk. Deze energiecoaches zijn aanvullend opgeleid om particulieren ook mee te nemen in de optie van het warmtenet.
26	Inhoud	Vraag omtrent Perceel 2 prijsform	Het prijsformulier bijlage 10 staan fictieve aantallen genoemd van 350 per soort advies. Totaal 1400. Hoe verhoudt zich dat met de maximale waarde van 600 gesprekken?	De hoeveelheden op het prijzenformulier zijn gebaseerd op de contract vaste periode, zijnde 2 jaar. De maximale waarde is bepaald op basis van één jaar. De maximale waarde wordt aangepast naar gemiddeld 700 gesprekken per jaar.
27	Inhoud	Vraag omtrent perceel 2 aantalle	Wat is de exacte inspannings- en/of resultaatverplichting? U stelt een maximale waarde van 600 gesprekken. Wie is verantwoordelijk voor voldoende aanmeldingen? Wat gebeurt er als het aantal niet is gerealiseerd?	primair is de opdrachtnemer van perceel 1 verantwoordelijk voor de communicatie van en naar inwoners. Het behalen van het genoemde aantal gesprekken is geen verantwoordelijkheid van opdrachtnemer. Opdrachtnemer en opdrachtgever spannen zich gezamenlijk in om een zo groot mogelijk bereik (en dus effect) te realiseren
28	Inhoud	Plan van Aanpak Energietransitie	Wat behelst het Plan van Aanpak energietransitie?	Zie bijlage 13
29	Inhoud	Vraag omtrent Perceel 2	Perceel 2 lijkt een onmisbaar onderdeel van het succes van perceel 1. De klantreis is niet compleet als gegevens van perceel 2 ontbreken. Het product van perceel 2 zal in het aanbod van perceel 1 moeten worden opgenomen. Voor deze integratie hebt u niet of nauwelijks richtlijnen opgesteld. Hoe ziet u optimalisatie tot stand komen?	zie vraag en antwoord 14
30	Inhoud	Vragen omtrent Perceel 1	Kunt u beschrijven wat u bedoelt met de term HuisScan in bijlage 4. Deze term wordt namelijk met name door een specifieke marktpartij gehanteerd.	Doelstelling is om de huidige status en unieke eigenschappen van de woning vast te leggen (afmetingen, materialen, toegepaste isolatie, glas e.d.) zodat op basis van deze scan inzicht wordt geschaft.
31	Inhoud	Monitoringssysteem	Op pagina 7 van uw leidraad beschrijft u onder ad 6 "het monitoringssysteem moet gebaseerd zijn op de klantreis zoals gemeente Gorinchem die inricht voor haar inwoners. Uit de monitoring moet blijken in welke fase van de klantreis een inwoner zich bevindt". Een woning/huishouden kan tegelijk in verschillende klantreizen zitten, bv in de orientatiefase voor een warmtepomp (begin klantreis) en tegelijkertijd al een getekende offerte hebben voor het nemen van een isolatiemaatregel (meer richting einde klantreis). We vragen ons dus af hoe nuttig het is om alle bewoners (loket bezoekers, contactmomenten klantenservice en projectdeelname) in 1 klantreis 'bakje' te plaatsen. Daarom stellen we voor dat wel te doen tijdens projecten waarin bewoners een aanbod (offerte) krijgen voor het nemen van een maatregel en voor de rest te monitoren op indicatoren zoals beschreven op pagina 2 van Bijlage 4 Nadere omschrijving perceel 1. Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet?	Ieder heeft individuele klantreis en zit niet in een "bakje". Kern van het programma "Energietransitie woningen" is juist dat we met een ieder apart "op reis gaan". Dit vraagt een systeem wat dus inzicht geeft wat bewoners wel & niet hebben gedaan en waarop gefilterd kan worden. Zie tevens bijlage 13
32	Contract	Budget	In het Aanbestedingsdocument op pagina 9 geeft u aan dat de maximale waarde van perceel 1 200.000 euro is. Betreft dit het volledige budget voor de gehele (potentiële) looptijd van 4 jaar of de eerste contractperiode van 2 jaar?	Dit betreft de maximale waarde voor wijzigingen binnen de looptijd van de overeenkomst. Dit bedrag staat dus min of meer los van uw inschrijfprijs.
33	Inhoud	Proces aanvraag advies	Pagina 24 van uw Aanbestedingsdocument vraagt u onder G2.1 naar "het te doorlopen proces van aanvraag van een duurzaamheidsadvies tot en met de levering van het advies zelf". Bedoelt u met duurzaamheidsadvies de adviezen zoals benoemd in perceel 2? Indien opdrachtnemer alleen indient voor perceel 1, zal het proces van aanvraag tot en met levering advies moeten worden afgestemd met de opdrachtnemer van perceel 2. Ons inziens is het lastig nu al volledig inzicht te geven in het proces. U geeft zelf al aan dat van de opdrachtnemer van perceel 1 wordt verlangd dat deze partij afstemt met de opdrachtnemer van perceel 2. Wij verzoeken u om deze omschrijving uit het gunningscriterium te halen.	Wij halen die onderdeel niet uit het gunningscriterium. Bij het opstellen van uw plan van aanpak stopt uw omschrijving bij de overdracht van een aanvraag aan opdrachtnemer perceel 2 en gaat weer verder bij ontvangst van een terugkoppeling. Van opdrachtnemer perceel 1 verwachten wij dat zij bij de bewaking van planning en voortgang de aanbestedende dienst ontzorgt.
34	Inhoud	Terugbelverzoek klantenservice	In 'Bijlage 4 Nadere omschrijving deel 1' noemt u een terugbelverzoek en de vraag om het terugbelverzoek binnen 24 uur te beantwoorden. Volgens de richtlijnen van het VNG kwaliteitsdocument energieloketten is een maximum van 48 uur de reactietijd het uitgangspunt. Een hogere eis stellen werkt fors kostenverhogend, terwijl binnen 2 dagen teruggebeld wordt door bewoners als een snelle responstijd wordt gepercipieerd. Gaat u akkoord met het verhogen van de reactietijd van 24 naar 48 uur? Zo nee, waarom niet?	Hier gaan wij mee akkoord.

35	Inhoud	Offerte aanvragen	In 'Bijlage 4 Nadere omschrijving deel 1' noemt u het doel dat inwoners op de website met een aanvraag meerdere offertes kunnen aanvragen bij ondernemers. Voor installateurs is deze werkwijze niet prettig, zij ontvangen liever offerte-aanvragen via het eigen platform/webomgeving. Daarom bieden wij op ons loket wel een podium aan leveranciers, maar verwijzen we voor offerteaanvragen door naar de partij. In projecten en (collectieve)acties bieden we uiteraard wel mogelijkheden voor offerte aanvragen. Gaat u daarmee akkoord? Zo nee, waarom niet?	Beide uitwerkingen (de door u voorgestelde uitwerking en zoals omschreven in het aanbestedingsdocument) zijn voor ons akkoord.
36	Contract	VNG overeenkomst	We denken dat het licht van eis 3 van het aanbevelingsdocument het verstandig en passend is 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?	De gegevensuitwisselingsovereenkomst heeft betrekking op persoonsgegevens en niet op gegevens waar eis drie betrekking op heeft. Uiteraard is het uitwisselen van gegevens tussen de opdrachtnemers van perceel 1 en 2 noodzakelijk. Van opdrachtnemer van perceel 1 verwachten wij dat zijn hierover afspraken maakt met individuele inwoners. Bv. door te regelen dat uitdrukkelijk toestemming wordt verkregen om gegevens te delen met derden (uiteraard rekening houdend met de geldende wet en regelgeving en voor zover noodzakelijk)
37	Proces	Aanbestedingsdocument	In het Programma van Eisen wordt verwezen naar bijlage 5. Het is echter een zeer summier document met weinig tot geen uitvoeringseisen en -wensen. Ontbreekt er informatie in deze bijlage? Of moeten we het opvatten als een compleet vrije invulling van de dienstverlening?	zie vraag en antwoord 14
38	Inhoud	Aanbestedingsdocument	Welke verwachtingen heeft de Opdrachtgever rondom de communicatie richting bewoners vanuit de Opdrachtnemer?	primair een toegankelijke website met actuele en relevante informatie. Secundaire het vergroten van de bekendheid van de website waarbij de aanbestedende dienst mee kan denken.
39	Inhoud	Aanbestedingsdocument	Welke wensen heeft de Opdrachtgever ten aanzien van de duur van het huisbezoek en bijbehorende advies?	De inhoud van de adviezen is maatgevend. Naar onze mening kunnen inschrijvers de benodigde tijd op basis van hun kennis en ervaring inschatten.
40	Proces	Prijsformulier	In de uitvraag wordt gesproken over uurtarieven en bandbreedtes. Uurtarieven worden echter niet gevraagd in het prijsformulier en bandbreedtes worden eveneens niet gegeven. Hoe verwacht de Opdrachtgever dit dan terug te zien en hoe kan hier vervolgens op beoordeeld worden?	zie vraag en antwoord 3
41	Contract	Aanbestedingsdocument	Wat is de minimum- en maximumprijs per eenheid?	zie vraag en antwoord 3 en 40
42	Inhoud	Aanbestedingsdocument	In hoeverre verwacht de Opdrachtgever een uitleg van de praktische toepasbaarheid van adviesmaatregelen? Welke uitleg wilt u zien en hoe gaat u die beoordelen, mede gelet op de ervaring dat praktische toepasbaarheid van maatregelen per adres kan verschillen.	Onze aanname is dat u deze vraag stelt i.h.k.v. G-3 Plan van aanpak perceel 2. Van u verwachten bij adviezen die praktisch haalbaar zijn en hierop zullen wij toetsen. Uiteraard beseffen zij dat dit per woning kan verschillen en wij verwachten dit dan ook terug te zijn. Bv. het adviseren van zonnepanelen bij een flatgebouw kan invulling geven aan de energiebehoefte van enkele woningen. Echter moge duidelijk zijn dat dit geen praktische oplossing is voor de gehele flat en de uitvoering ook lastiger kan zijn binnen een VVE situatie.
43	Inhoud	Aanbestedingsdocument	Verwacht Opdrachtgever dat de inschrijver een overzicht geeft van alle adviesmaatregelen aan bewoners, inclusief een toelichting van de praktische toepasbaarheid? In hoeverre dient de inschrijver de adviesmaatregelen toe te lichten?	Onze aanname is dat u deze vraag stelt i.h.k.v. G-3 Plan van aanpak perceel 2. een advies zonder toelichten achten wij als niet compleet. Inwoners kunnen dan namelijk niet overzien waarom maatregelen geadviseerd worden en/of wat hiervan het rendement kan zijn.
44	Proces	Aanbestedingsdocument	Het is ons erg onduidelijk hoe Opdrachtgever de plannen van aanpak gaat beoordelen. Wat vindt u belangrijk in de uitvoering van de opdracht? Waarop wordt gescoord en welke meerwaarde hoopt u bij een opdrachtnemer op te halen?	In hoofdstuk 5 staat onder andere aangegeven welke onderdelen wij minimaal verwachten terug te zien in uw uitwerking van het kwalitatieve deel van uw inschrijving. Onder het kopje "Uw plan van aanpak wordt hoger gewaardeerd indien" staat vermeld wat de criteria zijn om meer dan wel minder punten toe te kennen.
45	Inhoud	Aanbestedingsdocument	Verwacht Opdrachtgever specifieke adviezen aan bewoners te lezen, en gaat u deze adviezen inhoudelijk beoordelen? En zo ja wat voor kaders heeft u hierbij?	Informatie moet ook voor gemeente inzichtelijk te zijn omdat klantreis vraagt om individuele status. "Beoordelen"--> We zoeken gezamenlijk naar optimum om bewoners te informeren en mee te nemen in energietransitie.
46	Inhoud	Aanbestedingsdocument	Wat verstaat de Opdrachtgever onder 'inhoud en diepgang van uw advies?'	Inhoud: dit betreft de onderdelen die opgenomen zijn in het advies. Diepgang: de mate waarin de inhoudelijk punten, rekening houdend met het betreffende onderdeel, in meer of mindere mate (technisch) zijn uitgewerkt
47	Inhoud	Aanbestedingsdocument	Eis 003: gegevens die coaches verzamelen van / bij bewoners horen in onze ogen geen eigendom te zijn van de gemeente. Kunt u dit bevestigen?	Nee; Alle informatie wordt (bij akkoord bewoner) eigendom te zijn van gemeente. Opdrachtnemer is gebruiker van deze informatie en zonder toestemming gemeente mag deze nergens anders voor worden ingezet.
48	Inhoud	Aanbestedingsdocument	Op welke klantreis doelt Opdrachtgever precies, en welke fasen bevat deze klantreis?	Zie bijlage 13

49	Inhoud	Aanbestedingsdocument	Opdrachtgever vraagt om ieder gegeven advies met de gemeente te delen. Adviezen kunnen persoonlijke zaken bevatten die wij niet zomaar met de gemeente kunne delen. Daar is expliciet toestemming van de bewoner voor nodig, bovendien vragen wij ons af of/hoe al deze informatie gebruikt gaat worden. Wij adviseren om slechts te vragen om geaggregeerde informatie, of uiterlijk beperkte informatie op advies-niveau die geanonimiseerd is.	De gegevens gebruiken wij om de voorgang te monitoren en in te kunnen schatten op welke onderdelen nog rendement te behalen is gelet op de omschreven doelstellingen (zie bijlage 13) Opdrachtnemer vraag inwoners expliciet om akkoord te gaan om gegevens zonder persoonsgegevens te mogen delen t.b.v. monitoring en rapportage.
50	Inhoud	Aanbestedingsdocument	Bij huurders schrijft Opdrachtgever dat u vraagt om 'uitgebreidere maatregelen' op te nemen in het advies. Aan wat voor maatregelen moeten wij hierbij denken en hoe verschillen deze van het 3e niveau?	Bij huurders verlangen we maatregelen waar huurders invloed en sturing op hebben. Niet op zaken als isoleren schil of duurzame energieopwekking.
51	Inhoud	Aanbestedingsdocument	Opdrachtgever vraagt om een 'inventarisatie van eenvoudig toe te passen energiebesparende maatregelen'. Wordt ook verwacht dat wij die maatregelen leveren en/of aanbrengen?	nee het leveren en aanbrengen van maatregelen maakt geen onderdeel uit van de scope van de opdracht.
52	Inhoud	Aanbestedingsdocument	Opdrachtgever vraagt om laagdrempelig advies voor zowel huurders als woningeigenaren. Hoeveel adviezen dient de opdrachtnemer bij beide doelgroepen uit te voeren? En in welke periode dienen de adviezen uitgevoerd te worden?	richtinggevende aantallen staan vermeld op het prijzenformulier
53	Juridisch	Onderaanneming	Zijn er naast de informatie in 2.14 nog verder eisen/wensen vanuit de gemeente t.a.v. onderaanneming?	Ja, van opdrachtnemer wordt verwacht om te borgen dat onderaannemers handelen conform alle bepalingen uit het aanbestedingsdocument en haar bijlagen.
54	Inhoud	Huisscan	In bijlage 4 lijkt het erop dat de tekst/werkwijze van de bestaande opdrachtnemer in de uitvraag is gekomen. Kunt u hier meer duidelijkheid over geven. Worden wij geacht te werken met tools van REL?	Nee inschrijver kan gebruik maken van haar eigen tools zolang deze voorzien in de eisen zoals gesteld. Zoals gezegd is REL onze huidige dienstverlener. Deze aanbestedingsprocedure wordt doorlopen om de dienstverlening te continueren.