

Algemene informatie

Aanbesteding: Energieloket Gemeente Lelystad
Aanbestedende Dienst: Gemeente Lelystad
Referentie: 66000

Toelichting:

Vraag en antwoord

Ref.nr.	Onderwerp:
1	Vragen over aanbesteding

Vraag:
Vragen over KCC

Hoe is de belasting van het KKC? Hoe vaak wordt er gebeld? Hoeveel beluren zijn er per jaar? Hoe zijn die verspreid over het jaar? Zijn er piek momenten? Hoe kan daar inzicht in gegeven worden? Zijn er piek momenten geweest de afgelopen contractperiode van 8 jaar? Hoe is daar toen mee omgegaan door de huidige aanbieder en de gemeente?

Kunnen bewoners ook belafspraken inplannen i.p.v. altijd bereikbaar zijn? Welke tijden moet het KCC verplicht telefonisch bereikbaar zijn? Is er maximale wachttijd gewenst?

Hoeveel mails komen er per jaar binnen bij het KCC? Of chats? Hoeveel uur wordt daar per jaar aan besteed?

Vragen over monitoring

Hoe ziet het klantvolgsysteem er op dit moment uit? Is er een soort van schema beschikbaar om daar inzicht in te hebben? Wil de gemeente dat op deze manier doorzetten of wil de gemeente daar verbeteringen in aanbrengen?

Adviesdiensten.
Hoeveel uur per jaar is er in de voorgaande contractperiode aan adviesdiensten nodig geweest? Zitten daar pieken in? Hoe zijn die uren verdeeld over het jaar? Zijn die adviesdiensten bij mensen thuis? Hoe worden die adviesdiensten de afgelopen jaren ingevuld door de huidige contractant?

In het prijsopgave excel staat een 1700 uur aan fictief aantal uren voor

adviesdiensten. Waar zijn die op gebaseerd? Komen die uren in enige mate overeen met het aantal uur wat ik opvroeg in voorgaande vraag? En gaat dat dan om jaarlijkse uren of over de gehele contractperiode van 8 jaar?

Antwoord:

2025 (jan/feb)

- In de afgelopen 2 maanden is er 25 keer contact opgenomen met de klantenservice.
- Dit is onderverdeeld in 11 telefoontjes en 14 e-mails.
- Het meeste contact ging over advies aan huis en de collectieve actie.

2024

- In 2024 is er 265 keer contact opgenomen met de klantenservice.
- Dit is onderverdeeld in 99 telefoontjes en 162 e-mails.
- Voor de CA wordt er voornamelijk gebeld voor inschrijving van de actie.
- Wat betreft de kadokaart is er voornamelijk gebeld over verzilvering van de kadokaart en status van de bestelling.
- Daarnaast valt het op dat er relatief veel (20x) gebeld wordt over de gemeentelijke subsidie.

2023

- In 2023 is er 1.114 keer contact opgenomen met de klantenservice.
- Dit is onderverdeeld in 703 telefoontjes en 400 e-mails.
- Er werd voornamelijk (83%) gebeld over de kadokaarten actie.
- Daarnaast belden mensen voor advies (duurzame maatregelen) en de collectieve acties.

In periodes dat er projecten lopen (kadokaarten, collectieve acties) zien we een duidelijke toename in het aantal contactmomenten. Piekmomenten hangen af van de startmomenten van projecten en er is geen duidelijke link met bepaalde periodes in het jaar. Als er een piek te verwachten is door geplande activiteiten vragen we om de capaciteit in het KCC op te schalen. Op dit moment maken we geen gebruik van de mogelijkheid om belafspraken te maken. We willen de toegang tot het energieloket laagdrempelig houden. Als inwoners eerst een afspraak moeten inplannen kost dat twee keer een moment om ermee bezig te zijn. Deze extra drempel is voor Gemeente Lelystad niet wenselijk.

Vragen over monitoring:

Op dit moment hebben we verschillende online dashboards waarin we onder andere informatie over collectieve acties kunnen volgen, zoals het aantal (geaccepteerde) offertes, hoeveel inwoners webinars bijwonen, de waardering van die webinars etc. Er is een apart online dashboard voor de website statistieken. De dashboards bestaan uit verschillende tabellen en grafieken. We willen hier graag verbeteringen in aanbrengen, zodat we de klantreis beter kunnen volgen (bijvoorbeeld ook in combinatie met vragen die bewoners stellen via de mail of de telefoon).

Vragen over adviesdiensten:

Adviesdiensten worden tot nu toe per project gedaan. Als er een project

loopt, is er sprake van een piek. Adviesdiensten kunnen zowel telefonisch als bij mensen thuis zijn. Adviesdiensten die we tot nu toe hebben afgenomen: voucherregelingen met witgoed, collectieve inkoopacties (zonnepanelen, isolatie en glas) en adviseur aan huis met energiearmoede (isolatie). In het laatste geval komt er een adviseur bij mensen thuis om de huidige isolatie te inspecteren en om advies te geven over waar de isolatie het best aangevuld kan worden.

Bij de huidige aanbieder wordt geregistreerd in termen van contactmomenten (belletjes en mails). Daar worden geen uren of tijd aan opgehangen. Het aantal contactmomenten is in lijn met gemeenten van vergelijkbare omvang

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Energieloket Gemeente Lelystad

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.

3

Onderwerp:

PvE, 2

Vraag:

In het Programma van Eisen (PvE, nr. 2) wordt aangegeven dat de opdrachtnemer strategische adviesdiensten moet leveren. Het is echter niet gespecificeerd welke minimale ervaring hiervoor vereist is. Kunt u verduidelijken welke minimale ervaring wordt verwacht van het personeel dat wordt ingezet voor strategische adviesdiensten?

Antwoord:

Dit is een verschrijving, waarvoor onze excuses. De tekst is hierop aangepast. Het gewijzigde PVE is mee gepubliceerd met deze Nota van Inlichtingen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Energieloket Gemeente Lelystad

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.

4

Onderwerp:

PvE, 11

Vraag:

In het Programma van Eisen (PvE, nr. 11) wordt vermeld dat de medewerkers deskundig moeten zijn, maar er worden geen specifieke certificeringen genoemd. Zijn er certificeringen vereist voor de adviseurs die in het klantcontactcentrum werken?

Antwoord:

Er zijn geen specifieke vereisten aan de opleidingen/certificeringen van het personeel vanwege de mogelijk diverse vraagstukken van onze inwoners. Het is aan Opdrachtnemer om aan te tonen / te borgen dat het personeel deskundig en geschikt zijn om in te zetten voor de gevraagde dienstverlening.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Energieloket Gemeente Lelystad

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.

5

Onderwerp:

PvE, 10

Vraag:

In het Programma van Eisen (PvE, nr. 33) wordt aangegeven dat het klantcontactcentrum voldoende capaciteit moet hebben en dat de wachttijd maximaal 2 minuten mag zijn. Er wordt echter geen indicatie gegeven van het verwachte aantal klantcontacten. Kunt u een indicatie geven van het verwachte aantal klantcontacten per maand, zodat wij de bezetting beter

kunnen inschatten?

Antwoord:

Zie antwoord vraag 1.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Energieloket Gemeente Lelystad

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.

6

Onderwerp:

PvE, 10

Vraag:

Het Programma van Eisen (PvE, nr. 16-28) beschrijft de eisen voor de website, maar geeft geen referentievoorbeelden. Kan de opdrachtgever voorbeelden geven van websites die als referentie kunnen dienen?

Antwoord:

Wij zijn erg gecharmeerd van de website van Milieu Centraal. Bijvoorbeeld deze pagina's:

<https://www.milieucentraal.nl/energie-besparen/duurzaam-verwarmen-en-koelen/warmtepomp-duurzaam-elektrisch-verwarmen/>

<https://www.milieucentraal.nl/energie-besparen/isoleren-en-besparen/check-je-isolatie/>

<https://www.milieucentraal.nl/energie-besparen/duurzaam-verwarmen-en-koelen/lagetemperatuurverwarming-ltv/>

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Energieloket Gemeente Lelystad

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.

7

Onderwerp:

PvE, 36

Vraag:

In het Programma van Eisen (PvE, nr. 36) worden enkele KPI's genoemd, zoals klanttevredenheid en responstijd. Het is echter niet duidelijk of er specifieke doelstellingen per KPI zijn. Zijn er specifieke KPI-doelstellingen waaraan de opdrachtnemer moet voldoen?

Antwoord:

Er zijn geen specifieke KPI-doelstellingen waaraan Opdrachtgever moet voldoen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Energieloket Gemeente Lelystad

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.

8

Onderwerp:

SROI

Vraag:

In Bijlage 10 (sectie 4.2) wordt het Bouwblokkenmodel genoemd als invulling van de SROI-verplichting, maar het is niet duidelijk in hoeverre opdrachtnemers vrijheid hebben in de keuze van de bouwblokken. Zijn er minimale of maximale eisen per type bouwblok, of heeft de opdrachtnemer volledige vrijheid in de keuze van de bouwblokken?"

Antwoord:

Opdrachtnemer heeft volledige vrijheid om invulling te geven aan SROI

middels de bouwblokken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Energieloket Gemeente Lelystad

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.

9

Onderwerp:

SROI

Vraag:

In Bijlage 10 (sectie 4.1) wordt beschreven dat de SROI-verplichting binnen de gemeente Lelystad gerealiseerd moet worden. Mag de SROI-verplichting ook buiten de gemeente Lelystad worden ingevuld, of is het strikt vereist dat deze lokaal wordt uitgevoerd?

Antwoord:

Het uitgangspunt is om de SROI-verplichting binnen de gemeentegrenzen vorm te geven.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Energieloket Gemeente Lelystad

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.

10

Onderwerp:

SROI

Vraag:

In Bijlage 10 (sectie 4.1) wordt beschreven dat de SROI-verplichting gerealiseerd moet worden, maar niet wat de gevolgen zijn bij gedeeltelijke invulling. Wat gebeurt er als een opdrachtnemer de SROI-verplichting niet volledig binnen de looptijd van de overeenkomst kan invullen? Zijn er sancties of is er ruimte voor alternatieve compensatiemogelijkheden (bijv. financiële bijdrage)?"

Antwoord:

In het geval Opdrachtnemer de SROI-verplichting niet tijdig/volledig kan invullen gedurende de looptijd van de overeenkomst kan Opdrachtnemer het resterende/openstaande deel financieel compenseren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Energieloket Gemeente Lelystad

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.
11

Onderwerp:
SROI

Vraag:

In Bijlage 10 (sectie 4.1) wordt niet expliciet vermeld wat de exacte rapportagevereisten voor SROI zijn. Moeten opdrachtnemers periodiek rapporteren, en zo ja, op welke frequentie en in welk format?

Antwoord:

Er is geen expliciete vermelding van de rapportagevereisten opgenomen, omdat de uitvoering van SROI zeer divers kan zijn. Na het sluiten van de overeenkomst wordt in overleg vastgesteld hoe de SROI-rapportage vormgegeven wordt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Energieloket Gemeente Lelystad

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.

12

Onderwerp:

PvE 15

Vraag:

In het Programma van Eisen (PvE, nr. 15) geeft u aan dat het energieloket (lokaal en regionaal) informatie en advies moet verstrekken. Kunt u verduidelijken welke informatiekanalen en middelen hierbij worden verwacht?

Antwoord:

Wij begrijpen de vraag niet in relatie met eis 15 in het Programma van Eisen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Energieloket Gemeente Lelystad

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.

13

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad

Vraag:

In de Aanbestedingsleidraad (hoofdstuk 5.2) geeft u aan dat inschrijvers referenties moeten aanleveren. Zijn er specifieke eisen aan de referentieprojecten, zoals minimale looptijd of omvang?

Antwoord:

Er zijn geen specifieke eisen aan looptijd of omvang.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Energieloket Gemeente Lelystad

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.

14

Onderwerp:

Offerteaanvraag document

Vraag:

In het Offerteaanvraagdocument (hoofdstuk 4.2) wordt niet vermeld of prijsindexatie gedurende de looptijd van de overeenkomst wordt meegenomen in de beoordeling. Wordt er rekening gehouden met indexatie gedurende de looptijd van de overeenkomst?

Antwoord:

Inschrijver hoeft voor het berekenen van de fictieve inschrijfsom geen rekening te houden met indexaties. Uiteraard is er gedurende de looptijd van de overeenkomst ruimte voor indexatie conform de indexatieafspraken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Energieloket Gemeente Lelystad

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.

15

Onderwerp:

Bijlage 1: indexatie

Vraag:

Gegeven de looptijd van de overeenkomst en de optionele verlengingen, stellen wij voor dat bij verlenging de opdrachtnemer een voorstel doet voor prijsindexatie (aan de hand van CBS-prijsindex) waarbij minimaal sprake is van inflatiecorrectie. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

De reden dat wij kiezen voor een vast percentage in plaats van een CBS indexcijfer is de zekerheid die het beide Partijen geeft, ook met het oog op het aanstaande ravijnjaar. De ervaring van de afgelopen jaren heeft laten zien dat door geopolitieke onstuimigheid de inflatiecijfers behoorlijk wispelturig en erg hoog kunnen zijn. Aanbestedende dienst is bereid om een CBS-prijsindex te hanteren, maar dan wel met een harde bovengrens. Ons voorstel is als volgt: De overeengekomen (maximale) prijzen en (maximale) tarieven kunnen na 01-07-2026 éénmaal per jaar worden geïndexeerd. De te hanteren indexcijfer is M-N Zakelijke dienstverlening met een maximum van 4%. We vernemen graag voor de tweede vragenronde of deze methodiek akkoord is.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Energieloket Gemeente Lelystad

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.
16

Onderwerp:

Bijlage 1 facturatie

Vraag:

Gaat u akkoord met facturatie voorafgaand aan de geleverde dienstverlening met een verrekening o.b.v. werkelijk geleverde diensten? Zo kunt u het voorfinancieringsrisico bij de inschrijver verkleinen. Gangbaar is 60% vooraf, 20% halverwege en 20% na levering van de diensten. Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Ja, dit is akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Energieloket Gemeente Lelystad

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.

17

Onderwerp:

Offerteaanvraag pagina 9:

Vraag:

U geeft een richtbedrag per jaar voor het energieloket en een richtbedrag voor adviesdiensten. Het prijsblad maakt het mogelijk om met een hogere prijs in te dienen voor bijv. het energieloket en een lagere prijs voor adviesdiensten of vice versa. Bent u zich daarvan bewust? Hoe strikt moeten wij deze richtbedragen nemen en gaat u hierop toetsen?

Antwoord:

Daar zijn wij ons bewust van. De richtbedragen zijn ook geen formele plafondbedragen waarbij de sanctie terzijdelegging komt kijken. Aanbestedende dienst heeft een bepaald budget beschikbaar en op basis van voorgaande jaarlijkse kosten zijn de richtbedragen bepaald. Dat betekent niet dat Inschrijver de ruimte heeft om de richtbedragen fors te overschrijden. Aanbestedende dienst kan ten alle tijde toetsen of de inschrijfprijs marktconform is. De reden dat Aanbestedende dienst toch niet gekozen heeft voor een plafondbedrag is om de markt de ruimte te kunnen bieden om de best passende oplossing te kunnen aanbieden, ook als dat een kleine overschrijding van het richtbedrag zou betekenen. Bijvoorbeeld dat de kosten voor de website geen 25.000 per jaar maar 27.500 per jaar zijn, maar dan wel precies op de manier zoals we het voor ogen hebben met de toegevoegde waarde voor de inwoners van Lelystad waar we naar op zoek zijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Energieloket Gemeente Lelystad

Beantwoord op: 7 mrt. 2025

Ref.nr.

18

Onderwerp:

PVE - eis 58:

Vraag:

Deze eis is ons niet helemaal duidelijk. Kunt u - het liefst ondersteund met voorbeelden - toelichten wat de gewenste situatie/functionaliteit is?

Antwoord:

De aanbestedende dienst komt hier in de 2e Nota van Inlichtingen op terug.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Energieloket Gemeente Lelystad

Beantwoord op: 7 mrt. 2025

Ref.nr.

19

Onderwerp:

PVE - eis 49:

Vraag:

U geeft aan dat het klantcontactcentrum vanaf 8.30 uur open 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 eis voor openingstijden klantenservice (telefonisch) aan te passen naar "tussen 09:00 en 17:30". Gaat u daarmee akkoord? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Uw aanname dat het KCC vanaf 8.30 open moet zijn is niet juist. Eis 49 gaat over het contact tussen de Opdrachtnemer en Opdrachtgever.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Energieloket Gemeente Lelystad

Beantwoord op: 7 mrt. 2025

Ref.nr.

20

Onderwerp:

PVE - eis 46:

Vraag:

Is dit onderdeel van de basisdienstverlening of valt dit onder de extra dienstverlening (raamwerkovereenkomst) o.b.v. het uurtarief? Onze voorkeur heeft het tweede.

Antwoord:

Dit valt onder extra dienstverlening.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Energieloket Gemeente Lelystad

Beantwoord op: 7 mrt. 2025

Ref.nr.

21

Onderwerp:

PVE - eis 45:

Vraag:

Klopt onze aanname dat het organiseren van collectieve inkoopacties buiten de basisdienstverlening valt en dus onderdeel is van de raamwerkovereenkomst?

Antwoord:

Ja, dit is correct.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Energieloket Gemeente Lelystad

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.

22

Onderwerp:

PVE - eis 42:

Vraag:

U geeft aan dat de informatie die wordt verzameld in het klantvolgsysteem intellectueel eigendom blijft van Opdrachtgever. Op welke informatie doelt u? Intellectueel eigendom gaat vaak over documentatie, dienstverlening, layout etc. Dit terwijl in het klantvolgsysteem data wordt opgeslagen van bewoners die gebruikmaken van de dienstverlening.

Antwoord:

Deze eis zal worden aangepast naar: De informatie die wordt verzameld via het klantvolgsysteem van het centrale energieloket is eigendom van Opdrachtgever.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Energieloket Gemeente Lelystad

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.**Onderwerp:**

23

PVE - eis 34:

Vraag:

U geeft aan dat de dienstverlening van het energieloket ook betrekking moet hebben op het thema 'circulaire economie'. In de basis juichen we dit toe, maar tegelijk is het een erg breed thema. Kunt u toelichten - liefst ondersteund met voorbeelden - op welke aspecten van de transitie richting een circulaire economie het energieloket een rol kan/moet spelen?

Antwoord:

Dit kan Opdrachtgever niet aangeven. Hiervoor doen wij een beroep op de kennis, kunde en creativiteit van de Inschrijvers.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Energieloket Gemeente Lelystad

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.

24

Onderwerp:

PVE - eis 28:

Vraag:

U geeft aan dat marketing en communicatiewerkzaamheden onderdeel zijn van de inschrijfprijs en basisdienstverlening. Kunt u een toelichting geven bij de afbakening en omvang van deze werkstroom qua verwachten vanuit u als Opdrachtgever. Dit biedt de Inschrijver de kans om een passender aanbod te doen.

Antwoord:

Marketing- en communicatiewerkzaamheden rondom het energieloket zijn en blijven de verantwoordelijkheid van de gemeente. We verwachten hierin vooral:

- Gebruik te kunnen en mogen maken van bijvoorbeeld sjablonen, voorbeeldbrieven, video's, folders en goede voorbeelden van andere gemeenten
- Gebruik te kunnen maken van een online beeldbank met gratis en rechtenvrije foto's van verduurzamingsmaatregelen en maatregelen om

aardgasvrij te worden

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Energieloket Gemeente Lelystad

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.

25

Onderwerp:

PVE - eis 21:

Vraag:

Hoe zit u de samenwerking tussen het energieloket en het fysieke warmteloket voor u?

Antwoord:

Dit zijn 2 losse onderdelen. Er dient naar elkaar verwezen te worden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Energieloket Gemeente Lelystad

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.

26

Onderwerp:

PVE - eis 21:

Vraag:

Klopt onze aanname dat u met een ‘communicatiekalender’ een ‘evenementenkalender’ bedoeld?

Antwoord:

Ja, dit is correct.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Energieloket Gemeente Lelystad

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.

27

Onderwerp:

PVE - eis 15:

Vraag:

Gaat u akkoord met een geheimhoudingsverklaring op organisatieniveau in plaats van op individueel niveau. Dit is gebruikelijk en minder bewerkelijk gezien het aantal collega's dat in potentie betrokken is bij het leveren van de gevraagde dienstverlening. Indien u niet akkoord gaat; waarom niet?

Antwoord:

Een geheimhoudingsverklaring op organisatieniveau is akkoord als Opdrachtnemer kan borgen dat op individueel niveau vertrouwelijk met de data en gegevens wordt omgegaan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Energieloket Gemeente Lelystad

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.
28

Onderwerp:
PVE - eis 14:

Vraag:

Klopt onze aanname dat het hebben van een VOG enkel geldt voor adviseurs die adviesdiensten geven en langskomen bij uw inwoners? Eisen dat al onze medewerkers een VOG hebben werkt kostenverhogend en is naar ons idee niet proportioneel.

Antwoord:

Nee, deze aanname klopt niet. Al het in te zetten personeel moet een VOG kunnen overhandigen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Energieloket Gemeente Lelystad

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.
29

Onderwerp:
PVE - eis 7 en 8:

Vraag:

Kunt u deze eisen nader toelichten? Welke onwenselijke situaties beoogt u met deze eisen te voorkomen?

Antwoord:

We willen vooral de onwenselijke situatie van mogelijke belangenverstrengeling voorkomen. Er dient een duidelijke scheiding te zijn tussen het advies en de uitvoering van het werk.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Energieloket Gemeente Lelystad

Beantwoord op: 7 mrt. 2025

Ref.nr.
30

Onderwerp:
PVE - eis 2:

Vraag:

Wat bedoelt u met strategische adviesdiensten?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 3.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Energieloket Gemeente Lelystad

Beantwoord op: 7 mrt. 2025

Ref.nr.
31

Onderwerp:
Offerteaanvraag pagina 23:

Vraag:

Onderdeel van de procedure is een presentatie. De juichen wij van harte toe, want het biedt de mogelijkheid om kennis te maken en het gesprek te voeren over de gevraagde dienstverlening. Is het doel van de presentatie enkel verificatie of zou het ook kunnen dat jullie reeds gegeven scores bijstellen o. b.v. de presentatie?

Antwoord:

Het doel van de presentatie is dat de beoordelingscommissie vragen kan stellen over de inhoud van de ingediende offerte om eventuele onduidelijkheden weg te nemen en aannames te ontkrachten of te verifiëren. Op basis van de presentatie kunnen individuele scores worden bijgesteld.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Energieloket Gemeente Lelystad

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.

32

Onderwerp:

Offerteaanvraag pagina 21-23:

Vraag:

Na de toelichting over wat u wilt teruglezen in de beantwoording van de verschillende gunningscriteria geeft u 4 bullets met beoordelingscriteria waarop u toetst. Daarnaast geeft u op pagina 23 een scoretabel met beoordelingscriteria. Beide sets aan criteria komen niet 100% overeen. Wij stellen voor op de scoretabel aan te houden en de lijst met 4 bullets na ieder gunningscriterium te laten vervallen. Gaat u daarmee akkoord? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met het laten vervallen van de 4 bullets na ieder gunningscriterium. Dit omdat de tabel in hoofdstuk 4.4 van de Offerteaanvraag de kaders zijn waarop de 4 bullets per gunningscriteria worden gewaardeerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Energieloket Gemeente Lelystad

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.

33

Onderwerp:

Voorstel voor herstelgelegenheid in de offerteaanvraag:

Vraag:

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?

Antwoord:

Wij kunnen uw vraag niet beantwoorden omdat wij uw vraag niet begrijpen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Energieloket Gemeente Lelystad

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.

34

Onderwerp:

Certificering

Vraag:

In het Offerteaanvraagdocument wordt geëist dat de opdrachtnemer beschikt over een ISO 9001:2015-certificering of een gelijkwaardig systeem. Gezien het feit dat volgens de Handreiking Kwaliteit Energieloketten van de VNG dergelijke certificering niet verplicht is voor Energieloketten, vragen wij deze eis te laten vervallen, aangezien dit niet bepalend is voor de kwalitatieve uitvoering van de opdracht en referenties (met aanvullend een tevredenheidsverklaring) hiervoor ook passend zou moeten zijn.

Antwoord:

De Handreiking Kwaliteit Energieloketten zien wij als volwaardig alternatief voor de ISO 9001 certificering. De geschiktheidseis blijft gehandhaafd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Energieloket Gemeente Lelystad

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.

35

Onderwerp:

Offerteaanvraag document

Vraag:

In het Offerteaanvraagdocument (hoofdstuk 4.3) wordt niet expliciet vermeld hoe wordt bepaald of een ingediend plan als 'vernieuwend' wordt beoordeeld. Welke criteria hanteert de opdrachtgever om een inschrijving als vernieuwend te beschouwen?

Antwoord:

Met 'vernieuwend' bedoelen wij dat de uitwerking van de inschrijver een energieloket biedt waar inwoners terecht kunnen met hun vragen over verduurzaming, maar op een wijze die af kan wijken van bestaande of gangbare oplossingen. Het vernieuwende kan zitten in de aanpak, werkwijze, gebruikte middelen of klantbenadering, zolang deze bijdraagt aan de effectiviteit, toegankelijkheid en toegevoegde waarde van het loket.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Energieloket Gemeente Lelystad

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.

36

Onderwerp:

Certificering

Vraag:

U stelt eisen t.a.v. kwaliteitsborging en informatiebeveiliging in de vorm van ISO 9001 en ISO 27001. Hierbij stelt u als aanvullende voorwaarde dat in het geval van samenwerking (combinatie) beide partijen hieraan dienen te voldoen. Naast het feit dat deze eisen niet conform de gestelde eisen die BZK en VNG samen hebben gesteld in de handreiking kwaliteit energieloketten, is dit een aanvullende verwaring. Wij verzoeken u deze eis te laten vervallen, dat de certificeringseis voor beide partijen uit de combinatie geldt, zodat u op voorhand geen inschrijvers uitsluit. Zo niet, waarom niet.

Antwoord:

Voor uw vraag over ISO9001, zie het antwoord bij vraag 34.

De geschiktheidseis met betrekking tot het ISO27001-certificaat is opgenomen vanwege de vereisten die voortvloeien uit de NIS2-richtlijn. De NIS2-richtlijn stelt strenge eisen aan de beveiliging van netwerk- en informatiesystemen, waarbij organisaties verplicht zijn om passende technische en organisatorische maatregelen te nemen ter waarborging van informatiebeveiliging. ISO27001 is een internationaal erkende norm voor informatiebeveiligingsmanagement en biedt een structureel kader voor het identificeren, beheren en reduceren van informatiebeveiligingsrisico's. Door inschrijvers te verplichten over deze certificering te beschikken, wordt geborgd dat zij voldoen aan de eisen van de NIS2-richtlijn en dat gevoelige gegevens op een adequate en veilige manier worden verwerkt en beschermd.

Het laten vervallen van deze eis zou ertoe kunnen leiden dat de dienstverlening niet voldoet aan de wettelijke beveiligingsstandaarden, wat risico's met zich meebrengt op het gebied van dataveiligheid en naleving van de NIS2-richtlijn.

Als alternatief voor het ISO27001-certificaat kan ook een gelijkwaardige, aantoonbare norm voor informatiebeveiliging worden geaccepteerd, mits deze voldoet aan de eisen die de NIS2-richtlijn stelt. Dit kan bijvoorbeeld een ISAE 3402 type II-verklaring zijn of een NEN 7510-certificering, afhankelijk van de aard van de dienstverlening en de gevoeligheid van de verwerkte gegevens. Inschrijvers die een alternatief certificaat of verklaring overleggen, dienen daarnaast voldoende bewijs te leveren dat zij een adequaat Information Security Management System (ISMS) hanteren, waarbij risicoanalyse, beveiligingsmaatregelen en continue monitoring gewaarborgd zijn. De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om de gelijkwaardigheid van deze alternatieve normen te toetsen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Energieloket Gemeente Lelystad

Beantwoord op:

7 mrt. 2025

Ref.nr.

37

Onderwerp:

Certificering ISO 270001

Vraag:

Moet de organisatie van de inschrijver ISO 270001 gecertificeerd zijn of accepteert de opdrachtgever als het systeem waarin klantgegevens worden geadministreerd ISO 27001 gecertificeerd is?

Antwoord:

Wij accepteren de certificering van het systeem. Let hierbij wel op dat u zich beroept op de draagkracht van een derde. Lees hierbij de offerteaanvraag goed door welke documenten van de derde partij u moet indienen bij uw inschrijving.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Energieloket Gemeente Lelystad

Beantwoord op:

24 mrt. 2025

Ref.nr.

38

Onderwerp:

Reactie op beantwoording 33

Vraag:

De vraag is inderdaad niet helemaal helder geformuleerd. Samengevat vragen we een herstelmogelijkheid wanneer we een kleine (slordigheid)fout maken bij het aanleveren van de UEA of andere bewijsmiddelen. De herstelmogelijkheid zou Inschrijvers dan twee (2) werkdagen tijd geven om te herstellen. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, waarom niet?

Antwoord:

Conform de gestelde inschrijfvoorwaarden uit de offerteaanvraag, voorwaarde e, bieden wij herstel mogelijkheden aan binnen een redelijke termijn.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Energieloket Gemeente Lelystad

Beantwoord op:

24 mrt. 2025

Ref.nr.

39

Onderwerp:

Reactie op beantwoording 15

Vraag:

Het maximeren van indexatie verschuift risico naar de opdrachtnemer. Onze voorkeur blijft volgens de CBS-index, maar kunnen leven met uw antwoord.

Antwoord:

Aanvullend willen wij hierop aanvullen dat bij extreme inflatiecijfers een gesprek over (eenmalig) afwijkende afspraken mogelijk is.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Energieloket Gemeente Lelystad

Beantwoord op:

24 mrt. 2025

Ref.nr.

40

Onderwerp:

Reactie op beantwoording 18

Vraag:

Deze eis is ons niet helemaal duidelijk. Kunt u - het liefst ondersteund met voorbeelden - toelichten wat de gewenste situatie/functionaliteit is?

Antwoord:

Naar aanleiding van uw vraag hebben we besloten om eis 58 te laten vervallen. Deze is dubbel ten opzichte van eisen 39 en 40.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Energieloket Gemeente Lelystad

Beantwoord op:

24 mrt. 2025