

Nota van Inlichtingen II

Huurteam Eindhoven & Meldpunt Goed Verhuurderschap

Gemeente Eindhoven

Versie: 1

Datum: 04-03-2024

Colofon

Uitgave

Gemeente Eindhoven

Datum

04 maart 2024

Inhoudsopgave

	Colofon	2
	Inhoudsopgave	3
1	Inleiding	4
2	Mededelingen van de Aanbesteder	5
3	Beantwoording van vragen	6

Bijlagen

- Invulformulier A - Uniform_Europees_Aanbestedingsdocument Huurteam & Meldpunt Goed Verhuurderschap - d.d. 04-03-2024
- Bijlage 4.2A UPDATED d.d. 04-03-2024 - Standaard Verwerkersovereenkomst

1. Inleiding

Deze 2^e Nota van Inlichtingen maakt onderdeel uit van de Europees openbare aanbestedingsprocedure Huurteam Eindhoven & Meldpunt Goed Verhuurderschap.

Deze Nota van Inlichtingen bestaat uit mededelingen van de Aanbesteder, de beantwoording van de door de Inschrijvers gestelde vragen.

Inhoudelijke wijzigingen worden, zo veel mogelijk, tevens aangepast in het beschrijvend document. Daarvoor wordt een versie met wijzigingen bijgehouden én wijzigingen reeds verwerkt gedeeld.

2. Mededelingen van de Aanbesteder

- Per abuis zijn er in de concept standaard verwerkersovereenkomst (bijlage 4.2A) namen van aanbestedende dienst en een onderneming opgenomen waar dit oningevuld had moeten zijn. Derhalve wordt een nieuwe versie van bijlage 4.2A geüpload waarin deze velden leeg zijn gemaakt.

3. Beantwoording van vragen

Nr.	Betreft	Vraag
1.	Toegankelijkheid	Pagina 5 – paragraaf 2.2.2.1, lid b: Is het Huurteam ook toegankelijk voor huurders studierend aan een onderwijsinstelling in Eindhoven, maar wonende in een randgemeente en/of overige gemeente? Of vanuit het buitenland, bijvoorbeeld bij aankomende studenten (m.b.t. oplichtingsvragen/huurcontractcontroles)?
Antwoord	In beginsel horen de genoemde voorbeelden bij de uit te voeren werkzaamheden. Opdrachtnemer dient deze type aanvragen bij te houden en op te nemen in de maandelijkse rapportage. Bij studenten die nog geen woning hebben focust de dienstverlening op adviesvragen. Betreft locatiebezoeken buiten de gemeentegrens geldt dat hierover afstemming met Opdrachtgever plaatsvindt. Wanneer er in een andere gemeente een huurteam aanwezig is, is het uitgangspunt dat deze de werkzaamheden oppakt. Mocht uit de maandelijkse rapportages blijken dat de omvang van dergelijke toegankelijkheid niet proportioneel is ten opzichte van andere type aanvragers, dan treedt Opdrachtgever hierover met Opdrachtnemer in gesprek om door Opdrachtgever te bepalen welke type aanvragers wel of niet meer behandeld hoeven te worden.	

Nr.	Betreft	Vraag
2.	Promotiemateriaal	Pagina 5 – onder A/B: ‘Beide met een adres’. Dient dit een fysiek adres te zijn? Indien er sprake moet zijn van een fysiek adres, wordt daarin voorzien? Specifiek wordt gesproken over spreekuren op locatie. Mag dat ook ingevuld worden door bij huurders langs te gaan?
Antwoord	Het hebben van een fysieke locatie is geen harde eis. Er wordt op voorhand niet voorzien in een fysieke locatie. Invulling mag door bij huurders langs te gaan. Structurele spreekuren mogen digitaal worden georganiseerd.	

Nr.	Betreft	Vraag
3.	Promotiemateriaal	Pagina 7 – laatste regel boven ad f: ‘de kosten voor promotie materiaal/drukwerk t.b.v het huurteam vallen binnen de offerte’. Gebeurd dit in samenspraak en/of kan er een maximumbedrag aan drukwerk worden afgesproken?
Antwoord	Deze kosten dienen binnen de inschrijving/offerte te zijn opgenomen. Een maximumbedrag kan op voorhand niet worden geformuleerd omdat hoeveelheden op voorhand nog niet bekend zijn. Tijdens de afstemmingsmomenten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer kan hier in samenspraak nader overleg over plaatsvinden.	

Nr.	Betreft	Vraag
4.	Klanttevredenheidsonderzoek	Pagina 8 – opsommingstekens 5: Wie bepaalt de vragen van het onderzoek? Of mogen we daar een suggestie voor doen?
Antwoord	Opdrachtnemer doet een voorstel voor de onderzoeksvragen. Opdrachtgever (en meebetalende convenantpartners) levert hierop feedback en vult indien nodig nader aan. Op die manier ligt er een gedragen onderzoeksplan.	

Nr.	Betreft	Vraag
5.	Themasessies	Pagina 8 – opsommingsteken 6: Wie is de doelgroep tijdens deze themasessies? Indien daar kosten mee gemoeid zijn, anders dan inhoudelijke voorbereidingen (denk aan locatie, horeca, etc.), wie draagt deze kosten of door wie wordt dit verzorgd?
Antwoord	De doelgroep van de themasessies kan zijn dan wel verdiepende sessie voor de partners/Opdrachtgever (bijvoorbeeld over service kosten &, nieuwe wetgeving) dan wel bijvoorbeeld informatiebijeenkomsten voor huurders (zoals studenten) en/of verhuurders of bijvoorbeeld een gemeenteraad of een andere partner van de Opdrachtgever (zoals ontwikkelaars, sociale partners etc...). Een thema sessie kan online (e.g. via Teams, Zoom) plaatsvinden of fysiek. In beginsel zal Opdrachtgever (eventueel in samenwerking met een partner) bij de wens voor een fysieke bijeenkomst een locatie faciliteren en indien zij dat nodig acht consumptie (koffie, thee) verzorgen. Wanneer locatie en eventuele catering volgens Opdrachtgever door Opdrachtnemer geregeld dient te worden, mogen in overleg deze kosten worden gedeclareerd. Dit dient altijd in overleg plaats te vinden.	

Nr.	Betreft	Vraag
6.	Preventieve werking (toekomst)	Pagina 8 – opsommingsteken 7: Per wanneer zou deze preventieve werking starten? Kunt u richting geven aan hoe uitgebreid dit advies dient te zijn? Verwacht u een kort advies op basis van de expertise van het huurteam of een wetenschappelijk onderbouwd plan van aanpak? Indien de convenantpartners verwachten dat een extern expert onderzoek doet, wie draagt deze kosten??
Antwoord	De preventie is een continu doorlopend proces. Onderdeel van de opdracht is advies op basis van expertise van het huurteam. Als er aanvullend onderzoek door Opdrachtgever (en/of op verzoek van de meebetalende convenantpartners) nodig wordt geacht valt dit buiten deze opdracht.	

Nr.	Betreft	Vraag
7.	Doorverwijzing achterliggend veld	Pagina 9 – Paragraaf ‘informatieverzoek’: Mag het meldpunt ook doorverwijzen naar het huurteam als ‘achterliggend veld’?
Antwoord	Aanbestedende dienst wil de Opdrachtnemer door middel van deze uitvraag de ruimte bieden voor een doelmatige integratie (van Meldpunt en Huurteam) en uitvoering van de werkzaamheden. Echter op dit punt geldt nadrukkelijk dat alleen de informatie- en adviesfunctie, en dus geen andere functies, vanuit het huurteam kan worden vervuld.	

Nr.	Betreft	Vraag
8.	Handhavingsverzoek	Pagina 9 – Paragraaf 2: De titel van dit paragraaf is ‘handhavingsverzoek’. Mag hier gelezen worden ‘mogelijke normoverschrijding’? Indien een melder expliciet verzoekt tot handhaving is de gemeente gebonden aan termijn en betreft het niet langer een melding. Ons inzien kan het meldpunt dan niet eerst onderzoek doen. Klopt dit of verwacht de gemeente dat het meldpunt alsnog onderzoek doet, ongeacht het reeds gedane handhavingsverzoek?

Antwoord	Hier mag ‘mogelijke normoverschrijding’ worden gelezen. Het is belangrijk dat eerst gecheckt wordt of een mogelijk verzoek tot handhaving kans van slagen heeft, gelet op de ‘poortwachtersrol’ die Opdrachtnemer dient te vervullen.
----------	---

Nr.	Betreft	Vraag
9.	Talen	Pagina 9 – Alinea ‘bereikbaarheid’: ‘In de toekomst kunnen mogelijk andere talen aan toegevoegd worden’. Wie draagt deze kosten voor het vertalen of volstaat een vertaling via een vertaalmachine?
Antwoord	Andere talen dan Nederlands en Engels gelden, wanneer Opdrachtgever hier aangeeft behoefte aan te hebben, als aanvullende werkzaamheden waarbij Opdrachtgever en Opdrachtnemer met elkaar te zijner tijd in gesprek treden over de kosten. Een vertaling door een vertaalmachine volstaat niet.	

Nr.	Betreft	Vraag
10.	Begrippenbepaling	Pagina 10 – 2.2.3, laatste alinea: ‘overzicht van het aantal en aard van geconstateerde malafide praktijken’. Wordt de begripsbepaling in nader overleg uitgewerkt?
Antwoord	Uitgangspunt is de omschrijving vanuit de wetgeving. In onderling overleg kunnen hier nadere toelichting en uitwerking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer aan worden gegeven.	

Nr.	Betreft	Vraag
11.	Verwerkersovereenkomst	Pagina 15 – 3.3.1: Het invulformulier A ‘Invulformulier A-Uniform_Europees_Aanbestedingsdocument Huurteam & Meldpunt Goed Verhuurderschap’ lijkt defect of ontbreekt.
Antwoord	Het invulformulier is bij de aanbestedingsstukken geüpload. Mogelijk ervaren sommigen een defect bij het openen hiervan. Aanbestedende dienst heeft daarom een nieuw type format, in PDF, van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument geüpload bij de aanbestedingsstukken waarbij zij verwacht dat er geen defecten zich voordoen. In geval dit toch onverhoopt wel zo blijkt te zijn mogen inschrijvers zich direct via de berichtenmodule in TenderNed of correspondentieadres wenden tot Opdrachtgever waarbij in samenspraak naar een andere oplossing wordt gezocht.	

Nr.	Betreft	Vraag
12.	Verwerkersovereenkomst	Bijlage 4.2A Standaard Verwerkersovereenkomst: Klopt het dat de verwerkersovereenkomst na de (voorlopige) gunning in gezamenlijk zal worden ingevuld?
Antwoord	Ja.	