

IV-100087 Woon- en energieloket Vlaardingen (1e Nota)

Datum: 30-05-2024

Mededelingen: Geen

Bijlagen: Herzien Bijlage 2 Programma van Eisen
Taakverdelingstabel



Gemeente Vlaardingen

Volgnummer	Categorie	Betreft	Vraag	Antwoord
1	Inhoud	Kwaliteit maatwerkadvies	In eis 18 geeft u aan dat de opdrachtnemer toe moet zien op de kwaliteit van het maatwerkadvies. Kunt u toelichten hoe u dit toezicht voor u ziet?	Toezien op de kwaliteit kan door bijvoorbeeld: vaststellen van kwaliteitsnormen, voorwaarden te stellen aan opleiding en certificering, organiseren van feedback (heeft advies geleid tot gewenste resultaat) en analyseren van fouten (continue verbetering). Wij laten ons leiden door de handreiking kwaliteit energieloketten.
2	Inhoud	Adviestool	Wat bedoelt u met de laatste zin in eis 16? "Er kan gebruik gemaakt worden van een eigen digitale adviestool, tenzij onomstotelijk kan worden aangetoond dat de eigen tool van betere kwaliteit is." Bedoelt u in plaats van 'tenzij' niet 'mits'?	Zie beantwoording vraag 22.
3	Inhoud	Opdrachtwaarde	De ingeschatte opdrachtwaarde is 120.000 tot 180.000 euro voor een periode van 6 jaar. Wij geven u in overweging om het budget (fors) te verhogen: een bedrag van 20.000 à 30.000 euro per jaar is gezien de gevraagde dienstverlening zeer beperkt (0,25 tot 0,33 FTE, waar softwarelicenties nog van af gaan). Wij vrezen voor een te scheve verhouding tussen het aantal mensen dat binnen de opdrachtgever aan de opdracht werkt en de tijd die er bij de opdrachtnemer is voor dit budget. Om inschrijvers in staat te stellen kwaliteit te bieden, stellen we voor het budget met tenminste 10.000 euro licentiekosten en 1 tot 1,5 FTE verspreid over verschillende functies van de opdrachtnemer aan deze opdracht kan werken. Anders zijn we bang dat u niet de kwaliteit en aandacht gaat krijgen die wij nodig achten na het lezen van uw begeleidende stukken. Gaat u daarmee akkoord? Zo nee, kunt u dan een onderverdeling (inschatting) maken van de gewenste expertise die u bij opdrachtnemer wenst af te nemen (ter hoogte van 0,25 FTE)?	Niet akkoord. Wij hebben een onderverdeling gemaakt in 2 pakketten. Het basispakket: een (digitale) loketfunctie. Wij verstaan hieronder: een website, diverse tools zoals een QuickScan, subsidieoverzicht en een klantvolgsysteem inclusief analyse en monitoring van de klantreis (digitaal platform met backoffice/helpdesk) zoals benoemd in (1a, 1c en 1d van de in 2.1 beschreven opdrachtformulering). Hiervoor is de financiële omvang ca. € 120.000 - € 180.000 voor de totale looptijd van zes jaar. Dit is inclusief de optieperiode van twee jaar. Het aanvullende pakket: met omvang van de optioneel te leveren capaciteit ten behoeve van de in 2.1 onder 1.b genoemde diensten in fase A van de klantreizen bedraagt ca. €360.000 tot €720.000 voor de totale looptijd van de opdracht (inclusief optie jaren). In deze raming is het waardecomponent van het in paragraaf 2.1.4 van het aanbestedingsdocument Woon- en energieloket Vlaardingen (IV. 100087) beschreven groeipad van de informatiearchitectuur buiten beschouwing gelaten.
4	Inhoud	Taakverdeling	De omschreven taakverdeling tussen u als opdrachtgever en opdrachtnemer is ongebruikelijk en ons inziens niet overal even duidelijk verwoord. Ook omdat er soms staat "aanspraak maken op kennis / capaciteit". Kunt u een bijlage toevoegen met een tabel met alle (niet IT-gerelateerde) werkzaamheden en daarin aangeeft wie deze uitvoering voor zijn rekening neemt: Opdrachtgever of Opdrachtnemer (binnen opdracht en gestelde budget) en Opdrachtnemer (aanvullende opdracht)? Er is anders geen goede kostenraming te maken van uw wensen met te hoge risico's voor de inschrijvers ten gevolge.	We begrijpen dat de taakverdeling tussen opdrachtgever en opdrachtnemer ongebruikelijk is. De gemeente Vlaardingen wil een actievare rol dan voorheen bekleden met het toekomstige Woon en Energieloket. De behoefte is verschoven naar een integrale oplossing voor funderingsproblematiek, energie en woningverbetering, met een integrale uitvoeringsorganisatie. Dit is onderdeel van fase A van de klantreis. De gemeente wil hier de regie op gaan voeren. Voor fase B verwachten wij een grote rol van de opdrachtnemer en fase C een makelaarsfunctie. In bijlage "Taakverdelingstabel" proberen we hier een verduidelijkingslag op te maken. Een kanttekening hierbij is, dat deze tabel slechts ter indicatie is en dat we andere activiteiten of werkzaamheden niet uitsluiten van deze tabel. Om de kwaliteit van dienstverlening te waarborgen maken we graag gebruik van een gemeenschappelijk klantvolgsysteem (CRM) waarbij we zelf de bewoners in fase A kunnen volgen en op basis van de resultaten van fase B en C van de klantreis inzicht krijgen. Een website/omgeving waarop bewoners kunnen landen en een persoonlijk dossier kunnen opbouwen van de woningen. Mede op basis hiervan kunnen wij als opdrachtgever meten hoe de energietransitie in Vlaardingen verloopt. De verantwoordelijkheid en ondersteuning die we verlangen van de opdrachtnemer ligt vooral bij het bemiddelen en ondersteunen bij het gedeelte van marktwerking waar wij als gemeente geen invloed op willen en mogen uitoefenen (fase B en C).
5	Inhoud	SSO	U schrijft in eis 46 Single Sign-On via Microsoft Azure voor. Niet alle CRM-systemen ondersteunen dat. We stellen als alternatief voor dat u veilige inlog met two factor authentication voorschrijft. Gaat u daarmee akkoord? Zo nee, waarom niet?	Two factor authentication is een aspect van, maar geen volwaardige vervanger voor SSO. SSO is voor Vlaardingen een cruciale component in het identity & access management. Het beheer en de identificatie van Vlaardingse gebruikers en de toekenning van rechten, willen we op een enkelvoudige en consistente manier uitvoeren en beheersen. Two factor authentication als alternatief voor SSO is daarom niet akkoord.

6	Inhoud	CRM	U vraagt de opdrachtnemer een CRM-systeem in te richten om de klantreis van verschillende doelgroepen over fasen A, B en C te kunnen volgen. De opdrachtnemer stelt het CRM-systeem ter beschikking aan medewerkers van de uitvoeringsorganisatie om hen in staat te stellen om gegevens over klantcontacten in fase A in het systeem vast te leggen. U eist in eis 23 een 'eigen klantvolgsysteem (CRM) dat specifiek voor dit doel is ontwikkeld', ofwel een bestaande tool. U heeft behoefte aan een zelfstandig te gebruiken applicatie, maar eist tegelijkertijd verschillende koppelingen met andere applicaties van de gemeente Vlaardingen (ondermeer in eisen 44, 45, 48, 54, 61 of 73). En: u eist als opdrachtgever vergaand grip op het beheer van de applicatie (ondermeer in eis 36, 37, 41, 42, 47, 52, 53, 64, en 68). Wij hebben sterke twijfels bij het nut, de technische haalbaarheid en of alle gewenste koppelingen wel mogelijk zijn op grond van de AVG. Ze werken bovendien sterk kostenverhogend. We vragen u toe te lichten welk doel u met al deze eisen nastreeft en eisen te heroverwegen.	Wij zien het deel van de gevraagde oplossing dat Vlaardingse werkzaamheden ondersteunt die worden uitgevoerd door medewerkers van de gemeente Vlaardingen, als onderdeel van de Vlaardingse informatievoorziening. Aan de Vlaardingse informatievoorziening stellen wij eisen gericht op het beheren en beheersen van integrale structuur en samenhang. Deze eisen vindt u terug in het PvE. Hieronder vindt u een toelichting op de eisen die u in uw vraag aanhaalt. Let op, deze toelichting doet niets af aan de geldigheid van deze eisen. De haalbaarheid van de digitale koppelingen zal ook financieel economisch beoordeeld moeten worden binnen de looptijd van het contract. (zie verder vraag 3) 44, 45, 61: Indien er koppelingen met Vlaardingse systemen gelegd moeten worden, gelden deze condities. Dit geldt zowel voor initieel benodigde koppelingen als eventuele toekomstige koppelingen als onderdeel van de verdere samenwerking. 48: Als gemeente hebben wij IAM nog niet geïmplementeerd. Op het moment dat we wel zover zijn, willen we graag gebruikersrollen op die manier toe kunnen kennen. 54: Aangescherpte formulering: Als burgers aanvragen doen bij de gemeente Vlaardingen, moet de aanvraaginformatie doorgegeven worden aan het zaakstelsysteem van de gemeente Vlaardingen, voor opname in de Persoonlijke Internet Pagina (PIP), waar de burger een totaaloverzicht heeft van zaken die hij met Vlaardingen heeft lopen. Als bij de aanvraag die behandeld wordt door de gemeente Vlaardingen documenten worden ontvangen, gemaakt en verzonden, dan moeten die documenten toegevoegd worden aan het documentmanagementsysteem (DMS) van het zaakstelsysteem. Op dit moment gebruikt Vlaardingen het zaakstelsysteem (+ DMS en PIP) van Xxlinc. Procesanalyse (zie eis 37) moet uitwijzen op welke momenten dit voor welke informatie (documenten) nodig is. 73: Deze eis gaat niet over koppelingen, maar over het recht van Vlaardingen om Vlaardingse data te hergebruiken. 36: Deze eis gaat over de manier waarop de applicatie toegankelijk dient te zijn via de browser. 37: Wij zijn van mening dat we door eis 37 de vragen omtrent AVG kunnen waarborgen binnen een gegevens leveringsovereenkomst die wij als partijen afsluiten. 41, 47, 52, 53, 64: Onderliggend uitgangspunt is dat daar waar applicaties Vlaardingse processen ondersteunen, Vlaardingen het functioneel beheer zelf wil uitvoeren. Deze eisen specificeren de manier waarop wij dit functioneel beheer willen kunnen uitvoeren.
				<i>Vervolg antwoord op vraag 6</i> 42: Deze eis stellen wij in het kader van veiligheid en continuïteit. 68: De opdrachtnemer hoeft géén inzage te geven in het binnen de oplossing gevolgde leverancierseigen datamodel, gehanteerde business rules etc. De opdrachtnemer is wél gehouden om te specificeren op welke wijze de data van de opdrachtgever beschikbaar wordt gesteld, inclusief de technische beschrijving van die data en de samenhang daartussen. Kortom u móet de Vlaardingse data aan ons beschikbaar stellen/terug leveren, u móet in detail beschrijven welke data dat is en u moet aangeven welke samenhang tussen die informatie bestaat. Maar dat kan dus een andere structuur zijn dan degene die intern in de oplossing wordt gebruikt
7	Proces	Visuele bijlage	In onze ervaring werken afbeeldingen verhelderend in een aanbieding en verhoogt het de leesbaarheid van het stuk. Wij vragen u voor ieder gunningscriterium een visuele bijlage toe te staan die niet meetelt voor het maximum aantal A4. Gaat u daarmee akkoord?	Akkoord. Bij ieder subgunningscriterium mag er maximaal 2 A4 aan visuele bijlage toegevoegd worden aan het maximum aantal A4 wat is toegestaan.
8	Proces	Aantal A4	In de aanbestedingsleidraad staat bij subgunningscriterium G2.1 plan van aanpak maximaal 8 A4 geschreven tekst incl. afbeeldingen mag indienen. Gezien de hoeveelheid punten en het belang van het kwaliteitscriterium verwachten wij dat de aanbestedende dienst een beter beeld krijgt van de indiening bij een maximale hoeveelheid A4 van 12 pagina's. Gaat de aanbestedende dienst akkoord met het ophogen van het maximale aantal pagina's voor het onderdeel 'Gevraagde dienstverlening' van 8 naar 12 A4'ties? Zo nee, waarom niet?	Akkoord. Het maximum aantal A4 voor de uitwerking van subgunningscriteria G-2.1 wordt opgehoogd naar 12 A4. Daar bovenop is het toegestaan om maximaal 2 A4 aan visuele bijlage toe te voegen (zie beantwoording vraag 7).
9	Inhoud	Collectieve inkoopacties	Op pagina 15 van de aanbestedingsleidraad geeft u aan dat in afstemming met de aanbestedende dienst collectieve inkoopacties kunnen worden uitgevoerd. Klopt onze aanname dat deze vallen onder de aanvullende leveringen en diensten (paragraaf 2.4) en voor die acties binnen de raamovereenkomst aanvullende opdracht wordt verstrekt.	Deze vallen inderdaad onder paragraaf 2.4. Dit betekent dat opdrachten voor collectieve inkoopacties binnen de raamovereenkomst kunnen worden verstrekt, maar we ook andere partijen kunnen uitnodigen om dergelijke diensten te leveren.
10	Inhoud	Maatwerkdadviseurs	Op pagina 14 van de aanbestedingsleidraad geeft u bij punt 5 aan dat de opdrachtnemer een makelaarsfunctie vervult tussen de vraag van woningeigenaren en het aanbod van o.a. adviseurs. Bij punt 9 geeft u aan dat de opdrachtnemer ook zelf (maatwerk)adviseurs beschikbaar moet hebben om projecten en bewonersinitiatieven te ondersteunen. Klopt onze aanname dat de opdrachtnemer eigen adviseurs niet inzet voor advisering van individuele bewoners? Anders concurreert het energieloket oneigenlijk met lokale adviseurs en komt de onafhankelijkheid van het loket in het geding.	Het klopt dat opdrachtnemer niet eigen maatwerkdadviseurs inzet voor advisering van individuele bewoners, maar uitsluitend ter ondersteuning van projecten en bewonersinitiatieven zodat de onafhankelijkheid van het loket niet in het geding komt.
11	Inhoud	Helpdesk	U noemt op pagina 13 en 14 van de aanbestedingsleidraad dat zowel de aanbestedende dienst de rol van backoffice/helpdesk vervult (fase A) als de opdrachtnemer (fase B en C). Klopt dat? In onze ervaring zijn bewoners zich beperkt bewust van de klantreisfase waar ze in zitten en kan het bestaan van twee helpdesks verwarrend zijn. Deelt u die zorg? Wij adviseren om het klantcontactcentrum geheel bij de opdrachtnemer te beleggen. Gaat u daarmee akkoord? Zo nee, waarom niet?	Wij delen die zorg, om die reden zoekt de aanbestedende dienst naast uitvoerder ook een "partner" om samen te werken binnen hetzelfde systeem. Wij gaan er niet mee akkoord om het klantcontactcentrum in zijn geheel bij de opdrachtnemer te beleggen. Wel dat de opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de inrichting, beheer en onderhoud van de (digitale) loketfunctie en noodzakelijke functionaliteit, die gedurende de hele klantreis ondersteunt bij het beheren van klantrelaties en interacties met woningeigenaren. Via het beschrijven van een gemeenschappelijke procesbeschrijving zorgen opdrachtgever en opdrachtnemer voor optimale samenwerking en functioneren van de KCC functie.
12	Inhoud	NIP	U noemt op pagina 11 van de aanbestedingsleidraad het Nationaal Isolatieprogramma. Hoe verhoudt zich deze aanbesteding voor een woon- en energieloket en de uitvoering van uw lokale aanpak isolatie in het kader van het NIP? Heeft het woon- en energieloket een rol in de uitvoering van de lokale aanpak isolatie, zo ja welke?	Het woon- en energieloket krijgt een belangrijke rol in de uitvoering van ons isolatieprogramma. Deze rol is vooral informierend/verwijzend/adviserend/ondersteunend voor de doelgroepen waar dit isolatieprogramma zich op richt. Zie voor meer informatie het isolatieprogramma.

13	Inhoud	Opdrachtschrijving	Aanbestedingsdocument op bladzijde 5 "Opdrachtschrijving" staat: "De opdracht die is beschreven in dit aanbestedingsdocument gaat over de aanbesteding van een (digitale) loketfunctie, die een integraal werkend team gaat ondersteunen om de woningeigenaren van grondgebonden woningen en gestapelde woningen (VvE's) tijdens hun klantreis bij de verbetering en/of verduurzaming van hun bezit te kunnen begeleiden en ondersteunen." Even verderop heeft u het over "Voor de komende jaren de (digitale) loketfunctie (digitaal platform met backoffice / helpdesk), met een focus op de particuliere woningvoorraad, in samenwerking met de aanbestedende dienst opzet" Kunt u verduidelijken welke specifieke functionaliteiten en technologische vereisten verwacht worden voor het digitale platform en de backoffice/helpdesk die het integraal werkende team zal ondersteunen? Zijn er bijzondere integraties of compliance-standaarden die het platform moet naleven om effectief te functioneren binnen de bestaande systemen van de aanbestedende dienst en de doelgroepen van grondgebonden woningen en gestapelde woningen (VvE's) te bedienen? Kunt u specificeren in welke mate de primaire functie van het Energieloket 2.0 gericht is op digitale ondersteuning, zoals het verschaffen van een website en CRM-softwarelicentie? Gezien de aanwezigheid van een fysiek loket, zou ik graag willen weten of de nadruk voornamelijk ligt op digitale tools, of dat er ook verwachtingen zijn omtrent fysieke ondersteuning en adviesdiensten aan particuliere woningeigenaren en VvE's. Kunt u aangeven welke specifieke fysieke ondersteuningsdiensten verwacht worden van de opdrachtnemer en welke niet?	Zie voor een verduidelijking van de specifieke functionaliteiten en technologische vereisten voor het digitale platform, de backoffice/helpdesk en voor de bijzondere integraties en compliance-standaarden het programma van eisen. Het Energieloket 2.0 is primair gericht op een digitaal platform waarbij later bepaald zal worden of een (lokaal) fysiek loket noodzakelijk dan wel wenselijk is, zoals beschreven in paragraaf 2.4 van het aanbestedingsdocument. Verwacht wordt van opdrachtnemer dat deze verantwoordelijk is voor de uitvoering van de inrichting, beheer en onderhoud van de infrastructuur van de (digitale) loketfunctie en het vervullen van de makelaarsfunctie tussen eigenaar-bewoners en VvE's enerzijds en anderzijds (maatwerk)adviseurs, ondersteunende functies en uitvoerende partijen tijdens fase B en C van de klantreis.
14	Inhoud	Opdrachtschrijving	Bladzijde 5: Opdrachtschrijving: waarom zoekt aanbestedende dienst alleen maar een partij die In staat is om individuele behoeften van woningeigenaren te bundelen en te vertalen in aantrekkelijke proposities voor groepen van eigenaren op bouwblok- of straatniveau dan wel woningtype. Of zoekt u ook een partij die voorziet in de individuele behoefte van particulier woningeigenaren? Indien dit het geval is, zou u dit dan willen toevoegen aan de opdrachtschrijving of bevestigen? Op pagina 7 beschrijft u immers: Een deel van de woningeigenaren kan en wil zijn woning aanpakken, zal de klantreis individueel volgen en zal daarin naar behoefte worden ondersteund en begeleid door deze nieuwe uitvoeringsorganisatie.	Wij zoeken een partij die het loket faciliteert, waar zowel individuele als collectieve oplossingen op aangeboden worden. Een platform waar diverse oplossingen en partijen achter geschaard zijn om bewoners te helpen om op een objectieve en onafhankelijke manier de behoefte vraag van de woningeigenaar te vervullen.
15	Proces	Integraal werkende uitvoeringsor	"In uw document verwijst u naar de noodzaak om het huidige Servicepunt Woningverbetering uit te breiden met een Energieloket naar een integraal werkende uitvoeringsorganisatie. Kunt u specificeren hoeveel projecten het Servicepunt Woningverbetering in het afgelopen jaar heeft afgerond en hoeveel van deze projecten hebben geresulteerd in daadwerkelijk geïmplementeerde verbetermaatregelen? Deze informatie zal ons helpen de huidige capaciteit en effectiviteit van het Servicepunt te beoordelen en beter te begrijpen hoe de voorgestelde uitbreiding de uitvoering van toekomstige projecten zal verbeteren.	Momenteel worden er 22 VvE's geactiveerd. Zijn er 39 MJOP opgeleverd en zijn er 8 vastgesteld. De eerste VvE is overgegaan tot uitvoering.
16	Proces	Subcontracting	U vermeldt dat de opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het transparant selecteren van adviseurs, offerte- en bouwbegeleiders, en uitvoerende partijen die voldoen aan de eisen van het kwaliteitsborgingssysteem. Kunt u specificeren in hoeverre de keuze en het beheer van deze subcontractors aan de opdrachtnemer wordt overgelaten? Zijn er specifieke richtlijnen of criteria vastgesteld door de aanbestedende dienst voor het selectieproces van deze partijen? En in welke mate is de opdrachtnemer vrij om eigen subcontractors voor te stellen of moet de keuze eerst worden goedgekeurd door de aanbestedende dienst	Het staat opdrachtnemer vrij om zelf subcontractors (wij lezen partijen die uitvoering geven aan verbeteringen van de woning) in te schakelen zolang hier een redelijke prijs-kwaliteitverhouding wordt geboden, opdrachtnemer transparant is over de samenwerkingsrelatie en de fee die hierbij hoort aan aanbestedende dienst en woningeigenaar kenbaar maakt. Ook partijen waar geen bestaande afspraken mee zijn moeten aangeboden kunnen worden op het woon en energieloket, zie antwoord vraag 17.
17	Proces	Uitvoerende bedrijven	Gezien de vereiste volledige transparantie over het verdienmodel en de onafhankelijkheid van het energieloket, kunt u specificeren of het doorbelasten van kosten aan uitvoerende bedrijven voor werkzaamheden gerelateerd aan het genereren van warme leads toegestaan is binnen dit kader? Zo ja, hoe moet deze doorbelasting worden gedocumenteerd en gecommuniceerd naar de inwoners om de transparantie en onafhankelijkheid te waarborgen?	In de basis leidt het doorbelasten van deze kosten tot verminderde onafhankelijkheid. Om de onafhankelijkheid te waarborgen moeten inwoners dan vooraf (dus voordat met hen door derden contact wordt opgenomen) schriftelijk/per mail/ telefonisch zo worden geïnformeerd dat zij een goede, eerlijke afweging kunnen maken tussen partijen waarmee wel en niet wordt samengewerkt. Partijen waarmee niet wordt samengewerkt, moeten in de gelegenheid zijn om de verstrekte informatie aan inwoners vorm te geven/ bij te stellen.
18	Inhoud	Paragraaf 2.1.3. Gewenste situa	Wat bedoelt u met de zin: "De oorspronkelijke zelfstandige functie van het op dit moment op de markt ingekochte energieloket (tot 1 januari 2024) transformeert naar een eigen (digitaal) loket, dat onderdeel wordt van deze uitvoeringsorganisatie." Op pagina 9 van het aanbestedingsdocument?	De gemeente Vlaardingen wil een actievore rol dan voorheen bekleden met het toekomstige Woon en Energieloket. De behoefte is verschoven naar een integrale oplossing voor funderingsproblematiek, energie en woningverbetering, met een integrale uitvoeringsorganisatie. Dit is onderdeel van fase A van de klantreis. De gemeente wil hier de regie op gaan voeren.
19	Proces	Uitvoeringsorganisatie	Op pagina 7 zegt u: "Om deze integrale en gedifferentieerde aanpak uit te kunnen voeren is een uitbreiding van het huidige Servicepunt Woningverbetering met een Energieloket naar één integraal werkende uitvoeringsorganisatie noodzakelijk. Deze uitvoeringsorganisatie gaat zowel voor alle doelgroepen van de particuliere woningverbetering als voor die van de energietransitie een soepel werkende klantreis organiseren." Hoe vaak verwacht u van opdrachtnemer dat zij aanwezig is bij de uitvoeringsorganisatie voor het voeren van overleg? En behoren deze overleggen bij het jaarlijkse basisbudget dat beschikbaar is? En wat is de rol van de proces coördinator hierin?	Eén keer per maand aanwezig. In de beginperiode zal dit 2 keer per maand zijn (eerste half jaar). De organisatie wordt door een kwartiermaker opgezet. De rol van proces coördinator, die het stokje gaat overnemen, kan gezien worden als spin in het web, die zowel de werkzaamheden van de medewerkers van de opdrachtgever aanstuurt als de koppeling legt met de opdrachtnemer en beleidsadviseurs van de opdrachtgever. Dit beschouwen wij als onderdeel van het basisbudget.
20	Proces	Samenwerking	Op pagina 15 schrijft u: "Van de opdrachtnemer wordt om die reden verwacht dat de in te zetten medewerkers op met de aanbestedende dienst overeen te komen momenten in hetzelfde kantoor werkzaam zijn als de mensen van de gemeentelijke organisatie. Hiermee wordt samenwerking, kennisuitwisseling en het samen continu verbeteren bevordert en krijgt iedereen gevoel bij wat lokaal speelt en relevant is bij de uitvoering van het werk." Kunt u hier iets concreter aangeven welke frequenties u hierbij voor ogen heeft en of u deze bijdrage van opdrachtnemer beschouwt als onderdeel van het basisbudget c.q. basisdienstverlening?	Minimaal één keer per week een dagdeel (4 uur) Dit beschouwen wij als onderdeel van het basisbudget.
21	Juridisch	Digitale voorzieningen	In lijn met de wetgeving rond digitale toegankelijkheid voor overheidssites, zou ik graag verduidelijking willen over welke specifieke digitale voorzieningen van het loket u aanmerkt als overheidswebsite. Beschouwt u enkel de hoofdlandingspagina van het "Woon- en Energieloket Vlaardingen", voorzien van het gemeentelogo, als een overheidswebsite, of geldt deze aanmerking voor de gehele URL, ongeacht of andere pagina's geen overheidsgerelateerd karakter vertonen?	Wij laten ons leiden door de handreiking kwaliteit energieloketten voor dit onderwerp. Als overheid hebben wij ons te houden aan de wetgeving rond digitale toegankelijkheid. We zien daar waar de websites gedefinieerd zijn als overheidswebsite, wij ons dienen te houden aan onderstaande. Het tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid zegt: overheidsinstantie: de staats-, regionale of lokale overheidsinstanties, publiekrechtelijke instellingen als gedefinieerd in artikel 2, lid 1, punt 4, van Richtlijn (EU) 2014/24, of samenwerkingsverbanden bestaande uit één of meer van deze overheidsinstanties of één of meer van deze publiekrechtelijke instellingen, indien die samenwerkingsverbanden worden opgericht met het specifieke doel te voorzien in andere behoeften van algemeen belang dan die van industriële of commerciële aard;
22	Proces	web adviestool verbeterjehuis	In eis 16 van het PvE verwijst u naar het gebruik van de web/adviestool van Verbeterjehuis voor het aanbieden van een gratis Quickscan. Bent u zich ervan bewust dat deze tool een commercieel karakter heeft en ontwikkeld is door een partij die mogelijk ook zal inschrijven op deze aanbesteding? Hoe zorgt u ervoor dat het gebruik van deze specifieke tool geen voorkeur creëert en dat er een gelijk speelveld blijft bestaan voor alle inschrijvers die mogelijk een eigen, kwalitatief betere tool willen inzetten?	Bij nader inzien hadden we dit anders moeten verwoorden. Wij duiden op de functionaliteiten die de tool biedt. Wij hebben geen voorkeur voor een tool. Wij zien in uw aanbod graag hoe u deze functionaliteiten aan wilt bieden dan wel wilt ontwikkelen. Eis 16 wordt aangepast naar: Opdrachtnemer draagt zorg voor het aanbieden van een gratis quickscan aan eigenaar-bewoners, als eerste stap naar laagdrempelig advies. De quickscan dient vergelijkbare functionaliteiten te beschikken als de web/adviestool van verbeterjehuis.

23	Inhoud	VerbeterjeHuis tool	Gezien de sterke aanbeveling in de uitvraag voor het gebruik van de Quickscan van VerbeterjeHuis, een tool gerelateerd aan SmartTwin en Regionaal Energieloket, zijn wij bezorgd dat dit niet bijdraagt aan een gelijk speelveld voor alle inschrijvers die alternatieve tools zouden kunnen aanbieden. Hoe waarborgt de aanbestedende dienst dat er een gelijke kans blijft bestaan voor aanbieders met andere digitale adviestools om op een eerlijke manier mee te dingen naar deze opdracht?	Zie beantwoording vraag 22.
24	Uitvoering	PVE eis 18	1. "Gezien de eis dat het maatwerkadvies van hoge kwaliteit moet zijn en moet voldoen aan de specifieke behoeften van woningeigenaren: vereist deze eis dat de opdrachtnemer het advies uitbesteedt aan externe specialisten, of mag dit ook intern worden geproduceerd om de integriteit en kwaliteit van het advies te waarborgen?" 2. "U gebruikt de term 'volledig onafhankelijk advies' in uw specificatie. Kunt u ophelderen wat u precies bedoelt met 'onafhankelijk'? Bedoelt u onafhankelijk van commerciële invloeden, of onafhankelijk van de voorkeuren en financiële situatie van de woningeigenaar? Hoe zorgt u ervoor dat het advies objectief blijft, terwijl het toch voldoet aan de individuele behoeften en omstandigheden van elke inwoner?"	1. Nee, we zien voor de opdrachtnemer zijn rol als makelaar in fase B, daardoor willen we geen interne maatwerkadviseurs voor woningeigenaren. Zie hoofdstuk 2.1 Opdracht punt 1d van het aanbestedingsdocument. 2. Met onafhankelijk wordt bedoeld dat de inhoud van een advies niet wordt beïnvloed door mogelijke financiële afspraken van de adviseur met leverancier(s) of uitvoerende partijen, dus commerciële belangen. Als die er wel zijn moet dat zichtbaar zijn voor de eigenaar-bewoner. Een goed (maatwerk)advies houdt altijd rekening met de omstandigheden en positie van de eigenaar-bewoner.
25	Proces	PVE eis 19	PVE eis 19 vereist dat het (digitale) loket de woningeigenaar de mogelijkheid biedt om gekwalificeerde en onafhankelijke offerte- en bouwbegeleiders, alsmede financiële- en subsidieadviseurs in te schakelen. Deze scheiding van adviesdiensten lijkt echter het klantproces te compliceren door het toevoegen van overdrachtmomenten van informatie en controlepunten. Is het mogelijk voor de opdrachtnemer om deze diensten integraal aan te bieden om zo een vloeiender en efficiënter klantproces te waarborgen, zonder de kwaliteit en onafhankelijkheid van het advies te compromitteren?	Het is mogelijk om de diensten integraal aan te bieden als één van de oplossingen zolang de woningeigenaar niet verplicht wordt tot het afnemen van diensten bij één partij, maar gaande de klantreis kan schuiven tussen verschillende partijen die in de ogen van de woningeigenaar een betere aansluiting biedt voor zijn behoefte.
26	Inhoud	PVE eis 83	In het licht van recente ontwikkelingen bij een soortgelijke aanbesteding in Rotterdam, waarbij alle inschrijvers werden uitgesloten, kunt u verduidelijken hoe de eisen in deze uitvraag zijn aangepast om een herhaling van deze situatie te voorkomen? Wat zijn de specifieke criteria die hebben geleid tot de uitsluiting in Rotterdam, en hoe zorgt u ervoor dat deze problemen niet opnieuw zullen optreden bij deze aanbesteding?	Wij hebben uitsluitend een marktconsultatie verricht in samenwerking met de gemeente Rotterdam, maar gedurende het traject besloten onze eigen paden te volgen. Het PVE is onafhankelijk van de gemeente Rotterdam opgesteld.
27	Inhoud	Klantreis volledig in beeld	Op pagina 11 van de uitvraag beschrijft u hoe de klantreis volledig in beeld moet worden gebracht, met een nadruk op het vastleggen van klantcontacten en relevante objectgegevens op woningniveau. Kunt u voorbeelden geven van soortgelijke succesvolle implementaties of modellen waarop u zich heeft gebaseerd voor deze aanpak? Dit zou ons helpen beter te begrijpen hoe we een effectieve en efficiënte klantreis kunnen waarborgen binnen de gestelde eisen van de uitvraag.	Nee, voor zover wij op de hoogte zijn is de insteek van de gemeente Vlaardingen anders dan andere gemeenten en kunnen wij geen voorbeelden geven van andere implementaties of modellen.
28	Proces	Transparant advies	Gezien de richtlijn op pagina 14 punt 4, waarin staat dat de opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het transparant selecteren van adviseurs, offerte- en bouwbegeleiders, en uitvoerende partijen die door de eigenaar-bewoner via het (digitale) loket gekozen kunnen worden, willen wij benadrukken dat dit mogelijk niet aansluit bij een optimaal klantproces. Onze ervaring leert dat klanten vaak niet de expertise hebben om zelfstandig de meest geschikte uitvoerders te kiezen voor complexe werkzaamheden zoals het vervangen van radiatoren of het kiezen van een warmtepomp. Dit kan leiden tot een gebrek aan objectiviteit en kwaliteit in het advies dat zij ontvangen. Is de aanbestedende dienst zich bewust van dit potentieel risico? En zou het niet meer in lijn zijn met een objectieve en klantgerichte dienstverlening om deze selectie als basisdienst binnen het Energieloket te integreren, in plaats van deze verantwoordelijkheid bij de bewoners te leggen?	Wij erkennen dat eigenaar-bewoners niet altijd over de benodigde expertise beschikken om de juiste uitvoerende partij te selecteren. Daarom hebben we ook als eis geformuleerd dat ook bouw- en offertebegeleiding als dienst beschikbaar moeten worden gesteld.