

Algemene informatie

Aanbesteding: Ketensamenwerking Woningbedrijf Koggenland
Aanbestedende Dienst: Gemeente Koggenland
Referentie: -

Toelichting:

Bij deze verstrekken wij u de NvI horende bij de tender Ketensamenwerking Woningbedrijf Koggenland

Vraag en antwoord

Ref.nr.

1

Onderwerp:

Algemene verklaring

Vraag:

Er staat aangegeven 'Inschrijver dient bij inschrijving de bijlage Algemene Verklaring volledig ingevuld en ondertekend bij inschrijving toe te voegen.'

Klopt het dat deze verklaring niet tussen de documenten zit? Indien we deze dienen up te loaden verzoeken wij u deze te verstrekken.

Antwoord:

Bij de documenten is hiervoor opgenomen: uea_501966_20250108092226.pdf

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Ketensamenwerking Woningbedrijf Koggenland

Beantwoord op:

17 jan. 2025

Ref.nr.

2

Onderwerp:

Algemeen

Vraag:

Als de overeenkomst met de huidige partner 31 mei 2025 afloopt en de

overeenkomst met de nieuwe contractpartner start op 1 juni 2025. Hoe verenigt dit zich met een implementatie periode van 6 maanden?

Antwoord:

De overeenkomst met de nieuwe contractpartner start op 1 juni 2025. Gedurende de daaropvolgende zes maanden zullen we intensief samenwerken om ervoor te zorgen dat alle samenwerkingsactiviteiten volgens de gevraagde normen worden opgezet. Ons doel is dat de partner na deze periode zelfstandig en efficiënt kan opereren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Ketensamenwerking Woningbedrijf Koggenland

Beantwoord op:

17 jan. 2025

Ref.nr.

3

Onderwerp:

Algemeen

Vraag:

Is er een PVE beschikbaar van de te gebruiken materialen en gevraagde kwaliteit?

Antwoord:

Er zijn documenten met daarin de omschrijving van de te gebruiken materialen en de basiskwaliteit. Deze worden gedeeld met de winnende inschrijver.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Ketensamenwerking Woningbedrijf Koggenland

Beantwoord op: 17 jan. 2025

Ref.nr.

4

Onderwerp:

Algemeen

Vraag:

Hoe gaat opdrachtgever om met niet halen van doorlooptijden veroorzaakt door levering van materiaal?

Antwoord:

Dit behandelen wij onderling op basis van redelijkheid en billijkheid en zullen als zodanig geregistreerd worden tijdens de Tactische Overleggen waarin ook de KPI's besproken worden op behaalde score.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Ketensamenwerking Woningbedrijf Koggenland

Beantwoord op:

27 jan. 2025

Ref.nr.

5

Onderwerp:

KPI's 1.3

Vraag:

DO&MO FTF norm 75%. In bijlage 8 punt 37 staat norm 80%. Welke norm moeten we aanhouden?

Antwoord:

De aan te houden norm is die van Bijlage 8: 80%

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Ketensamenwerking Woningbedrijf Koggenland

Beantwoord op:

23 jan. 2025

Ref.nr.

6

Onderwerp:

Bijlage 8 punt 33

Vraag:

Is er een overzicht van welke woningen een geldig asbestrapportage beschikbaar is? Zo ja, mogen we deze ontvangen?

Antwoord:

Opdrachtnemer moet rekening houden met de aanwezigheid van asbesthoudende materialen bij woningen van voor 1994. De aanwezigheid van asbesthoudende golfplaten is bij ons inzichtelijk. LAVS is daarnaast de bron voor de wel/niet geïnventariseerde en gesaneerde adressen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Ketensamenwerking Woningbedrijf Koggenland

Beantwoord op:

27 jan. 2025

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Bijlage 8 punt 29

Vraag:

Betaald de huurder de kosten die voor haar rekening zijn aan Koggenland?

Antwoord:

Opdrachtnemer maakt op basis van een lijst de door de huurder te betalen kosten op en laat huurder hiervoor tekenen. Daarna koppelt hij dit terug aan Koggenland. Koggenland betaald de opdrachtnemer voor de volledige opdracht en zet de factuur met kosten rekening huurder door naar de

vertrekkende huurder.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Ketensamenwerking Woningbedrijf Koggenland

Beantwoord op:

27 jan. 2025

Ref.nr.

8

Onderwerp:

Bijlage 8 punt 29

Vraag:

Wordt er gebruik gemaakt van de digitale middelen van het Woningbedrijf om het proces van een huuropzegging uit te voeren?

Antwoord:

Ja, het gehele verhuurmutatieproces is digitaal, verwerken van de huuropzegging in Cordys, voor - en eindcontrole door middel van de opname app, digitaal ondertekenen van de huurovereenkomst via de verhuur app of in weinig voorkomende gevallen op papier.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Ketensamenwerking Woningbedrijf Koggenland

Beantwoord op:

27 jan. 2025

Ref.nr.

9

Onderwerp:

Bijlage 8 punt 29

Vraag:

Klopt het dat er geen mutatieopzichter van Koggenland betrokken bij de opname, inspectie en oplevering?

Antwoord:

De opzichter van Koggenland zal in het beginsel een aantal keer meelopen zodat beide dezelfde taal spreken. Verder is de opzichter niet aanwezig bij de opnames, tenzij op verzoek. Wij verwachten hierbij dat opdrachtnemer eigenaar is van deze processtappen. Daarnaast zal de opzichter steekproefsgewijs controles uitvoeren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Ketensamenwerking Woningbedrijf Koggenland

Beantwoord op:

27 jan. 2025

Ref.nr.

10

Onderwerp:

Bijlage 8 punt 28

Vraag:

Demarcatie voor A,B demarcaties? Wat moet er gebeuren voor het mandaat van A en B?

Antwoord:

Het verschil in demarcatie tussen de A en B mutatie zit in de hoogte van de mutatiekosten. Bij de A mutaties mogen deze zo uitgevoerd worden. Voor de B mutaties moet een offerte worden aangeleverd, uitvoering na goedkeuring door de opdrachtgever.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Ketensamenwerking Woningbedrijf Koggenland

Beantwoord op: 27 jan. 2025

Ref.nr.
11

Onderwerp:
Bijlage 8, punt 26

Vraag:

Spoed binnen 1 uur contact met de huurder. Klopt het dat deze tegenstrijdig is met Bijlage 4 procesomschrijving punt 17?

Antwoord:

Hierin staat inderdaad een andere waarde. De beoordeling van urgentie wordt overgelaten aan de opdrachtnemer, aangezien niet elke spoedsituatie hetzelfde is. Een reactietijd van één (1) uur is acceptabel, mits de opdrachtnemer zelf beoordeelt of er sprake is van een levensbedreigende situatie of het risico op vervolgschade bij vertraagde actie.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Ketensamenwerking Woningbedrijf Koggenland

Beantwoord op: 27 jan. 2025

Ref.nr.
12

Onderwerp:
Algemeen

Vraag:

Er wordt gesproken over samenwerking met andere contractpartners. Kunt u aangeven wie deze contractpartners zijn?

Antwoord:

Wij hebben vaste contractpartners voor:

- ESNW B.V. = alleen CV onderhoud en storingen (geen vervangingen)
- Michel Doorn Rioolservice BV (Andijk) = Rioolontstopping

Onze huidige partner werkt binnen het contract met de volgende lokale

partijen*:

- Bol In- & Exterieur (De Goorn) = Glasherstel
- Floris Elektrotechniek BV (De Goorn) = Electra

*Opdrachtnemer wordt verzocht in redelijkheid en billijkheid de voortzetting van deze samenwerking te onderzoeken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Ketensamenwerking Woningbedrijf Koggenland

Beantwoord op:

27 jan. 2025

Ref.nr.

13

Onderwerp:

Prijzenboek

Vraag:

Het bekijken van het prijzenboek Vestwal online is zeer omslachtig. Kunnen wij een totaaloverzicht ontvangen?

Antwoord:

Het meegestuurde prijzenboek is een kijkversie. Met de definitief gegunde inschrijver delen wij de verkorte werkversie van Koggenland.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Ketensamenwerking Woningbedrijf Koggenland

Beantwoord op:

27 jan. 2025

Ref.nr.

Onderwerp:

14

Algemeen

Vraag:

Van welk systeem wordt er nu gebruik gemaakt?

Antwoord:

Wij maken, als primair systeem, gebruik van NCCW/ Cordys

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Ketensamenwerking Woningbedrijf Koggenland

Beantwoord op:

27 jan. 2025

Ref.nr.

15

Onderwerp:

Algemeen

Vraag:

Wordt er gebruikt gemaakt van een eigen Technische Dienst?

Antwoord:

Nee, wij hebben geen eigen technische dienst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Ketensamenwerking Woningbedrijf Koggenland

Beantwoord op:

27 jan. 2025

Ref.nr.**Onderwerp:**

16

Beoordelingsteam

Vraag:

Welke personen behoren tot het beoordelingsteam?

Antwoord:

Dit gaan zijn de mensen met de volgende functies: Teamleider, medewerker wonen, financieel medewerker en bouwkundige medewerker.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Ketensamenwerking Woningbedrijf Koggenland

Beantwoord op:

27 jan. 2025

Ref.nr.

17

Onderwerp:

Asbest

Vraag:

De opdrachtnemer dient zorgt te dragen voor asbestinventarisatie en asbestsanering (punt 33 PVE). In het kijkboek van Vestwal zijn hier geen vergoedingen voor opgenomen, begrijpen wij goed dat deze de facturatie van deze werkzaamheden niet via de opdrachtnemer verlopen. En geldt dit ook voor de saneringswerkzaamheden? Hoe gaat dit proces in de huidige overeenkomst in zijn werk?

Antwoord:

Wij gaan dit proces en de hierbij horende vergoeding(en) bij de implementatie in gezamenlijkheid opstellen en als regel(s) opnemen in het Vestwal prijzenboek.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Ketensamenwerking Woningbedrijf Koggenland

Beantwoord op: 27 jan. 2025

Ref.nr.
18

Onderwerp:
Beschikbaar stellen documenten

Vraag:

Hoe worden documenten beschikbaar gesteld door de opdrachtgever aan de opdrachtnemer te denken aan tekeningen, oude asbestinventarisatie etc?

Antwoord:

De informatie over het bezit (tekeningen e.d.) worden voor ingang contract gedeeld met de opdrachtnemer. Asbestrapporten zijn terug te vinden in LAVS.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Ketensamenwerking Woningbedrijf Koggenland

Beantwoord op: 27 jan. 2025

Ref.nr.
19

Onderwerp:
Ondertekenen huurovereenkomst

Vraag:

Dient de huurovereenkomst schriftelijk ondertekend te worden en/of mag dit ook digitaal? (PVE punt 29)

Antwoord:

Beide behoren tot de mogelijkheid. Digitaal heeft onze voorkeur en kan door middel van het gebruiken van de verhuurapp.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Ketensamenwerking Woningbedrijf Koggenland

Beantwoord op:

27 jan. 2025

Ref.nr.

20

Onderwerp:

Proces vooropname

Vraag:

In Punt 29 van het PVE worden de “verhuurmakelaars” als volgt omschreven. “Opdrachtnemer beheert het volledige proces van voor- en eindopname, inclusief overnames en het verstrekken van instructies. Hierbij worden de werkzaamheden en bijbehorende kosten voor rekening huurder helder met hen besproken en gespecificeerd. Dit proces omvat zowel technische als verhuuractiviteiten, waaronder contact met de oude en nieuwe huurder exclusief het toewijzen van woningen.

Daarnaast zorgt Opdrachtnemer voor de sleuteloverdracht en het ondertekenen van de huurovereenkomst door de nieuwe huurder. De instructies en procedures voor onderhoudswerkzaamheden en kosten zijn ook van toepassing op de aannemer, wat zorgt voor consistente uitvoer. Deze diensten zijn opgenomen in het recept 'Opname, inspectie en oplevering' van het Vestwal prijzenboek voor een efficiënte afhandeling. werkzaamheden omschreven”

In proces omschrijving wordt omschreven dat de vooropname wordt vastgelegd in de inspectiemodule van NCCW. Kunt u aangeven wat en in welke systemen er in het huidige proces wordt gewerkt? En of registratie in bepaalde programma's/omgevingen verplicht is?

Antwoord:

Wij maken gebruik van NCCW/Cordys als het primaire systeem. De hierbij horende opname app voor het verwerken van de inspecties en de verhuurapp voor het ondertekenen van de huurovereenkomst zijn beide ondersteund door NCCW. Het is verplicht om hiermee te werken en de opnames in te registeren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Ketensamenwerking Woningbedrijf Koggenland

Beantwoord op:

27 jan. 2025

Ref.nr.

21

Onderwerp:

Opsplitsing kosten

Vraag:

In bijlage 4 op pagina 4 staat het volgende beschreven. “Binnen 10 werkdagen na uitvoering van de reparatie voert Opdrachtnemer de kosten op (gesplitst in uren en materiaal) en meldt het werk Technisch gereed in Cordys.”. Wat wordt hiermee bedoeld? De werkzaamheden worden toch d.m. v. een factuur afgerekende conform de regels uit het Vestwal Prijzenboek?

Antwoord:

Hiermee bedoelen wij dat binnen 10 werkdagen de factuur gespecificeerd aangeleverd dient te worden, zodat er voldoende tijd is voor controle bij het hebben van vraagtekens.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Ketensamenwerking Woningbedrijf Koggenland

Beantwoord op:

27 jan. 2025

Ref.nr.

22

Onderwerp:

Voorrang documenten

Vraag:

Heeft bijlage 8 (PvE) bij eventuele tegenstrijdigheden voorrang op bijlage 4 (Proces omschrijving)?

Antwoord:

Ja, Bijlage 8 (PvE) heeft bij eventuele tegenstrijdigheden voorrang op

Bijlage 4 (Procesomschrijving)

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Ketensamenwerking Woningbedrijf Koggenland

Beantwoord op:

27 jan. 2025

Ref.nr.

23

Onderwerp:

Termijn contact opnemen huurder

Vraag:

In de proces omschrijving (bijlage 4, pagina 4) staat dat de opdrachtnemer binnen openingstijden uiterlijk binnen 4 uur na melding contact opneemt met de huurder. In het PVE (bijlage 8, pagina 3) staat een termijn van 48 uur. Wij gaan ervanuit dat de termijn van 48 uur leidend is klopt dat?

Antwoord:

De termijn van 48u (in Bijlage 8) is kloppend inderdaad

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Ketensamenwerking Woningbedrijf Koggenland

Beantwoord op:

27 jan. 2025

Ref.nr.

24

Onderwerp:

Termijn verhelpen onderhoud

Vraag:

In het programma van eisen staat beschreven dat een reparatieverzoek binnen 5 werkdagen na het maken van een afspraak technisch verholpen dient te zijn. In verband met het reduceren van reisebewegingen en ook in het kader van kosten efficiëntie zou een langere termijn wenselijk zijn. is dit bespreekbaar?

Antwoord:

Standaard wensen wij binnen 5 werkdagen een oplossing voor onze huurder, maar in overleg met de huurder zou deze termijn opgerekt kunnen worden voor een efficiëntere planning en het reduceren van reisebewegingen. Deze monitoren wij graag d.m.v. de afwijkingen op de KPI waarbij de op afspraak met huurder inzichtelijk gemaakt dient te worden om zo het juiste gesprek te kunnen voeren over de behaalde score.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Ketensamenwerking Woningbedrijf Koggenland

Beantwoord op:

27 jan. 2025

Ref.nr.

25

Onderwerp:

Terugkoppeling onderhoudsverzoek

Vraag:

Een onderhoudsverzoek kan telefonisch direct bij de opdrachtnemer worden gemeld. Hoe is in de huidige werkwijze de terugkoppeling van de opdrachtnemer naar de opdrachtgever georganiseerd zodat deze in NCCW / het klantportaal terecht komt?

Antwoord:

Wanneer de huurder direct belt met het klantcontactcentrum van de opdrachtnemer dan maakt deze medewerker een opdracht aan. deze is gekoppeld aan ons primaire systeem via een DICO koppeling, waardoor de opdracht ook zichtbaar is voor Koggenland in NCCW.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Ketensamenwerking Woningbedrijf Koggenland

Beantwoord op: 27 jan. 2025

Ref.nr.

26

Onderwerp:

Bijlage 8 - programma van eisen

Vraag:

In het programma van eisen wordt gesteld dat de opdrachtnemer gebruik dient te maken van het softwarepakket NCCW en middels een DICO koppeling kunnen communiceren met het systeem van Opdrachtgever. Als wij succesvol een DICO koppeling kunnen realiseren tussen ons eigen systeem en NCCW, gaan jullie hiermee akkoord?

Antwoord:

Als er een DICO koppeling gerealiseerd kan worden met het systeem van opdrachtnemer dan zijn wij daarmee ook akkoord. Eventueel bijkomende kosten aan beide zijdes hiervoor zijn dan wel voor rekening opdrachtnemer.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Ketensamenwerking Woningbedrijf Koggenland

Beantwoord op: 27 jan. 2025

Ref.nr.

27

Onderwerp:

Bijlage 8 - programma van eisen

Vraag:

Kunnen jullie de technische informatie met betrekking tot jullie DICO koppeling verstrekken? Zodat wij weten wat er vanuit onze kant geregeld dien te worden.

Antwoord:

Wij hebben van NCCW een Whitepaper welke wij met jullie delen d.m.v. opname bij het tabblad Documenten. Dit betreft de DICO standaard i.c.m. Reparatieverzoeken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Ketensamenwerking Woningbedrijf Koggenland

Beantwoord op:

27 jan. 2025

Ref.nr.

29

Onderwerp:

Bijlage 8 - programma van eisen

Vraag:

Kunnen jullie een inzicht geven hoe het huurdersportaal eruit ziet? Wordt er bijvoorbeeld gewerkt met een beslisboom om te bepalen of een melding onder het contract valt of niet?

Antwoord:

De inrichting van het huurdersportaal is gelijk aan de inrichting van NCCW. Wij maken hierin gebruik van een beslisboom om te bepalen wat voor soort opdracht dit zou moeten zijn. Met de gegunde leverancier nemen wij dit onderdeel door tijdens de implementatiefase voor contracteren en is er ruimte tot verbeteringen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Ketensamenwerking Woningbedrijf Koggenland

Beantwoord op:

27 jan. 2025

Ref.nr.

30

Onderwerp:

Bijlage 8 - programma van eisen

Vraag:

Hoe meet en rapporteert de onafhankelijke partij klanttevredenheid? Is het mogelijk om hier input voor te leveren of suggesties te doen?

Antwoord:

Het klanttevredenheidsonderzoek wordt uitgevoerd door KWH. Uiteraard is input van de opdrachtnemer belangrijk. Er wordt ook een inlog verstrekt zodat de opdrachtnemer zelf ook inzicht heeft in de rapportages.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Ketensamenwerking Woningbedrijf Koggenland

Beantwoord op:

27 jan. 2025

Ref.nr.

31

Onderwerp:

Bijlage 8 - programma van eisen

Vraag:

Hoe wordt verwacht dat sociale problematiek gerapporteerd wordt binnen de kaders van privacywetgeving?

Antwoord:

Graag vernemen wij van u dat op adres X er twijfels zijn m.b.t. het goed huurderschap. Dan pakken wij hem verder op.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Ketensamenwerking Woningbedrijf Koggenland

Beantwoord op: 27 jan. 2025

Ref.nr.
32

Onderwerp:
Algemeen

Vraag:

Hoe zou u de huurders van het Woningbedrijf omschrijven? Is iedereen de Nederlandse taal machtig?

Antwoord:

Het gros spreekt Nederlands. De opdrachtnemer zal ook contracten ondertekenen met statushouders. Of zij spreken Engels of er is een tolk bij aanwezig. Wij hebben ook huurders die slecht Nederlands spreken. Dit is een heel klein percentage.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Ketensamenwerking Woningbedrijf Koggenland

Beantwoord op: 27 jan. 2025