

1^e Nota van Inlichtingen

Voor u ligt de 1^e Nota van Inlichtingen behorend bij de bij de offerteaanvraag Gemeentelijk Energie Lokaal gemeente Almere, met ons kenmerk IA2025.08.04.

De inhoud van deze Nota van Inlichtingen wordt geacht deel uit te maken van de aanbestedingsstukken en daarmee van het overeen te komen contract. Bovendien staan bij verzending van deze Nota van Inlichtingen in beginsel alle eisen vast en kunnen niet meer worden gewijzigd.

Deze Nota van Inlichtingen is samengesteld uit de schriftelijke vragen die wij via TenderNed hebben ontvangen. De vragen zijn letterlijk (voor zover mogelijk) en geanonimiseerd overgenomen in deze Nota, zoals de houder(s) van de offerteaanvraag de vragen hebben gesteld. De gemeente Almere heeft de vragen en de antwoorden in deze Nota verwerkt.

De gemeente Almere zal de gestelde vragen die na het uitkomen van deze 1^{de} Nota binnenkomen, beoordelen op inhoud en importantie. Indien het mogelijk is en naar het oordeel van de gemeente noodzakelijk, zullen de vragen alsnog beantwoord worden middels een tweede Nota van Inlichtingen.

Deze geanonimiseerde Nota van Inlichtingen is **28 augustus 2025** gepubliceerd op TenderNed.

Nr	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Leidraad	6 a4 voor alle gevraagde punten is te weinig. Alleen al voor subgunningscriterium 'online loketfunctie' stelt u vier subvragen. Wij verwachten dat u als aanbestedende dienst een beter beeld krijgt van de dienstverlening van de inschrijver als u dit ophoogt naar 10 a4. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, waarom niet?	Gemeente wijzigt het aantal naar 8 pagina voor alle criteriums.
2	Bijlage kritische prestatie indicatoren	Is het de bedoeling dat de inschrijver invult aan welke KPI's hij zich committeert, en dit als bijlage meestuurt? Zo niet, kunt u toelichten wat de bedoeling is van deze bijlage?	Deze bijlage is bedoeld om inschrijvers inzicht te bieden in de verwachtingen bij de prestaties van de opdrachtnemer. Het document zal na gunning gebruikt worden om de uitvoering van de opdracht te beoordelen.



Nr	Onderwerp	Vraag	Antwoord
3	PvE eis 10	U eist dat de webpagina van het energieloket zoveel mogelijk wordt opgeleverd in de huisstijl van de gemeente. We zien hier verheugd over, want een webpagina in de huisstijl van de gemeente draagt bij aan de herkenbaarheid en het vertrouwen onder inwoners en ondernemers, waardoor meer inwoners gebruik zullen maken van de pagina. Om gebruikers echt het gevoel te geven dat het energieloket een verlengstuk van de gemeente is, is een whitelabel energieloket op een domeinnaam van de gemeente een best practice. We stellen daarom voor dat u in het programma van eisen opneemt dat de opdrachtnemer een whitelabel energieloket op een domeinnaam vanuit de realiseert, geheel aansluitend op de gemeentelijke huisstijl. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, waarom niet?	Gemeente stemt hiermee in. Opdrachtnemer mag de whitelabel van het energieloket aansluiten op de gemeentelijke huisstijl. Opdrachtnemer mag het energieloket realiseren op een domeinnaam van de gemeente Almere. Gemeente beschouwd de nota als afdoende en past het PvE hier niet direct op aan.



Nr	Onderwerp	Vraag	Antwoord
4	PvE eis 15	In uw Programma van Eisen stelt u als eis dat het energieloket aansluit op de methode van het landelijk digitaal kennisplatform (www.verbeterjehuis.nl) en dat er geen verschil mag zitten tussen de uitkomsten van de huisscan op Verbeterjehuis en die van het energieloket. De aanbieder van de QuickScan van Verbeterjehuis.nl rekent hiervoor jaarlijks omvangrijke licentiekosten, ongeacht het gebruik. Dit leidt tot structurele lasten voor de gemeente en beperkt de keuzevrijheid voor innovatieve, goedkopere en beter lokaal in te richten alternatieven. Daarnaast creëert deze verplichting een afhankelijkheid van één leverancier, wat het risico op toekomstige prijsstijgingen of verminderde functionaliteit vergroot. Ons voorstel is om in plaats van deze specifieke tool te verplichten, als eis op te nemen dat het energieloket een huisscan aanbiedt die qua functionaliteit, datakwaliteit en betrouwbaarheid minimaal gelijkwaardig is aan die van Verbeterjehuis.nl. Dit geeft de gemeente meer flexibiliteit, voorkomt onnodige vaste kosten en kan de effectiviteit en het gebruik van het energieloket vergroten. Gaat u akkoord met dit voorstel? Zo nee, waarom niet?	Gemeente gaat hiermee akkoord. Afhankelijk van het platform en er geen grote verschillen in de resultaten voorkomen.
5	Inschrijfformulier	Het is ons niet helemaal duidelijk hoe het inschrijfformulier werkt. Welke cellen moeten we als inschrijver invullen?	De grijsgekleurde velden dienen ingevuld te worden. De genummerde regels 1, 2 en 3 worden samen opgeteld tot de inschrijfprijs.

Nr	Onderwerp	Vraag	Antwoord
6	Inschrijfformulier	Wenst u hier een prijs voor 1 inkoopactie of voor alle 12 te zien?	Per actie. Het aantal acties dat genoemd wordt in de offerteaanvraag is een streven en kan tijdens de loop van de opdracht aangepast worden
7	Inschrijfformulier	Wat is het verschil tussen “online energieloket” en “kosten energieloket per jaar”? Betreft “online energieloket” de eenmalige implementatiekosten? Wat is het verschil tussen “contactcentrum” en “contactcentrum per jaar”? Betreft “contactcentrum” de implementatiekosten?	Voor beide vragen is het antwoord dat de eerste regel de totaalprijs betreft en de tweede regel de kosten per jaar. Kortom, de totale kosten voor het onderdeel online energieloket (bovenste regel), en de kosten per jaar.
8	Inschrijfformulier	U vraagt om 1 prijs voor ‘online energieloket’. Kunt u bevestigen dat u zowel een particulier als een zakelijk en vve-loket zoekt?	De gemeente bevestigt dit. Wij willen inderdaad een loket per doelgroep .
9	Gunningscriteria	Conceptvraag Nvl In PvE §6, eis 43 staat dat de gemeente Almere de ‘Pas toe of leg uit’-verplichting hanteert op de van toepassing zijnde standaarden van beheerorganisatie IETF vanuit het Forum Standaardisatie. Kunt u toelichten welke specifieke IETF-standaarden u in het kader van deze opdracht van toepassing acht, en op welke onderdelen van de dienstverlening deze betrekking hebben? Verwacht u hierbij volledige technische implementatie door de opdrachtnemer, of volstaat naleving bij gebruik van bestaande systemen en leveranciers?	Alle genoemde IETF standaarden (IPv6, DMARC, SPF etc.) verwachten wij van toepassing hierbij, op alle onderdelen van de dienstverlening waar die standaarden betrekking op hebben. Naleving bij gebruik van bestaande systemen en leveranciers volstaat indien aan de standaarden wordt voldaan, danwel redelijkerwijs onderbouwd afgeweken conform de ‘Pas toe of leg uit’-verplichting.

Nr	Onderwerp	Vraag	Antwoord
10	Handreiking Energieloketten	Volgens de Handreiking kwaliteit energieloketten (BZK & VNG, 2021) en het aanvullende document Aandachtspunten bij het werken met een energieloket (VNG, 2024), die in het Programma van Eisen als verplicht uitgangspunt zijn opgenomen, moeten belangenverstrengeling en verstoring van de marktwerking worden voorkomen. Kunt u bevestigen dat deze uitgangspunten worden gevolgd en dat een opdrachtnemer, of aan hem gelieerde (zuster-)ondernemingen, niet zelf uitvoerend actief mogen zijn bij de uitvoering van diensten? Dit betreft bijvoorbeeld het leveren en aanbrengen van kleine maatregelen via een eigen fixteam, het zelf uitvoeren van grote duurzaamheidsmaatregelen (zoals isoleren), alsmede het exploiteren van een webshop of fysieke winkel met duurzame artikelen en maatregelen.	Ja, wij bevestigen dat de uitgangspunten zoals vastgelegd in de Handreiking kwaliteit energieloketten (BZK & VNG, 2021) en in Aandachtspunten bij het werken met een energieloket (VNG, 2024) volledig van toepassing zijn en in deze aanbesteding als verplicht uitgangspunt gelden. Dit betekent dat belangenverstrengeling en verstoring van de marktwerking nadrukkelijk moeten worden voorkomen. Een opdrachtnemer, of aan hem gelieerde (zuster-)ondernemingen, Het is niet toegestaan dat een uitvoerend bedrijf zichzelf als energieloket inschrijft en vervolgens alleen via zichzelf doorverwijst. De opdrachtnemer dient een onafhankelijke en objectieve rol als energieloket te hanteren: het informeren, adviseren, ontzorgen en doorverwijzen naar de markt (de marktpartijen die op basis van objectieve criteria geselecteerd worden door de opdrachtnemer).
11	Certificering	In de aanbestedingsleidraad is bepaald dat de winnende partij binnen 7 kalenderdagen na gunning een kopie van een geldig ISO 9001:2008/2015-certificaat moet aanleveren. Kunt u bevestigen of een gelijkwaardig kwaliteitsmanagementsysteem, bijvoorbeeld aantoonbaar conform een andere internationaal erkende norm of met een externe auditverklaring, ook wordt geaccepteerd als alternatief voor ISO 9001?	Onder paragraaf 4.3.2.2 van de offerteaanvraag staat vermeld dat een gelijkwaardig certificaat/verklaring ook wordt geaccepteerd, mits het voldoet aan de gestelde eisen uit de ISO 9001.

Nr	Onderwerp	Vraag	Antwoord
12	Aanbestedingsleidraad	In de aanbestedingsleidraad is de beoogde ingangsdatum van de overeenkomst vastgesteld op 1 december 2025, terwijl in het Programma van Eisen (eis 2) is opgenomen dat het digitale energieloket en het contactcentrum uiterlijk op 1 januari 2026 operationeel moeten zijn. Gezien de korte doorlooptijd tussen gunning en livegang achten wij dit operationeel uitdagend. Kunt u aangeven wat de aanbestedende dienst onder “operationeel zijn” verstaat?	Onder 'operationeel zijn' wordt verstaan dat het loket online is en het contactcentrum telefonisch en digitaal bereikbaar is.
13	PvE 22	In het Programma van Eisen (eis 22) is opgenomen dat het loket een toegankelijkheidsverklaring met status A moet hebben, conform WCAG 2.1 succescriteria niveau AA. Inmiddels is WCAG 2.2 AA de actuele norm. Op dit moment beschikken wij over status B volgens deze standaard, waarbij het behalen van status A mede afhankelijk is van de door de gemeente aangeleverde content. Kunt u bevestigen of status B bij aanvang van de opdracht acceptabel is, mits er een concreet plan van aanpak wordt overlegd om status A binnen een nader te bepalen termijn te behalen? Indien ja, kunt u aangeven welke termijn hiervoor acceptabel is, en of deze eis wordt aangepast aan WCAG 2.2 AA?	Nee, status B is bij aanvang niet acceptabel. Vanwege het Besluit Digitale Toegankelijkheid (sinds 1 juli 2023 onderdeel van de Wet Digitale Overheid) moeten alle websites en webapplicaties waarvoor Almere eindverantwoordelijk is voldoen aan een groot aantal eisen op het gebied van digitale toegankelijkheid. Status A is daarom een directe vereiste.



Nr	Onderwerp	Vraag	Antwoord
14	PvE eis 43	In PvE §6, eis 43 staat dat de gemeente Almere de 'Pas toe of leg uit'-verplichting hanteert op de van toepassing zijnde standaarden van beheerorganisatie IETF vanuit het Forum Standaardisatie. Kunt u toelichten welke specifieke IETF-standaarden u in het kader van deze opdracht van toepassing acht, en op welke onderdelen van de dienstverlening deze betrekking hebben? Verwacht u hierbij volledige technische implementatie door de opdrachtnemer, of volstaat naleving bij gebruik van bestaande systemen en leveranciers?	Zie vraag/antwoord nr. 9.