

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Beschrijving van taken	Beschrijving van taken: U schrijft: Aandacht genereren bij de doelgroep. Vraag: Mogen wij ervan uitgaan dat de gemeente de kosten draagt van het verzenden van de communicatiemiddelen?	De aanbestedende dienst verwacht dat u een effectieve communicatiestrategie opstelt om de doelgroep te bereiken en daar kosten aan verbindt en deze kosten opvoert in het prijzenblad.
2	Beschrijving van taken	U schrijft: Advies, procesondersteuning en ontzorging bij grote verduurzamingsmaatregelen. Het maken van energielabels. Vraag: Verwacht u dat opdrachtnemer na het uitvoeren van de maatregel(en) de bewoner een gratis label aanbiedt en dat dit onder de maximale uitvoeringskosten valt?	Het verstrekken van een energielabel is geen onderdeel van de opdracht. De opdrachtnemer dient (technisch) inhoudelijk op de hoogte te zijn van de maatregelen om een energielabel te verbeteren.
3	Beschrijving van taken	U schrijft: De opdrachtnemer is proactief naar de doelgroep en begeleidt ze van advies tot en met de uitvoering van grote verduurzamingsmaatregelen. Hierbij organiseert de opdrachtnemer het volledige proces en schakelt waar nodig (gecertificeerde) specialisten en erkende aannemers voor uitvoering in.	Er wordt hier geen vraag gesteld. Zie antwoord op vraag 4.
4	Beschrijving van taken	U schrijft: De opdrachtnemer is proactief naar de doelgroep en begeleidt ze van advies tot en met de uitvoering van grote verduurzamingsmaatregelen. Hierbij organiseert de opdrachtnemer het volledige proces en schakelt waar nodig (gecertificeerde) specialisten en erkende aannemers voor uitvoering in. Vraag: kunnen wij op basis hiervan concluderen dat u van opdrachtnemer verwacht dat wij een aanbod van bedrijven organiseren die de maatregelen kunnen uitvoeren? Zo ja, hoe verhoudt zich dat tot de uitvoering van glisolatie? Want hiervoor is een glisolatiesubsidie beschikbaar waarvoor de bewoner een voucher kan aanvragen. Is hiervoor het aanbod dan al geregeld?	Ja, dat kunt u concluderen. De opdrachtnemer dient de mogelijkheden voor verduurzaming en het aanbod te kunnen organiseren. Dat betekent dat de opdrachtnemer kan verwijzen naar de gemeentelijke subsidies zo lang er nog vouchers beschikbaar zijn. Er zijn verschillende glashandelaren aangesloten op de glisolatie actie. Dit betreft een open systeem.
5	Beschrijving van taken	U schrijft: De opdrachtnemer verwijst door naar lokale/gemeentelijke initiatieven zoals subsidies en diensten, zoals de doe-het-zelf isolatiesubsidie of glisolatiesubsidie. Kunnen wij hieruit concluderen dat opdrachtnemer zelf geen subsidies gaat verstrekken en alleen maar doorverwijst? Zo ja, hoe kan de bewoner dan subsidie aanvragen van andere isolatiemaatregelen?	Ja, dat kunt u concluderen. De gemeente stelt subsidies beschikbaar via de doe-het-zelf subsidie actie en de glisolatie subsidie actie. De opdrachtnemer dient bewoners hierin naar behoefte op te ondersteunen. Daarnaast verwacht de opdrachtgever actieve sturing op subsidies en leenmogelijkheden die beschikbaar worden gesteld door het rijk.
6	Subsidie	5.Wat is de reden dat de gemeente alleen doe het zelf subsidie en glas isolatie subsidie verstrekt? Gebeurt dit door dezelfde partij (de Groene Bon)? Kunt aangeven hoe deze regelingen eruit zien: Wat is de hoogte van de voucher? Hoe kan de subsidie aangevraagd worden? Is hier sprake van een cash back regeling? Waarom heeft u ervoor gekozen om hiervoor een apart perceel in te richten? Dit is namelijk nu een overdrachtsmoment in de klantreis wat tot conversieverlies kan leiden.	- De gemeente ziet een kostenbesparing in een doe-het-zelf isolatie aanpak. - Een partij kan zich aanmelden voor de afzonderlijke acties, maar dit is niet verplicht. - De opdrachtgever erkent dat glisolatie een gespecialiseerde werkzaamheid is en minder geschikt is voor een doe-het-zelf aanpak. Om die reden zijn er twee acties opgezet waarbij een bewoner een voucher t.w.v. €1.350,- kan krijgen. Wemaron is de systeembeheerder van deze acties. - Er is geen sprake van een cash back regeling. De voucher wordt aangevraagd via een aanvraagportaal. - Bij de doe-het-zelf actie geldt dat er een adviseur van Klaassen PBOV langs komt en advies uitbrengt over de te nemen maatregelen en bijbehorende materialen. De voucher wordt dan vrijgegeven en kan besteed worden bij de aangesloten partners. Indien een voucher niet volledig wordt besteed, belt de adviseur na om te vragen waar de bewoner tegen aan loopt. Voor de glisolatiesubsidie geldt dat er een glashandelaar wordt gekozen, deze langs komt om de kozijnen en ramen in te meten en vervolgens offerte uitbrengt waarin de voucher wordt verrekend. - Omdat de LAI gelden in tranches zijn uitgebracht, is er in het verleden gekozen om eerst zelf subsidieacties op te zetten.
7	Energiekloket	Kunt u toelichten wat de rol is van het energiekloket in dit project en aangeven wat u wens is t.a.v. de samenwerking.	De opdrachtgever erkent de opdrachtnemer als zijnde 'preferred partner' als het gaat om verduurzaming. Zo zal opdrachtgever de bewoners van Barendrecht met vragen over de verduurzaming van woningen naar de opdrachtnemer verwijzen.
8	Beschrijving van taken	Kleine energiebesparende maatregelen en advies. U spreekt bij deze taak over informeren en ondersteunen. Vraagt u van opdrachtnemer ook de maatregelen aan te bieden? Het is namelijk niet mogelijk om ondersteuning te bieden als je geen kleine maatregelen kan bieden. Gaat dit dan ook af van de maximale prijs? Welk bedrag wenst de gemeente dan aan te bieden aan deze bewonersgroep?	Ja, de opdrachtnemer dient te kleine energiebesparende maatregelen aan te brengen, of te helpen bij het aanbrengen. De doelgroep betreft bewoners die te maken hebben met energiearmoede. De aanbestedende dienst verwijst naar de aanbestedingsleidraad paragraaf 6.3 voor de opbouw van het plafondbudget.
9	Monitoren en nazorg	U vraagt opdrachtnemer te rapporteren op de gekozen en uitgevoerde maatregelen. Dit is echter alleen mogelijk als opdrachtnemer ook de subsidieregeling uitvoert, want dan wordt geregistreerd of de bewoner ook daadwerkelijk maatregelen heeft uitgevoerd. Kunt nader toelichten hoe u naar deze klantreis kijkt?	Opdrachtgever verwacht dat de opdrachtnemer schakelt met de partners uit de actie. Bijvoorbeeld, indien een doe-het-zelf voucher niet volledig is besteed of een offerte voor glisolatie niet wordt geaccepteerd, dient de opdrachtnemer na te gaan waar de bewoner tegen aan loopt.
10	2e Nvl	9.Wij willen u vragen een 2e Nvl in te stellen. Er zijn voor ons namelijk in de voorgestelde uitvoering van deze opdracht diverse onduidelijkheden, waardoor wij nu de gemeente nog geen richtingen kunnen geven met vervolgvragen of adviezen om te komen tot een haalbare en succesvolle uitvoering van deze opdracht.	De aanbestedende dienst gaat niet akkoord met uw voorstel. Naar aanleiding van deze Nota van Inlichtingen ziet de aanbestedende dienst geen aanleiding om een tweede nota van inlichtingen toe te voegen.
11	Subsidie	U schrijft: De opdrachtnemer verdeelt de beschikbare middelen op een, in samenspraak met de Opdrachtgever, eerlijke en effectieve manier aan bewoners. Kunt dit nader toelichten wat u hiermee bedoelt? Kunnen wij hieruit concluderen dat de opdrachtnemer zelf wel de subsidie gaat verstrekken aan de bewoners uit de verschillende doelgroepen?	Nee, dit kunt u niet concluderen. De opdrachtnemer verstrekt geen subsidies. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uitvoeren van de activiteiten zoals genoemd in de aanbestedingsleidraad. Het is aan de opdrachtnemer om te sturen op een eerlijke en effectieve verdeling van de beschikbare middelen, zoals adviesgesprekken en vouchers aangezien deze gelimiteerd zijn.
12	Subsidie	Heeft de gemeente al een (concept) subsidieregeling opgesteld. Zo ja, kan de gemeente deze delen?	Regelingen zijn bijgevoegd als bijlage bij de aanbestedingsstukken: - Vouchersubsidieregeling isolatieglas koopwoningen gemeente Barendrecht 2025-2027 - Vouchersubsidieregeling Isolatiemaatregelen doe-het-zelvers koopwoningen gemeente Barendrecht 2023-2026 - Wijzigingsbesluit Vouchersubsidieregeling Isolatiemaatregelen doe-het-zelvers koopwoningen gemeente Barendrecht
13	Prijsformulier	U vraagt opdrachtnemer het maximum aantal van 1960 woningen te bedienen. In het prijsformulier neemt u bij de variabele kosten echter geen aantallen (factor 1) op maar past u een individuele weging toe en telt de inschrijfprijs niet op tot een totaal met een maximum van EUR 525.000. Hoe koppelt u dan het prijsformulier aan de maximale inschrijving van EUR 525.000?	De aanbestedende dienst beoordeelt uw inschrijving op basis van de individuele prijs van de verschillende activiteiten.
14	Prijsformulier	Bij Bijzonderdeel 2 vraagt u materiaalkosten op van kleine energiebesparende maatregelen. Kunt u dat nader toelichten? Vraagt u hier een pakketprijs? Maar dan is de inschrijver die een pakket samenstelt van bijvoorbeeld 100 in het nadeel t.o.v. een partij die inschrijft pp 75 en wellicht minder producten levert. Kunt u dat nader toelichten?	De aanbestedende dienst zal voor de afzonderlijke maatregelen een prijs vragen, zoals in het prijzenblad aangegeven. Naar aanleiding van de Nota van Inlichtingen is er een nieuwe versie van het prijzenblad gepubliceerd.
15	Certificering	In de aanbestedingsdocumenten wordt een expliciete eis genoemd voor een ISO 9001 certificering voor de uitvoering van deze opdracht. Aangezien de aard van de werkzaamheden voornamelijk gericht is op de functionele en operationele uitvoering, en ISO 9001 geen directe meerwaarde biedt voor de succesvolle uitvoering van deze opdracht, verzoeken wij de aanbestedende dienst om de eventuele eis voor ISO 9001-certificering te laten vervallen.	Zie het antwoord op vraag 40.
16	Algemeen	Het verwerken van persoonsgegevens van bewoners brengt een grote verantwoordelijkheid met zich mee. In vergelijkbare opdrachten vragen gemeenten doorgaans om de processen voor informatiebeveiliging van de indiener aan te tonen middels externe certificaten. Denk aan ISO 27001. Zo is de aanbestedende dienst verzekerd van een samenwerkingspartner met proportionele maatregelen betreft informatiebeveiliging met externe audits. Wij stellen daarom voor dat de aanbestedende dienst het ISO 27001 of vergelijkbaar certificaat van een onafhankelijke externe partij verplicht stelt. Indien de aanbestedende dienst hier niet mee akkoord gaat, wat zijn de bezwaren?	Niet akkoord met uw voorstel. Tussen opdrachtgever en opdrachtnemer wordt een verwerkersovereenkomst volgens het VNG-model afgesloten. Alle bedrijven zijn gehouden aan landelijke wetgeving zoals vastgelegd in de AVG. De aanbestedende dienst acht de toepassing van ISO 279001 buitensporig. Na gunning zal met de opdrachtnemer besproken worden hoe de privacy van gegevens van de bewoners wordt beschermd.

17	Algemeen	In de markt is het gebruikelijk dat intermediairs commissies/kick-back fees ontvangen van isolatiebedrijven. Dit zorgt echter voor perverse prikkels en daarmee het risico op niet-onafhankelijk advies voor uw bewoners. Tevens leert de praktijk dat deze constructie prijsverhogend werkt voor bewoners, omdat isolatiebedrijven dit percentage bij bewoners in rekening brengen. Tot slot creëert u een ongelijk speelveld in uw indiening. Partij A die geen kick-back fee ontvangt zal voor een hogere prijs moeten inschrijven voor hetzelfde werk dan partij B, die wel commissies ontvangt van isolatiebedrijven. U vergelijkt hierdoor appels met peren. Wij vragen u hierom de kick-back fee te verbieden. Indien u niet akkoord gaat, wat zijn uw bezwaren?	De aanbestedende gaat geen verbod op een kick-back fee instellen. Uiteindelijk wordt er op prijs beoordeeld. Indien een Inschrijver een Kick-base fee meeneemt, dan zal de inschrijfprijs hoger uitvallen.
18	Bijlage 6	In bijlage 6 lezen wij onder 'doel en kader' de doelstelling om de helft van de label D en alle label EFG woningen te verbeteren. Hier hebben wij twee vragen over: 1. Wat is de termijn van deze doelstelling? 2. Hoeveel van deze 'slecht label' woningen en een lage WOZ-waarde wilt u in 2025 en 2026 verbeteren?	Het is de doelstelling van de gemeente om in 2026 alle energielabels EFG te verbeteren en de helft van de energielabels D ten opzichte van 2022.
19	Bijlage 6	In Bijlage 6 lezen wij dat er 1580 woningen met een DEFG label op de WOZ-grens van €409.000 vallen. In de leidraad hebt u het over circa 1350. Wat is volgens u de doelgroep?	De SPUK doelgroep (woningen met een energielabel DEFG en een WOZ-waarde van < €409.000,- met peildatum 2022) betreft een adressenlijst van 1349 woningen.
20	Aanbestedingsleidraad, 2.2.2, blz. 7	U stelt: "De opdrachtnemer schakelt alleen erkende (en waar noodzakelijk gecertificeerde) professionals in." Wenst u dat bewoners een gecertificeerd maatwerkadvies ontvangen?	De opdrachtnemer zal per geval moeten inschatten welke kwalificaties nodig zijn om goed advies te geven. Bijvoorbeeld in het geval van financieel advies, zal daarvoor een gecertificeerde adviseur nodig zijn. Dit verwachten wij in het plan van aanpak te lezen.
21	Algemeen	Het valt ons op dat uw bestek geen Programma van Eisen bevat. Zou u uw eisen m.b.t. de opdracht kunnen delen, zodat inschrijvers hier inzicht in hebben en kunnen beoordelen of en hoe zij aan alle punten voldoen?	De eisen die de aanbestedende dienst stelt aan de Inschrijver zijn opgenomen in hoofdstuk 2 van de aanbestedingsleidraad.
22	Aanbestedingsleidraad, 2.2.2, blz. 6	Betreft: het punt "Korte gesprekken". Wenst u dat er in alle gevallen een kort gesprek plaatsvindt of is dit optioneel? Kunnen bewoners er bijvoorbeeld ook voor kiezen om direct een advies te krijgen?	De aanbestedende dienst verwijst hiervoor naar de aanbestedingsleidraad.
23	Aanbestedingsleidraad, 2.2.2, blz. 7	U stelt: "De opdrachtnemer is in staat integraal te adviseren, te verstaan als advisering op sociaal, technisch en financieel vlak." Wij mogen geen financieel advies geven omdat wij niet Wft (Wet financieel toezicht) gecertificeerd zijn. Wel kunnen wij informeren over financieringsmogelijkheden en bewoners indien gewenst doorverwijzen naar een Wft-gecertificeerd financieel adviseur. Kunt u akkoord gaan met deze werkwijze? Zo nee, wat zijn uw bezwaren?	Het is aan de opdrachtnemer om, waar nodig, te schakelen met gecertificeerde adviseurs. Dit verwachten wij te lezen in het plan van aanpak.
24	Bijlage 6, blz. 5	U benoemt hier warmtescans en een keukentafelgesprek na het ontvangen van het warmtescanrapport. Verwacht u van Opdrachtnemer dat zij deze warmtescans en keukentafelgesprekken uitvoert? Indien de warmtescan wordt uitgevoerd door een andere partij, ontvangt Opdrachtnemer dan het warmtescanrapport voor het keukentafelgesprek? Hoe verloopt deze overdracht?	De warmtescans zijn uitgevoerd en opgeleverd. De opdrachtnemer kan na gunning de warmtescans ontvangen.
25	Bijlage 6, blz. 4	U stelt: "Een tweede belangrijk onderscheid zijn woningen met een monumentale status. Er zijn in de gemeente woningen met een monumentale status. Voor deze woningen is het moeilijker om te isoleren omdat er meer beperkingen zijn. Dat vraagt om een specialistische aanpak." Is deze specialistische aanpak en daarmee het verduurzamen van woningen met een monumentale status onderdeel van de scope van deze opdracht? Zo ja, wat verwacht u hierbij van Opdrachtnemer?	Ja dit behoort tot de scope. Zie hiervoor de aanbestedingsleidraad.
26	Aanbestedingsleidraad, 2.2.2, blz. 7	U stelt: "De opdrachtnemer verdeelt de beschikbare middelen op een, in samenspraak met de Opdrachtgever, eerlijke en effectieve manier aan bewoners." Doelt u hier op het beheren en uitkeren van de NIP-subsidiegelden door Opdrachtnemer via een derdengeldenrekening? Zo nee, hoe ziet u dit voor zich?	Nee, de opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uitvoeren van de activiteiten zoals genoemd in de aanbestedingsleidraad. De opdrachtnemer factureert de activiteiten aan de opdrachtgever op basis van de afgesproken prijzen. Om voor beide partijen de administratieve lasten te beperken, factureert Opdrachtnemer maandelijks achteraf.
27	Aanbestedingsleidraad, 6.2.1, blz. 18	U stelt een maximum aantal pagina's van 6 A4 voor het Plan van aanpak. Op basis van onze ervaring willen wij graag aangeven dat dit helaas onvoldoende is om volledig en met hoge kwaliteit antwoord te geven op al uw vragen. Wij snappen dat u over verschillende onderwerpen informatie wilt en wij bieden u deze informatie ook graag. Wij vragen u om inschrijvers dan ook de ruimte te bieden om deze informatie aan te leveren en het maximale aantal pagina's voor het Plan van aanpak te verhogen naar 10 A4, exclusief voorblad en inhoudsopgave. Dit is in de markt ook standaard voor een Plan van aanpak, komt de kwaliteit van de inschrijving ten goede en hiermee geeft u inschrijvers de ruimte om witruimte toe te voegen tussen de tekst, wat zorgt voor een prettigere leeservaring voor de beoordelingscommissie. Kunt u akkoord gaan met dit voorstel? Zo nee, wat zijn uw bezwaren?	De aanbestedende dienst verhoogt het aantal pagina's naar 8 A4.
28	Algemeen	Kunt u aangeven uit welke rollen de beoordelingscommissie bestaat?	De samenstelling van de beoordelingscommissie zal bestaan uit deskundige medewerkers van Opdrachtgever. Om beïnvloeding van de beoordelingscommissie te voorkomen worden geen functies danwel namen bekend gemaakt.
29	Aanbestedingsleidraad, 5.2.3, blz. 15	Met betrekking tot uw eis over de ISO 9001 norm benoemt u "of gelijkwaardige maatregelen op het gebied van kwaliteitsbewaking." Hierna benoemt u als bewijsstuk echter enkel "een geldig kwaliteitsborgingcertificaat". Klopt onze aanname dat als bewijsstuk ook een onderbouwing van de gelijkwaardigheid van de kwaliteitsbewaking is toegestaan?	Uw aanname is correct.
30	Algemeen	Zou u de conceptovereenkomst willen delen en toestaan dat inschrijvers hier vragen over stellen?	De conceptovereenkomst is toegevoegd aan de aanbestedingsstukken. Echter omvat dit document geen nieuwe informatie dan reeds bekend in de aanbestedingsleidraad.
31	Aanbestedingsleidraad, 2.2.2, blz. 7	U stelt: "De opdrachtnemer dient op werkdagen tussen 09:00 en 17:00 (telefonisch) bereikbaar te zijn indien bewoners vragen hebben. Daarnaast is opdrachtnemer twee dagdelen per week buiten kantoortijden beschikbaar, deze dagdelen worden later in gezamenlijk overleg vastgesteld." Wij doen de aanname dat u bereikbaarheid buiten kantoortijden wenst om bewoners te ondersteunen die tijdens kantoortijden bezet zijn. Wij delen deze visie. Echter is het voor ons niet werkbaar om van onze medewerkers te vragen om twee dagdelen per week buiten kantoortijden telefonisch bereikbaar te zijn voor vragen. In onze ervaring is de uitvraag voor telefonische bereikbaarheid buiten kantoortijden ook niet marktconform. Wij willen daarom voorstellen om uw eis voor bereikbaarheid buiten kantoortijden ook toe te staan voor andere contactkanalen, zoals per mail of chat. Kunt u zich vinden in dit voorstel? Zo nee, wat zijn uw bezwaren?	De aanbestedende dienst past de bereikbaarheid aan naar: "de opdrachtnemer dient op werkdagen tussen 09:00 en 17:30 (telefonisch) bereikbaar te zijn indien bewoners vragen hebben. Daarnaast is de opdrachtnemer minimaal digitaal schriftelijk bereikbaar voor bewoners buiten de reguliere werktijden."
32	Aanbestedingsleidraad, 2.2.2, blz. 7	U stelt: "Hierbij moet in ieder geval gedacht worden aan financiële, sociale, maatschappelijke en sensorische argumenten." Kunt u toelichten wat u verstaat onder sensorische argumenten?	Sensorische argumenten gaan onder andere over visuele, auditieve, beeldvormige en automatische aspecten.

33	Aanbestedingsleidraad, 2.2.2, blz. 7	U stelt: "De bewoners worden in staat gesteld zich 'af te melden' voor het proactief benaderen van deze huishoudens in het kader van verduurzaming."  In onze ervaring zijn bewoners op een later moment (bijvoorbeeld na 6 maanden) soms wel toe aan verduurzaming, ook als zij dit in het moment niet verwachten. Door bewoners zich te laten afmelden, bestaat er geen mogelijkheid meer om deze bewoners op een later moment te benaderen en hen alsnog te begeleiden richting verduurzaming. Wij willen u dan ook graag adviseren om deze afmeldoptie te laten vervallen. Mocht u het hier niet mee eens zijn, wat zijn uw beweegredenen?	Nee, dit laat de aanbestedende dienst niet vervallen. De opdrachtnemer dient, met begrip voor deze veronderstelling, te monitoren of bewoners nu, later, of niet willen verduurzamen.
34	Aanbestedingsleidraad, 2.2.2, blz. 7	U stelt: "Alle bewoners binnen de doelgroep moeten een kort gesprek aangeboden krijgen via een opt-out methode."  Kunt u toelichten wat u verstaat onder deze "opt-out methode"?	Een opt-out methode houdt in dat bewoners zich moeten kunnen afmelden voor het gesprek, indien zij dit niet willen.
35	Aanbestedingsleidraad, 2.2.2, blz. 6	U stelt: "Bij voorkeur stelt de opdrachtnemer verduurzamingsmaatregelen tentoon."  Kunt u dit nader toelichten? Hoe ziet u deze "tentoonstelling" voor zich?	Bij voorkeur is de opdrachtnemer in staat om verduurzamingsmaatregelen, zoals een warmtepomp, te kunnen laten zien aan bewoners.
36	Aanbestedingsleidraad, 2.2.2, blz. 6	Bij punt 3 en 4 stelt u: "De kosten voor de uitvoering van deze taak neemt de opdrachtgever alleen bij de SPUK doelgroep op zich."  Kunt u dit nader toelichten?  1) Om welke specifieke kosten gaat dit?  2) Hoe ziet u de verdeling van de kosten voor zich bij de andere doelgroepen?	Zie hiervoor de aanbestedingsleidraad bij de beschrijving van de activiteiten en de opbouw van het plafondbedrag.
37	Aanbestedingsleidraad, 2.2.2, blz. 6 / Bijlage 6, blz. 6	U stelt: "Om bewoners te stimuleren en ondersteunen bij het zelf nemen van isolerende maatregelen wordt er klushulp beschikbaar gesteld en worden er workshops isoleren georganiseerd."  Verwacht u van Opdrachtnemer dat zij deze workshops organiseert? Hoe ziet u deze workshops voor zich?	De aanbestedende dienst verwacht van de opdrachtnemer dat zij, zoals beschreven in de aanbestedingsleidraad, klushulp aanbiedt. Het staat de opdrachtnemer vrij om een workshop isoleren te organiseren.
38	Aanbestedingsleidraad, 2.2.2, blz. 6 / Bijlage 6, blz. 6	U stelt: "De opdrachtnemer is ook in staat om klushulp te bieden bij het uitvoeren van doe-het-zelf isolatiemaatregelen."  1) Kunt u nader toelichten wat u verstaat onder "klushulp" en wat de verantwoordelijkheden van Opdrachtnemer hierbij zijn?  2) In welke mate is een doe-het-zelf traject onderdeel van de opdracht en welke ondersteuning van Opdrachtnemer verwacht u hierbij?	1) De aanbestedende dienst verwacht een inzet en omschrijving van de klushulp in het plan van aanpak (zie paragraaf 6.2.1 van de aanbestedingsleidraad). 2) De opdrachtnemer kan verwijzen naar de doe-het-zelf subsidie en is in staat om bewoners te ondersteunen bij het nemen van doe-het-zelf maatregelen.
39	Planning	Het valt ons op dat u in uw planning slechts één Nota van Inlichtingen heeft opgenomen. Hiermee ontnemt u inschrijvers echter van de kans om vervolgvragen te stellen over uw antwoorden in de NVI. Ook komen er vaak later in het proces, wanneer men dieper in de materie zit, nog vragen naar boven. Om te borgen dat inschrijvers alle informatie hebben om een inschrijving van hoge kwaliteit in te dienen, verzoeken wij u om een tweede Nota van Inlichtingen toe te voegen in uw planning. Mocht u zich niet kunnen vinden in dit voorstel; wat zijn uw bezwaren?	De aanbestedende dienst gaat niet akkoord met uw voorstel. Naar aanleiding van deze Nota van Inlichtingen ziet de aanbestedende dienst geen aanleiding om een tweede nota van inlichtingen toe te voegen.
40	eis in de aanbestedingsleidraad	In de aanbestedingsleidraad wordt als geschiktheidseis gesteld dat de inschrijver dient te beschikken over een ISO 9001-certificaat of gelijkwaardige maatregelen op het gebied van kwaliteitsbewaking. Kunt u bevestigen dat inschrijvers ook andere, gelijkwaardige bewijzen van kwaliteitsborging mogen overleggen in plaats van een ISO 9001-certificaat? Zo ja, welke bewijsmiddelen worden als gelijkwaardig beschouwd en hoe wordt de beoordeling daarvan uitgevoerd?	ISO 9001 of vergelijkbaar blijft gehandhaafd. In het geval van gelijkwaardigheid wordt dit door Inschrijver aangetoond door middel van een kwaliteitscertificaat dat is opgesteld door een onafhankelijke instantie. Aan een deugdelijk kwaliteitssysteem worden de volgende eisen gesteld: • Het stelt de klant centraal • Het is zo ingericht dat het inzicht geeft in de impact van de verwachtingen van de klant op: - het management van medewerkers - het management van middelen en - het management van processen. • Het is in staat te meten wat de resultaten zijn. • Het is in staat verbetertrajecten in gang te zetten en te begeleiden.
41	Aanbestedingsleidraad	In de aanbestedingsleidraad wordt niet expliciet aangegeven welk kwaliteitsniveau of welke kwalificaties vereist zijn voor de adviseurs die woningbezoeken uitvoeren en bewoners adviseren over verduurzaming. Kunt u specificeren welke eisen gelden voor de deskundigheid en certificering van deze adviseurs? Daarnaast is niet duidelijk of de vaststelling van het energielabel een vereiste is in combinatie met het advies over verduurzamingsmaatregelen en of hierbij de NTA 8800-methodiek toegepast dient te worden. Kunt u toelichten of een officieel energielabelrapport vereist is als onderdeel van het advies en of een gecertificeerde energieadviseur conform de BRL 9500 verplicht is?	De kwalificaties en deskundigheid van adviseurs wordt beschreven in het plan van aanpak en aan de hand daarvan beoordeeld.
42	Kwalificaties en kwaliteitsniveau van adviseurs	Er wordt niet expliciet aangegeven welke kwalificaties of certificeringen vereist zijn voor de adviseurs die woningbezoeken uitvoeren en bewoners adviseren. Kunt u specificeren of er eisen gelden met betrekking tot relevante vakopleidingen, certificeringen (zoals BRL 9500 voor energieadviseurs), of aantoonbare werkervaring?	Zie het antwoord op vraag 41.
43	Energielabel en NTA 8800-methodiek	Is de vaststelling van het energielabel (voor en na de verduurzamingsmaatregelen) een expliciete vereiste binnen deze opdracht? Indien ja, dient dit te gebeuren conform de NTA 8800-methodiek en uitgevoerd te worden door een BRL 9500-gecertificeerde adviseur? Indien nee, hoe wordt dan de impact van de verduurzamingsmaatregelen op het energielabel inzichtelijk gemaakt o.a. in relatie tot de effectiviteit van de subsidiegelden?	Nee, dit is geen vereiste.
44	Onderscheid tussen kleine en grote verduurzamingsmaatregelen	De aanbestedingsleidraad maakt onderscheid tussen kleine energiebesparende maatregelen (zoals kierdichting) en grotere isolatiemaatregelen. Kunt u aangeven of er een minimumvereiste is voor het aantal of type maatregelen dat per woning moet worden uitgevoerd om als succesvolle interventie te gelden?	Een succesvolle interventie is het bereiken van alle woningen en deze proactief te stimuleren.
45	Toegankelijkheid voor MKB-bedrijven en consortia	Het eisen van ISO 9001-certificering kan de toegankelijkheid voor kleinere bedrijven en consortia beperken. Is overwogen om in plaats van een verplichte certificering te werken met aantoonbare kwaliteitsprocedures en referentieprojecten, zodat ook MKB-bedrijven beter kunnen meedingen naar deze opdracht?	Zie het antwoord op vraag 40.
46	Monitoring en prestatie-eisen	In hoeverre worden opdrachtnemers afgerekend op de daadwerkelijke verbetering van energielabels of energiebesparing per woning? Zijn er prestatie-indicatoren of KPI's vastgelegd waarmee wordt bepaald of de opdrachtnemer voldoet aan de doelstellingen van de aanbesteding?	De monitoring is beschreven in de aanbestedingsleidraad onder paragraaf 2.2.2. Daarnaast wordt dit ook gevraagd als onderdeel van de subgunningscriterium Plan van Aanpak.
47	Verhouding tussen advies en uitvoering	De opdrachtnemer dient advies te geven en verduurzamingsmaatregelen te begeleiden. Mag de opdrachtnemer zelf ook de uitvoering van de maatregelen verzorgen (bijvoorbeeld door het zelf inschakelen van een aannemer of installateur), of moet er sprake zijn van een strikt gescheiden rol tussen adviseur en uitvoerende partij?	Het is aan de opdrachtnemer om de verduurzamingsmaatregelen te begeleiden. Daar valt mogelijk ook de uitvoering van de maatregelen onder.

48	Woningbezoeken en verplichting voor bewoners	Er wordt gesproken over een 'opt-out' systeem voor woningbezoeken. Wordt van de opdrachtnemer verwacht dat deze alle huiseigenaren actief benadert en probeert te overtuigen van verduurzamingsmaatregelen, zelfs als er weerstand is, en is er een minimale conversieratio waar opdrachtnemers aan moeten voldoen?	De opdrachtnemer dient, met begrip voor de veronderstelling dat bewoners mogelijk van gedachten veranderen, te monitoren of bewoners nu, later, of niet willen verduurzamen.
49	Doelgroep	Voor hoeveel woningen is er subsidie beschikbaar? En hoeveel eigenaar-bewoners vallen binnen de NIP-doelgroep?	De SPUK doelgroep (woningen met een energielabel DEFG en een WOZ-waarde van < €409.000,- met peildatum 2022) betreft een adressenlijst van 1349 woningen.
50	Leidraad - beschrijving van taken - 6a. Monitoring	U verlangt een maandelijkse rapportage over de status van de uitvoering. Wij stellen voor om dit ieder kwartaal te doen, zodat er voldoende data wordt verzameld voor een representatief beeld, terwijl de frequentie hoog genoeg blijft om tijdig bij te kunnen sturen. Mocht u tussentijds behoefte hebben aan een update, dan is dat uiteraard mogelijk. Daarnaast heeft u toegang tot een digitaal toegankelijk platform (dashboard) waar u de voortgang kunt zien. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, kunt u toelichten waarom?	De aanbestedende dienst is bereid de frequentie aan te passen naar tweemaandelijks, aangezien zij belang hecht aan regie en sturing op de opdracht en partners aan elkaar kan verbinden. Indien deze frequentie na verloop van tijd te laag is, kan deze worden aangepast.
51	Leidraad - 2.2.2 - 2. Korte gesprekken	In de aanbestedingsleidraad wordt aangegeven dat alle bewoners binnen de doelgroep een kort gesprek aangeboden moeten krijgen via een opt-out methode. Indien een bewoner geen interesse heeft, dient deze bewoner af te melden bij de opdrachtnemer. In de praktijk leidt een opt-out methode tot aanzienlijk extra werk, aangezien alle bewoners benaderd en ingepland moeten worden en afmeldingen administratief verwerkt moeten worden. Dit kan ten koste gaan van de efficiëntie en de daadwerkelijke impact van de gesprekken. Is de gemeente bereid om alternatieve methoden te overwegen, zoals een benadering waarbij bewoners zichzelf bij interesse aanmelden, om de effectiviteit en doelmatigheid van de gesprekken te verhogen? Zo niet, waarom niet?	De opdrachtnemer dient de gehele doelgroep proactief te benaderen en het gesprek aan te gaan. Om die reden vraagt de opdrachtgever om een opt-out strategie zodat alle bewoners uit de doelgroep de overweging moeten maken om in gesprek te gaan.
52	Adreslijsten	Het is gangbaar dat de gemeente als opdrachtgever een adreslijst van de doelgroep deelt met de opdrachtnemer, waaraan de opdrachtnemer subsidietoekenningen toetst. Gaat u akkoord met deze werkwijze? Zo ja, heeft u de adreslijsten bij aanvang de aanpak paraat? Zo niet, waarom niet?	De adreslijst is wordt bij aanvang van de opdracht beschikbaar gesteld.
53	Subsidie	Binnen NIP-acties is het gangbaar dat de opdrachtnemer subsidies aan inwoners uitbetaalt via een zakelijke beheerrekening of derdengeldenrekening, waarop de gemeente de subsidiegelden stort. Kunt u bevestigen of deze werkwijze in uw uitvraag van toepassing is? Zo niet, welke wijze van uitbetaling heeft u voor ogen?	Deze werkwijze is niet van toepassing, omdat de lopende subsidieacties geen onderdeel zijn van deze opdracht. De opdrachtnemer factureert de activiteiten aan de opdrachtgever op basis van de afgesproken prijzen. Om voor beide partijen de administratieve lasten te beperken, factureert Opdrachtnemer maandelijks achteraf.
54	Subsidieverordening	Heeft u al een subsidieverordening en kunt u deze delen bij de publicatie van deze NvI?	Regelingen zijn bijgevoegd bij de aanbestedingsleidraad: - Vouchersubsidieregeling isolatieglas koopwoningen gemeente Barendrecht 2025-2027 - Vouchersubsidieregeling isolatiemaatregelen doe-het-zelvers koopwoningen gemeente Barendrecht 2023-2026 - Wijzigingsbesluit Vouchersubsidieregeling Isolatiemaatregelen doe-het-zelvers koopwoningen gemeente Barendrecht
55	Planning	Gezien het belang van de opdracht kunnen er naar aanleiding van de beantwoording in de eerste Nota van Inlichtingen nog onduidelijkheden of aanvullende vragen ontstaan. Bent u bereid een tweede Nota van Inlichtingenronde in de planning op te nemen, zodat alle inschrijvers hun voorstellen zo goed mogelijk kunnen afstemmen op uw wensen en eisen? Zo niet, kunt u toelichten waarom?	De aanbestedende dienst gaat niet akkoord met uw voorstel. Naar aanleiding van deze Nota van Inlichtingen ziet de aanbestedende dienst geen aanleiding om een tweede nota van inlichtingen toe te voegen.
56	Leidraad - 6.2.1	In onze ervaring werken afbeeldingen verhelderend in een aanbieding en verhoogt het de leesbaarheid van het stuk. Gaat u akkoord met het toevoegen van een visuele bijlage bij G1 Plan van aanpak die niet meetelt voor het maximum aantal A4?	De aanbestedende dienst gaat akkoord met uw voorstel, echter wordt dit niet inhoudelijk beoordeeld. Het mag slechts ter verbeelding zijn van uw beantwoording binnen de maximaal aantal pagina's.
57	Leidraad - 6.2.1	In de aanbestedingsleidraad staat bij G1 Plan van aanpak dat de inschrijver maximaal 6 A4 geschreven tekst 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 10 pagina's. Gaat de aanbestedende dienst akkoord met het ophogen van het maximale aantal pagina's voor het onderdeel 'G1: Plan van aanpak' van 6 naar 10 A4'tjes? Zo nee, waarom niet?	De aanbestedende dienst verhoogt het aantal pagina's naar 8 A4.
58	Voorstel voor opnemem van herstelgelegenheid	De Inschrijver moet alle vragen op het Aanbestedingsplatform beantwoorden en de gevraagde documenten indienen. Bij gebreken in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) of bewijsmiddelen krijgt de Inschrijver twee (2) werkdagen om deze te herstellen. Dit geldt ook voor ontbrekende of onjuiste verklaringen van derden waarop een beroep wordt gedaan. De Gemeente verzoekt herstel via het Aanbestedingsplatform. Bij het niet tijdig of onvoldoende herstellen van het gebrek volgt uitsluiting. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, waarom niet?	Uw voorstel wordt niet opgenomen in de aanbestedingsleidraad. De discretionaire bevoegdheid van de aanbestedende dienst, zoals vastgelegd in artikel 2.101 van de Aanbestedingswet 2012, biedt ruimte om per individueel geval te beoordelen of herstel van een fout of gebrek mogelijk is. Hierbij worden de beginselen van het aanbesteden en wezenlijke wijziging in acht genomen.
59	Leidraad - Looptijd	In de aanbestedingsleidraad wordt aangegeven dat de overeenkomst loopt van 2 juni 2025 t/m 31 december 2026, met een optie tot verlenging van één jaar tot en met 31 december 2027. Voor de continuïteit en effectiviteit van de dienstverlening is een dienstverband van minimaal twee jaar wenselijk, dit draagt bij aan een stabiele uitvoering en borging van kennis en ervaring binnen het project. Is de gemeente bereid de initiële looptijd van de overeenkomst te verlengen tot minimaal 24 maanden, bijvoorbeeld door de einddatum te verschuiven naar 2 juni 2027? Zo niet, waarom niet?	De aanbestedende dienst is bereid de looptijd aan te passen naar 24 maanden met twee maal een optie van een half jaar verlenging. Hierbij zijn de bestedingstermijnen van de SPUKS leidend.
60	PvE ontbreekt	U heeft een aantal geschiktheidseisen en taken geformuleerd. Tussen de aanbestedingsdocumenten ontbreekt echter een los Programma van Eisen (PvE). Kunt u bevestigen of er een PvE beschikbaar is voor deze aanbesteding? Zo ja, kunt u aangeven waar dit document te vinden is? Zo niet, op welke wijze worden de eisen en verwachtingen ten aanzien van de opdracht gespecificeerd?	De eisen die de aanbestedende dienst stelt aan de Inschrijver zijn opgenomen in hoofdstuk 2 van de aanbestedingsleidraad.
61	Leidraad - 2.2.2 - 5b. Toegankelijkheid	U geeft aan dat de klantenservice op twee dagdelen buiten kantooruren beschikbaar moet zijn. Wij hebben tijdens experimenten met uitgebreidere openingstijden geleerd dat bewoners na 17:00 en voor 09:00 amper contact meer opnemen, uitzonderingen daargelaten. De (publieke) kosten voor het langer openhouden van de klantenservice zijn daardoor niet proportioneel ten opzichte van de toegevoegde waarde voor bewoners. Mailen kan natuurlijk 24/7. Ons voorstel is om de openingstijden van klantenservice (telefonisch) aan te passen naar "tussen 09:00 en 17:30". Gaat u daarmee akkoord? Zo nee, waarom niet?	De aanbestedende dienst past de bereikbaarheid aan naar: "de opdrachtnemer dient op werkdagen tussen 09:00 en 17:30 (telefonisch) bereikbaar te zijn indien bewoners vragen hebben. Daarnaast is de opdrachtnemer minimaal digitaal schriftelijk bereikbaar voor bewoners buiten de reguliere werktijden."
62	Leidraad - 2.2.2 - 5a. Toegankelijkheid	In de aanbestedingsleidraad staat dat de opdrachtnemer voor bewoners ten minste eens per kwartaal in Barendrecht fysiek toegankelijk moet zijn. Kunt u toelichten wat de gemeente hier precies onder verstaat?	De opdrachtgever vindt het belangrijk dat de opdrachtnemer zich ten minste eens per kwartaal fysiek opstelt, zodat bewoners de opdrachtgever kunnen zien en kunnen bezoeken.
63	Leidraad 3.3.2	Gezien de inflatie en stijgende kosten in de markt, waaronder lonen en materialen, stellen wij voor om per 01-01-2026 een jaarlijkse prijsindexatie toe te passen op basis van de CBS-prijsindex. Hiermee blijft de dienstverlening kostendekkend zonder concessies aan de kwaliteit. Gaat u akkoord met dit voorstel? Zo nee, waarom niet?	De aanbestedende dienst gaat akkoord met uw voorstel. Indexering vindt plaats per 01-01-2026 op basis van CBS Index Alle bestedingen. <a href="https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83131NED/table?ts=1581347267693">https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83131NED/table?ts=1581347267693</a> . Dit is aangepast in de overeenkomst.