

Nota van Inlichtingen 1

Europese aanbesteding: Uitvoering NIP LAI
 TenderNed Kenmerk: 544780
 Kenmerk: 25.Z.085
 Datum: 1 december 2025

Door de aanbestedende dienst worden de volgende mededelingen, aanvullingen en/of wijzigingen gemeld:

Naar aanleiding van deze nota van inlichtingen zijn er een aantal wijzigingen in de aanbestedingsdocumenten doorgevoerd. LET OP: de oude documenten zijn middels deze nota van inlichting komen te vervallen en vervangen voor een herziene versie. Deze kunt u op TenderNed vinden onder documenten.

Onderwerp/document	Paragraaf/verwijzing	Wijziging
Beschrijvend document	3.4.1 Kerncompetenties	Kerncompetenties 3 en 8 zijn, naar aanleiding van vraag 3, komen te vervallen.
Beschrijvend document	4.2.2.2 K1: Plan van Aanpak	Structuur gunningscriterium K1: Plan van Aanpak gewijzigd/verduidelijkt naar aanleiding van vraag 46.
Bijlagen	Bijlage 3 Verklaring Kerncompetenties	Kerncompetenties 3 en 8 zijn verwijderd naar aanleiding van vraag 3; de bijlage is overeenkomstig herzien en aangepast.
Bijlagen	Bijlage 6 Prijzenblad	Regel 18, optie E VvE-procesbegeleiding: prijsopgave aangepast naar aanleiding van vraag 2.
Bijlagen	Bijlage 7 PvE uitvoering NIP LAI	Toegevoegd: een aanvullende eis is opgenomen en de nummering van '3. Eisen aan planning en uitvoeringspartijen' is aangepast naar aanleiding van vraag 4.

Ref. Nr.	Vraag	Antwoord
1	Staat u ook open voor doe-het-zelf vouchers? We zien dat die tot veel hogere conversies leiden vanwege dat bewoners niet hoeven voor te schieten. Risico op onheus gebruik minimaliseren door we vooraf, tijdens en achteraf bewijsvoering te controleren. Zo niet, waarom niet?	Heeft niet onze voorkeur, wellicht op basis van evaluatie/overleg in toekomst.
2	VvE-procesbegeleiding is complex en kan kostbaar worden, zeker bij grote VvE's. Het kan jaren duren voordat er op een ALV wordt besloten tot uitvoering van een maatregel, waarbij veel ondersteuning van een procesbegeleider vereist is. Dit wordt vaak apart aanbesteed en past niet binnen de opdrachtwaarde die u stelt. Daarom zijn we benieuwd of u wat meer woorden kan geven aan de aard van de procesbegeleiding in scope van de opdracht en aan de doelgroep (type (grote of kleine) VvE's). Dan kunnen wij een passend aanbod doen.	De rol van de opdrachtnemer ligt in het faciliteren van de procesbegeleiding in de genoemde fasen (informerende, adviseren, planvorming en uitvoering). Het aantal grote (kwetsbare) VvE's in Kampen is gering. Naar aanleiding van deze vraag wordt het prijzenblad voor Optie E – VvE-procesbegeleiding herzien. In plaats van een vaste prijs per volledig proces wordt een pakketprijs per 4 uur gehanteerd. Inschrijvers dienen een tarief op te geven per pakket van 4 uur, inclusief alle bijkomende kosten en exclusief btw. Deze wijziging biedt flexibiliteit zodat de inzet kan worden afgestemd op de daadwerkelijke behoefte/omvang van de VvE.
3	Het uitvragen van 8 kerncompetenties voor een opdracht met een geschatte waarde van € 400.000 is disproportioneel en leidt tot hoge administratieve lasten van de opdrachtnemer. Wij stellen voor dat u het aantal terugbrengt tot 3, wat gangbaar is in de markt. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet kunt u toelichten waarom niet?	Nee, wij gaan niet akkoord met het terugbrengen van het aantal kerncompetenties naar drie. De acht kerncompetenties zijn vastgesteld op basis van de aard en complexiteit van de opdracht. Wel hebben wij, naar aanleiding van uw opmerking, besloten om kerncompetentie 3 (ondersteuning bij subsidieaanvragen) en kerncompetentie 8 (natuurvriendelijk isoleren) te laten vervallen. Deze wijziging wordt verwerkt in het Beschrijvend document en de bijlage met kerncompetenties. De overige zes kerncompetenties blijven gehandhaafd.

4	Natuurvriendelijk isoleren ligt bij de uitvoerende partij (“onderaannemer”). Daarom is dit niet een competentie die de intermediair kan aandrazen. We stellen daarom voor dat u deze schrapt. Omdat we het belang van natuurlijk vriendelijk isoleren begrijpen en beschrijven, stellen we voordat u dit als minimumcriterium voor de selectie van onderaannemers opneemt (bijv. bij eis 3.3). Gaat u hiermee akkoord? Zo niet kunt u toelichten waarom niet?	Akkoord, zie tevens antwoord vraag 3. Aan het programma van eisen onderdeel 3. Eisen aan planning en uitvoeringspartijen wordt de volgende eis toegevoegd: 3.4 Uitvoeringspartijen moeten aantoonbaar werken conform de Wet natuurbescherming en de natuurkalender bij het uitvoeren van isolatiemaatregelen. Dit houdt in dat werkzaamheden worden afgestemd op seizoensgebonden richtlijnen om negatieve effecten op flora en fauna te voorkomen.
5	Het maximaliseren op aantal woorden brengt een disproportionele last voor de inschrijvers met zich mee. We stellen daarom voor dat u maximaliseert op aantal A4 (zoals gangbaar voor dit type aanbestedingen). Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, waarom niet?	Wij gaan niet akkoord. Het hanteren van een woordlimiet is juist proportioneel. Het voorkomt interpretatieverschillen over opmaak (zoals lettertype, regelafstand, marges en witruimte) en waarborgt daarmee de gelijke behandeling van inschrijvers. Een limiet op A4's leidt in de praktijk regelmatig tot discussies over vormgeving, wat wij nadrukkelijk willen voorkomen. Als tegmoetkoming besloten het maximaal aantal woorden te verdubbelen. Dus 3.000 woorden voor K1 en 1.000 woorden voor K2.
6	Wie draagt de kosten voor het drukken en verzenden en out of pocket kosten voor bijvoorbeeld zaalhuur voor informatieavonden?	Kosten voor opdrachtgever mits vooraf goedgekeurd door opdrachtgever.
7	U geeft aan dat de gemeente een actieve rol zal spelen. We zijn verheugd dit te lezen. Kunt u aangeven hoe die rol er precies uit ziet? Bijvoorbeeld verzenden uitnodigingsbrieven (minimaal 3 briefrondes), huis-aan-huis-aanpak, informatieavonden, en welke rol u hierin verwacht van de opdrachtnemer?	Opdrachtnemer bepaalt de communicatiestrategie en is aanjager op het gebied van projectmanagement. Opdrachtgever faciliteert in overleg praktische zaken.
8	Kunt u aangeven wat u verstaat onder whitelabel? Wij communiceren namelijk wel vanuit onze eigen merknaam omdat we zo de herkenbaarheid van het aanbod onder bewoners verhogen.	Met white-label communicatiematerialen bedoelen wij communicatiemiddelen die neutraal zijn vormgegeven, zodat deze materialen door de opdrachtgever kunnen worden voorzien van de eigen gemeentelijke huisstijl en branding. In overleg in combinatie met merknaam opdrachtnemer.
9	RvO heeft de monitoringsfrequentie teruggebracht naar 1 keer per jaar. Gaat u akkoord met het aanpassen naar eis 7.2 zodat dit in lijn is met landelijk beleid? Zo niet, waarom niet?	Akkoord. Eis van RvO is leidend gedurende de looptijd van de overeenkomst.

10	We snappen de wens voor dataveiligheid, maar we achten een MFA niet proportioneel voor het gemeentelijke dashboard (uiteraard wel voor het CRM-systeem waar onze medewerkers in werken). Reden: hier tonen we alleen geaggreerde gegevens. Gaat u akkoord met het versoepelen van deze eis? Zo niet, waarom niet?	We versoepelen deze eis als volgt: het gebruik van Single Sign-On (SSO) met ingebouwde MFA-functionaliteit is gelijkwaardig.
11	Kunt u wat meer woorden geven aan uw wensen voor het buurtinitiatief? Om welke initiatieven gaat het, wat er wordt er qua ondersteuning verwacht?	Gaat om het begeleiden en organiseren van een actieve groep inwoners die bijvoorbeeld een collectieve inkoop willen organiseren of samen een voorstel doen voor andere collectieve projecten zoals een mini-warmtenet.
12	In onze ogen is dit een hele belangrijke optie, omdat voor een deel van de bewoners extra ontzorging in de vorm van een adviesgesprek aan huis nodig is om hen op gang te helpen. Daarom stellen we voor dat u eisen stelt aan deze adviezen, zodat u borgt dat uw beleidseuro's doelmatig besteed worden. Sommige partijen doen slechts een snelle energiescan in de woning, waaruit een generiek pdf-rapport rolt. Hiermee zijn bewoners niet goed geholpen. Daarom stellen we voor dat u toevoegt: verplicht stellen dat er een fysieke schouw wordt uitgevoerd inclusief visuele inspectie van bouwkundige risico's, dat het adviesgesprek minimaal 90 minuten duurt en dat de bewoner een op-maat rapport krijgt o.b.v. de schouw, met passende prijsindicaties en terugverdiertijden. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, waarom niet?	Niet akkoord. Invulling adviesgesprekken kunnen in plan van aanpak worden beschreven.
13	“Prijs per afgeronde aanvraag”. Wat bedoelt u hiermee? Gaat dit om afgeronde NIP-subsidieaanvraag binnen een van de drie sporen?	Met “Prijs per afgeronde aanvraag” bedoelen wij een subsidieaanvraag binnen één van de drie sporen van het Nationaal Isolatieprogramma (NIP), die: - Volledig en inhoudelijk correct is aangevraagd, inclusief alle vereiste bijlagen; - Aantoonbaar is geaccepteerd door de opdrachtnemer, bijvoorbeeld via een ontvangstbevestiging of registratienummer.

14	U noemt “optioneel 4” sporen. Wat is hier het optionele vierde spoor?	De verwijzing naar een vierde spoor is een tekstuele fout en komt te vervallen. Er zijn drie subsidiesporen zoals beschreven in het Beschrijvend document. De aanvullende informatiediensten (opties A t/m E) staan los van deze sporen. Deze opties zijn aanvullend en kunnen op afroep worden ingezet via nadere opdrachten, maar vormen geen extra spoor.
15	“Prijs per afgeronde aanvraag”. We stellen voor dat u dit aanpast “Prijs per aanvraagde subsidie”; want de opdrachtnemer maakt al kosten per aangevraagde subsidie. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, waarom niet?	Niet akkoord, de oorspronkelijke formulering 'prijs per afgeronde aanvraag' blijft gehandhaafd. De reden hiervoor is dat wij betaling willen koppelen aan een concreet en controleerbaar resultaat: een volledig afgeronde subsidieaanvraag. Dit sluit aan bij het uitgangspunt van prestatiegerichte betaling.
16	Ondersteuning bij ISDE of SWE-aanvragen mist in het prijzenblad. Wenst u hier ook ondersteuning voor te zien? Zo ja, kunt u dit dan toevoegen aan het prijzenblad?	Nee, ondersteuning bij ISDE- of SWE-aanvragen wordt niet gevraagd en zal daarom niet worden toegevoegd aan het prijzenblad. Zie tevens antwoord vraag 3.
17	Kunt u vast een voorzichtige inschatting doen van hoe vaak u de optionele sporen denkt in te zetten?	Zie antwoord vraag 14.
18	Het is gebruikelijk en gangbaar om inschrijvers een herstelgelegenheid te geven in het geval van gebreken in het UEA of bij de bewijsmiddelen. Uitsluiting vanwege een incompleet of onjuist aangeleverd UEA of bewijsstuk is namelijk disproportioneel. We stellen daarom voor dat u de volgende passage opneemt in uw leidraad: ‘Compleetheid van uw Inschrijving. De Inschrijver moet alle vragen op het Aanbestedingsplatform beantwoorden en de gevraagde documenten indienen. Als het Uniform Europees Aanbestedingsdocument of de bewijsmiddelen één of meer gebreken bevatten krijgt de betreffende Inschrijver de gelegenheid om het gebrek te herstellen binnen een termijn van twee (2) werkdagen, gerekend vanaf de dag van verzending van een verzoek daartoe. Hieronder vallen ook gebreken in (of het onverhoopt ontbreken van) de Terbeschikingsstellingsverklaring of Uniform Europees Aanbestedingsdocument van een derde waarop door de Inschrijver een beroep wordt gedaan.’ Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, waarom niet?	Niet akkoord. Herstel is slechts toegestaan binnen de kaders van de Aanbestedingswet en de geldende jurisprudentie. Een generieke herstelbepaling zoals voorgesteld, zou de indruk kunnen wekken dat ook substantiële gebreken hersteld mogen worden, wat in strijd is met het gelijkheids- en transparantiebeginsel.
19	Hoeveel woningen moet u nog isoleren om te voldoen aan de doelstellingen van de SpUK LAI (drie tranches)?	Circa 2000
20	U geeft aan dat u al woningen heeft verduurzaamd in het kader van de SpUK LAI. Had u toen ook een intermediair of heeft u dit zelfstandig gedaan? Welke geleerde lessen kunt u delen over deze eerste fase?	Een intermediair. De geleerde lessen zijn in het beschrijvend document en het programma van eisen verwerkt.

21	Op dit moment lopen er maar liefst 8 (grote) aanbestedingen, die allen een inschrijfdatum kennen in december en januari. Wij willen u vriendelijk verzoeken de inschrijfdatum met 14 dagen te verlengen. Een dergelijk uitstel biedt inschrijvers de ruimte om een zorgvuldige en kwalitatief hoogwaardige aanbieding in te dienen. De beoogde startdatum zal hierdoor niet in het geding komen. Bent u bereid de inschrijfdeadline te verruimen?	Niet akkoord.
22	In de leidraad (§4.2.2.1) zijn voor de gunningscriteria K1 (Plan van Aanpak) en K2 (Circulair/biobased isoleren) woordlimieten opgenomen van respectievelijk 1.500 en 500 woorden. De gevraagde inhoudelijke diepgang, procesuitwerking en benodigde visualisaties laten zich echter aanzienlijk beter presenteren binnen een paginabeperking dan binnen een strak woordlimiet. Wij verzoeken u daarom te bevestigen dat de maximale omvang van de beantwoording kan worden vastgesteld op: • K1 – Plan van Aanpak: maximaal 8 A4-pagina's • K2 – Circulair/biobased isoleren: maximaal 4 A4-pagina's	Nee, wij bevestigen dit niet. Zie tevens antwoord vraag 5.
23	Daarnaast verzoeken wij u te bevestigen dat afbeeldingen, tabellen en bijlagen buiten het paginabudget vallen, ook wanneer daarin inhoudelijke tekst staat, zodat visuele ondersteuning zonder beperking kan worden toegepast. De huidige woordlimieten bieden naar onze beoordeling onvoldoende ruimte om alle gevraagde aspecten op een volledig, gestructureerd en inzichtelijk wijze te beschrijven. De criteria vragen niet alleen om tekst, maar ook om processtappen, visualisaties, klantreisoverzichten, workflowdiagrammen, risico-analyses en andere schematische toelichtingen. Deze onderdelen laten zich in de praktijk duidelijker en evenwichtiger presenteren binnen een vast aantal A4-pagina's.	Nee, wij bevestigen niet dat afbeeldingen, tabellen en bijlagen buiten de woordlimiet vallen wanneer zij inhoudelijke tekst bevatten. Zoals opgenomen in paragraaf 4.2.2 van het Beschrijvend document, worden toelichtende teksten in afbeeldingen, tabellen en bijlagen meegeteld in het totaal aantal woorden. Dit is bewust gekozen om gelijke behandeling en transparantie te waarborgen. Zie tevens antwoord vraag 5.
24	In het PvE 2.3 wordt een steekproefcontrole genoemd. In het kader van de Cash Back-regeling (CB) hebben wij de volgende vragen: 1. Wij zijn niet gecertificeerd om een toets uit te voeren op de kwaliteit. Dit is voorbehouden aan de gecertificeerde instanties en kan tot onwenselijke aansprakelijkheidsrisico's leiden. De overige onderdelen kunnen wij wel meenemen in de steekproef. Wij vragen u dit onderdeel in de steekproef te laten vervallen.	Akkoord.
25	Kunt u bevestigen dat zowel tranche 2 als tranche 3 onder deze aanbesteding vallen?	Dat is juist.

26	In PvE §4.8 staat dat de opdrachtnemer een communicatiekalender moet ontwikkelen, Kunt u toelichten wat onder een communicatiekalender precies wordt verstaan?	Een communicatiekalender is een planningstool voor alle communicatieactiviteiten.
27	In §1.2.2 van de leidraad staat dat de totale maximale waarde (plafond) van de raamovereenkomst €750.000 exclusief btw bedraagt over de gehele looptijd, inclusief eventuele verlengingsopties en rekening houdend met indexeringen. Kunt u aangeven of dit plafondbedrag ook de aanvullende informatiediensten (Opties A t/m E) omvat, of dat deze optionele diensten buiten het genoemde plafond vallen?	Dit bedrag is inclusief alle opties. De in paragraaf 1.2.2 genoemde maximale waarde van de raamovereenkomst zoals wij verplicht zijn op te nemen op grond van jurisprudentie en de Aanbestedingswet. Na het bereiken van deze maximale waarde eindigt de raamovereenkomst van rechtswege, ongeacht de resterende looptijd. Het opnemen van deze waarde biedt de aanbestedende dienst enige flexibiliteit om in te spelen op onvoorziene omstandigheden, zoals volumegroei, beleidswijzigingen of aanvullende dienstverlening, zonder dat een nieuwe aanbesteding direct noodzakelijk is. Het maximale bedrag is vastgesteld om flexibiliteit te bieden bij onvoorziene omstandigheden of uitbreiding van de opdracht.
28	In Optie E (VvE-procesbegeleiding) staat beschreven dat de opdrachtnemer VvE's ondersteunt bij onder andere het aanvragen van subsidies. Kunt u verduidelijken of deze ondersteuning uitsluitend betrekking heeft op het begeleiden van VvE's bij het voorbereiden en indienen van subsidieaanvragen? Graag een nadere uitleg van de reikwijdte van deze taak binnen Optie E.	Zie antwoord vraag 2.
29	In de leidraad wordt vermeld dat inwoners €2.200 kunnen aanvragen en dat inwoners met een laag inkomen maximaal €4.000 kunnen ontvangen. Kunt u bevestigen dat deze subsidiebedragen voor beide doelgroepen gedurende de gehele looptijd van deze opdracht gehandhaafd blijven? 1. Is er voor de lage-inkomensgroep voldoende budget beschikbaar om het bedrag van maximaal €4.000 gedurende de volledige looptijd van het isolatieprogramma te blijven verstrekken? 2. Wordt voor de financiering van de lage-inkomensbijdrage (deels) gebruikgemaakt van middelen uit de regeling Energie Armoede? Zo ja, deze regeling heeft een kortere doorlooptijd.	Wij kunnen niet garanderen dat het subsidiebedrag niet wijzigt. 2: Het klopt dat de SpUk Energiearmoede wordt gebruikt voor de aanvulling voor de lage-inkomensgroep.

30	In PvE §4.9 staat dat de opdrachtnemer de promotie en werving voor de subsidie organiseert in overleg met de gemeente(n), in samenwerking met een (communicatie)adviseur uit de eigen organisatie. Kunt u verduidelijken wat onder het organiseren van de promotie en werving precies wordt verstaan? Daarnaast verzoeken verduidelijking omtrent: 1. Welke onderdelen de opdrachtnemer zelf uitvoert (bijv. planning, coördinatie, advies, opmaak van materialen); 2. Welke onderdelen door de gemeente worden uitgevoerd of gefinancierd; 3. Of de kosten voor het drukken, produceren en verzenden van brieven of andere fysieke mailings voor rekening van de aanbestedende dienst komen, zoals in vergelijkbare gemeentelijke trajecten gebruikelijk is	Zie antwoord vragen 6 en 7.
31	Kunt u aangegeven hoe groot de totale doelgroep is die nog kan worden aangeschreven in relatie tot de te behalen aantal in Tranche 2 en Tranche 3?	Tranche 2: 1064 Tranche 3: 806
32	Wij vragen het gebruik van Single Sign-On (SSO) met ingebouwde MFA-functionnalité als gelijkwaardige eis voor MFA zoals opgenomen in het PvE.	Is akkoord.
33	In het PvE wordt verwezen naar ISO 27002. In soortgelijke aanbestedingen in de markt wordt niet om ISO 27002 gevraagd. Maximaal om certificering van ISO 27001. Wij verzoeken u de eis van ISO 27002 te laten vervallen.	Akkoord. ISO 27001 blijft gehandhaafd.
34	In PvE §15.4 wordt een beschikbaarheidseis gesteld, maar de periode waarop deze eis betrekking heeft (bijv. maandelijks, kwartaal, jaarlijks) ontbreekt. Kunt u aangeven over welke periode de beschikbaarheid wordt gemeten? Kunt u bevestigen dat omstandigheden die behoren tot overmacht (bijv. netwerkstoringen buiten invloed van opdrachtnemer, storingen bij partijen buiten de keten, landelijke uitval) worden uitgesloten van de beschikbaarheidseis, zodat de eis werkbaar en proportioneel blijft?	PvE §15.4 gaat niet over beschikbaarheid, maar over Access & Authorization Controls (autorisatiematrix, MFA, encryptie, etc.). Wij vermoeden dat uw vraag betrekking heeft op PvE §5.4, waarin de beschikbaarheidseis van 99,7% voor de website is opgenomen. Voor PvE §5.4 geldt dat de beschikbaarheid van 99,7% wordt gemeten per kalenderjaar, conform gangbare SLA-normen. Omstandigheden die kwalificeren als overmacht (zoals netwerkstoringen buiten invloed van opdrachtnemer, landelijke uitval of storingen bij externe partijen) worden uitgesloten van de beschikbaarheidsberekening. Dit volgt uit de bepalingen over niet-toerekenbare tekortkoming in artikel 9 van de Raamovereenkomst en artikel 8 van de AIV 2022.

35	In de uitvraag staat dat de opdrachtnemer een huisstijl ontwikkelt die past binnen de kaders van de huisstijl van de gemeente Kampen, en dat deze in samenspraak met de opdrachtgever wordt opgesteld. Onze organisatie werkt echter met een vaste, eigen huisstijl die wij projectbreed toepassen. Wij willen graag bevestiging ontvangen dat het gebruik van onze eigen huisstijl is toegestaan. Kunt u bevestigen dat het hanteren van onze eigen huisstijl binnen deze voorwaarden voldoet aan de gestelde eis? Zo niet, wat zijn uw bezwaren?	Zie antwoord vraag 8.
36	In de uitvraag staat dat de opdrachtnemer in de communicatie verwijst naar webpagina's op verzoek van de opdrachtgever. Wij willen graag bevestiging ontvangen dat deze eis zo moet worden geïnterpreteerd dat, wanneer het gaat om communicatiemiddelen of informatie over onze dienstverlening, de verwijzingen mogen worden opgenomen naar onze eigen webpagina's — tenzij de opdrachtgever specifiek verzoekt om te verwijzen naar een andere door hen aangewezen webpagina. Kunt u bevestigen dat verwijzingen naar de webpagina van de opdrachtnemer zijn toegestaan, zolang deze voldoen aan eventuele verzoeken van de opdrachtgever? Zo niet, wat zijn uw bezwaren?	Dit is akkoord in overleg met opdrachtgever.
37	In de uitvraag staat dat het klanttevredenheidsonderzoek (KTO) in de verificatiefase door de opdrachtnemer wordt opgesteld in afstemming met de opdrachtgever. Wij hanteren een gestandaardiseerd, gemeente-breed toepasbaar KTO-format dat bewust uniform is ingericht. Deze opzet maakt schaalbare uitvoering mogelijk en biedt belangrijke voordelen: het stelt ons in staat om gebieds-brede analyses te maken, resultaten tussen gemeenten te vergelijken en trends over grote doelgroepen te monitoren. Wij willen graag bevestiging ontvangen dat het gebruik van dit uniforme KTO-format is toegestaan, kunt u bevestigen dat deze gestandaardiseerde en schaalbare werkwijze in overeenstemming is met de gestelde eis?	Wij hebben geen kennis van het gehanteerde KTO-format. Dus we kunnen dit niet ontkennen danwel bevestigen.
38	Onderdeel van de communicatie-uitingen is veelal (o.a.) het versturen van een brief naar de doelgroep. Kunt u bevestigen dat de kosten voor het drukken en verzenden van deze brieven voor rekening zijn van Opdrachtgever?	Zie antwoord vraag 6.
39	U eist het recht op het uitvoeren van audits. Kunnen we ervan uitgaan dat u alle gemoeide kosten draagt van deze audits? Zo niet, waarom niet?	Ja, de kosten die de aanbestedende dienst maakt voor het uitvoeren van audits komen voor rekening van de aanbestedende dienst. Dit volgt uit de bepalingen in de Algemene Inkoopvoorwaarden (AIV 2022, artikel 6 en 12) en de Raamovereenkomst.

40	Wij hebben in uw bestek geen informatie kunnen vinden over op basis van welke KPI's of prestatienormen het contract kan worden verlengd. Kunt u hier inzicht in geven?	Er worden geen KPI's gekoppeld aan de verlenging.
41	Uit onderzoek van Nieuwsuur (d.d. 12 september 2023) blijkt dat sommige intermediairs de uitvoering van isolatie beleggen bij partijen behorend bij hetzelfde moederconcern als de intermediair. Hiermee komt de onafhankelijkheid van het advies in het geding. Bovendien leidt de uitvoering van isolatie door partijen uit hetzelfde concern als de intermediair tot een oneerlijk speelveld: omdat de inkomsten over de uitvoering bij hetzelfde concern terecht komen, kan de intermediair met een lagere prijs indienen. Ook worden lokale ondernemers die geen relatie hebben tot het concern benadeeld. Gaat u akkoord met het uitsluiten dat de opdrachtnemer en isolatiepartijen tot hetzelfde moederbedrijf/concern behoren, omdat dit als belangenverstrengeling gezien kan worden aangezien dit mogelijk de onafhankelijkheid van de adviseur beïnvloedt? Zo niet, waarom niet?	Ja, de aanbestedende dienst onderschrijft het belang van onafhankelijkheid van het advies en een eerlijk speelveld. Dit uitgangspunt is reeds geborgd in het Programma van Eisen, paragraaf 3.2, waarin expliciet is opgenomen: "Voor ieder spoor is het niet toegestaan dat opdrachtnemer zelf of een verbonden onderneming (uitmakend van dezelfde concernstructuur/holding) kwalificeert en deelneemt als gecertificeerde partij. Dat geldt ook voor verkoop van eigen producten en/of materialen."
42	Wij hebben ons best gedaan om uw aanbesteding grondig door te nemen en zoveel mogelijk vragen in deze vragenronde te stellen. In onze ervaring zijn er echter altijd nog vragen die later in het proces opkomen, wanneer men dieper in de materie zit. Ook gezien de grote omvang van uw bestek en de complexiteit van het programma, verzoeken wij u om nieuwe vragen toe te staan in de tweede vragenronde. Dit komt de kwaliteit van de inschrijvingen ten goede. Vanwege de ruime periode tot aan de uiterste indiendatum heeft dit ook geen negatief effect op uw planning. Indien u hiermee niet akkoord gaat, wat zijn uw bezwaren?	Niet akkoord. Conform het gelijkheids- en transparantiebeginsel en om de planning van deze aanbesteding te waarborgen, accepteren wij in deze tweede Nota van Inlichtingen uitsluitend vervolgvragen op eerder gegeven antwoorden. Nieuwe vragen worden niet meer in behandeling genomen. Dit beleid voorkomt dat er in een late fase wijzigingen ontstaan die de procedure zouden beïnvloeden of leiden tot ongelijkheid tussen inschrijvers. Alle inschrijvers hebben in de eerste vragenronde de gelegenheid gehad om hun vragen te stellen. Wij verzoeken u daarom om uitsluitend verduidelijkingsvragen te stellen die direct verband houden met eerdere antwoorden. Nieuwe vragen kunnen niet meer worden verwerkt.
43	Het is Inschrijver onduidelijk wat het verschil maakt tussen een zeer goed en een uitstekend. Bij uitstekend geeft u aan: "De uitwerking van de onderwerpen sluit uitstekend aan bij de doelstelling. De elementen van de beoordelingsaspecten worden met de uitwerking uitstekend ingevuld.". Kunt u S.M.A.R.T. toelichten wat u bedoelt met een uitzonderlijk hoog kwaliteitsniveau van de Inschrijving?	Het verschil zit in de mate waarin de inschrijving voldoet aan de beoordelingsaspecten zoals genoemd in het Beschrijvend document §4.3.2.

44	U stelt: “Inschrijver dient een referentie van een uitgevoerde opdracht op te geven.” Wij zien in de markt vaak dat ook nog lopende opdrachten zijn toegestaan, zodat niet op voorhand al inschrijvers worden uitgesloten die wel aan de kerncompetentie voldoen, maar waarbij de betreffende opdracht nog niet is afgelopen. Met hierbij de kanttekening dat inschrijvers enkel gebruikmaken van al behaalde resultaten en uitgevoerde activiteiten om te voldoen aan de kerncompetentie (geen prognoses). Kunt u akkoord gaan met dit voorstel? Zo nee, wat zijn uw bezwaren?	Ja, referenties van lopende opdrachten kunnen worden geaccepteerd, mits aan de volgende voorwaarden wordt voldaan: 1. Het specifieke onderdeel van de opdracht moet inhoudelijk overeenstemmen met de kerncompetentie waarvoor de referentie wordt ingediend. 2. Het betreffende onderdeel moet tussentijds zijn opgeleverd of afgerond en door de opdrachtgever als voltooid zijn geaccepteerd. 3. Voor dit onderdeel moet een afrekening hebben plaatsgevonden. 4. De acceptatie en afronding van dit onderdeel moeten binnen de periode van 3 jaar voorafgaand aan de sluitingsdatum van de inschrijving hebben plaatsgevonden.
45	U vraagt in totaal 8 referenties uit. Dit is een tijdrovende klus en storend voor de opdrachtgevers van inschrijvers. Om de administratielast voor zowel u als aanbestedende dienst, de inschrijvers en hun opdrachtgevers zo laag mogelijk te houden, stellen wij voor om de gevraagde ervaring als eis te stellen en de referenties enkel uit te vragen aan de partij aan wie de opdracht voorlopig wordt gegund. Op deze wijze kunnen inschrijvers de aandacht volledig richten op een inschrijving van hoge kwaliteit en verzekert u zich toch van een opdrachtnemer met de juiste ervaring. Kunt u akkoord gaan met deze werkwijze? Zo nee, verzoeken wij u om uw antwoord te onderbouwen.	Het uitstellen van deze verificatie tot na gunning zou leiden tot een onvolledige beoordeling en kan de gelijkheid van inschrijvers in gevaar brengen. Daarnaast is het een wettelijke verplichting om vóór gunning vast te stellen dat een inschrijver aan alle eisen voldoet.
46	In de uitvraag voor K1 wordt gevraagd naar de aanpak voor eigenaar-bewoners in het algemeen en specifiek naar de doelgroep met recht op maximaal € 4.000 isolatievergoeding. a. Begrijpen wij goed dat u in het Plan van Aanpak een duidelijk onderscheid wilt zien tussen: de generieke aanpak voor eigenaar-bewoners (budget € 2.200); én de aanvullende of specifieke aanpak voor de doelgroep met budget tot € 4.000? b. Kunt u overwegen deze twee elementen in de tekst van het gunningscriterium (K1) expliciet als gezamenlijke bullets/deelvragen op te nemen of achter elkaar te zetten, zodat de beoogde structuur en volgordelijkheid in de beantwoording van de criteria voor alle inschrijvers helder is?	a: Ja, uw interpretatie is correct. In het gunningscriterium K1: Plan van Aanpak verwacht de aanbestedende dienst dat inschrijvers zowel: - De generieke aanpak voor eigenaar-bewoners die gebruikmaken van het standaardbudget van € 2.200; én - De aanvullende of specifieke aanpak voor de doelgroep die recht heeft op een verhoogde isolatievergoeding tot € 4.000, duidelijk en afzonderlijk toelichten. Dit onderscheid is belangrijk om inzicht te krijgen in hoe inschrijvers beide doelgroepen effectief bereiken en activeren. b: Akkoord.

47	Voor K1 (Plan van Aanpak) geldt een limiet van 1.500 woorden en voor K2 (circulaire/biobased materialen) 500 woorden. Uit ervaring kunnen wij nu al stellen dat dit onvoldoende is om al uw (sub)vragen volledig met hoge kwaliteit te beantwoorden. Wij snappen dat u van inschrijvers informatie wenst over een breed aantal onderwerpen, en dit delen wij graag met u. Wij vragen u echter om inschrijvers de ruimte te bieden om deze informatie met u te delen. Wij verzoeken u om het woordlimiet Kunt u bevestigen dat de woordlimieten worden verruimd naar respectievelijk 4.500 woorden voor K1 en 1.500 woorden voor K2? Deze uitbreiding maakt een volledig en evenwichtig antwoord mogelijk, zonder de beoordelingssystematiek te beïnvloeden.	We gaan akkoord met verdubbelen van het maximaal aantal woorden. Dus 3.000 woorden voor K1 en 1.000 woorden voor K2.
48	U geeft aan "circa 2.000 aanvragen per jaar". Kunt u bevestigen wat het minimale aantal woningen is dat gedurende de looptijd van de overeenkomst geïsoleerd moet worden (resultaatverplichting naar het Rijk)?	Wij verwachten een hoger aantal aanvragen dan het aantal toegekende en afgeronde aanvragen. Zie verder ook antwoord vraag 31.
49	Kunt u aangeven hoe groot de beoogde doelgroep is in absolute aantallen (bijvoorbeeld aantal adressen / eigenaar-bewoners dat in scope is)? En kunt u aangeven of er een adressenlijst beschikbaar is van de doelgroep?	Onder de huidige subsidieregeling komen circa 8.000 huishoudens in de gemeente Kampen in aanmerking voor de regeling. Alle inwoners van Kampen kunnen zelf door een aanvraag te doen controleren of zij voldoen aan de voorwaarden. Daarnaast geldt dat de opdrachtnemer zich richt op particuliere eigenaar-bewoners met een slechte energetische woningkwaliteit (DEFG-label of twee slecht geïsoleerde bouwdelen) en een WOZ-waarde tot € 398.000 (peildatum 01-01-2022). Ja, er is een adressenbestand beschikbaar van de doelgroep. Dit bestand wordt door de opdrachtgever aangeleverd aan de opdrachtnemer na gunning van de opdracht.
50	a. Heeft het bedrag van € 400.000 uitsluitend betrekking op de in het prijzenblad opgenomen advies- en uitvoeringswerkzaamheden van de opdrachtnemer? b. Kunt u daarnaast aangeven wat de totale raming is van de opdracht wanneer ook het beschikbare budget voor de isolatiemaatregelen zelf wordt meegenomen, en toelichten waarom dit budget geen onderdeel vormt van de opdrachtscope?	a: Zie antwoord vraag 27. b: Het beschikbare budget voor de isolatiemaatregelen zelf maakt geen onderdeel uit van de opdrachtscope. Dit budget wordt rechtstreeks ingezet voor de uitvoering van isolatiemaatregelen bij eigenaar-bewoners en wordt via de subsidieregeling verrekend. De totale raming inclusief deze maatregelen ligt aanzienlijk hoger, maar dit betreft geen leveringen of diensten van de opdrachtnemer en valt daarom buiten de aanbesteding.

51	In paragraaf 1.2.2 wordt zowel een geraamde waarde van € 400.000 (incl. verlengingsopties) als een maximaal plafond van € 750.000 (eveneens incl. verlengingsopties) genoemd. Dit lijkt een ongebruikelijke combinatie. Kunt u aangeven welke activiteiten binnen de raming van € 400.000 vallen, en onder welke omstandigheden of scenario's het aanvullende budget tot het plafond van € 750.000 wordt benut?	Zie antwoord vraag 27.
52	Betreft deze aanbesteding uitsluitend de eerste tranche van de NIP LAI-middelen, of ziet deze opdracht op meerdere (toekomstige) tranches binnen de totale subsidieperiode? Indien sprake is van meerdere tranches: kunt u de globale planning en omvang per tranche toelichten?	Alle 3 de tranches zijn aangevraagd en toegekend. Zie antwoord vraag 31.
53	U geeft aan dat er sinds november 2024 al een subsidieregeling voor inwoners bestaat. a. Kunt u inzicht geven in de resultaten tot nu toe, bijvoorbeeld: Aantal uitgebrachte adviezen Aantal ingediende en toegekende aanvragen; De mate waarin de beoogde doelgroepen zijn bereikt (waaronder lage inkomens)? b. Zijn er specifieke leerpunten of aandachtspunten uit de huidige uitvoering die u relevant vindt voor deze aanbesteding?	a. Sinds de start van de subsidieregeling (november 2024) zijn er bijna 2.000 aanvragen ingediend, waarvan circa 400 volledig afgerond. Adviezen zijn tot nu toe apart georganiseerd en niet alle contactmomenten met de huidige leverancier zijn bekend. De regeling bereikt ook lage inkomens, maar exacte verdeling wordt niet openbaar gemaakt. b. Belangrijkste leerpunten: - Heldere communicatie en een toegankelijke aanvraagprocedure zijn cruciaal voor deelname. - Kwaliteitsborging en controle op subsidievoorwaarden vragen structurele aandacht. - Flexibiliteit om bij te sturen op basis van voortgang en budget blijft noodzakelijk. Deze aandachtspunten zijn verwerkt in het Programma van Eisen en de eisen aan communicatie, monitoring en kwaliteitscontrole.
54	Verwacht u dat inschrijvers minimaal één of meerdere van de opties A t/m E standaard aanbieden, of zijn deze uitsluitend optioneel op afroep?	De opties A t/m E (aanvullende informatiediensten zoals buurtinitiatief, webinars, adviesgesprekken, voorlichtingsmomenten en VvE-begeleiding) zijn opties op afroep. Ze maken geen onderdeel uit van de basisdienstverlening, maar de opdrachtnemer moet deze wel kunnen leveren indien de aanbestedende dienst hierom vraagt.
55	U geeft aan dat: "Voor ontzorging van Eigenaar-bewoners dient Opdrachtnemer ten minste drie (optioneel 4) subsidiesporen aan te bieden, te weten..." Naar welke vierde spoor verwijst u? Het lijkt alsof er wordt verwezen naar de aanvullende	Zie antwoord vraag 14.

informatiediensten (opties A t/m E), bedoelt u dit of staan deze los van de genoemde subsidiesporen?

- | | | |
|----|--|--|
| 56 | Kerncompetentie 4 gaat om een type ontzorging die wij tot op heden niet zelf hebben overgenomen maar waarvoor we altijd hebben samengewerkt met gemeentes en subsidieverstrekkers. Om op papier aan deze eis te voldoen in de aanbesteding moeten we eigenlijk een partij opnemen in ons consortium die dat al eerder heeft gedaan, terwijl wij dit zelf kunnen en willen oppakken. Kunnen wij deze geschiktheidseisen/ervaring op een andere manier onderbouwen? Bijvoorbeeld door een toelichting van het proces waarmee we in samenwerking met anderen verantwoordelijk waren voor de subsidieverstrekking? | Nee, de geschiktheidseisen zoals opgenomen in paragraaf 3.4.1 van het Beschrijvend document vereisen dat inschrijver aantoonbare ervaring heeft met het uitvoeren van de genoemde kerncompetenties op basis van afgeronde opdrachten. Het enkel toelichten van een proces of samenwerking zonder dat uw organisatie zelf verantwoordelijk was voor de daadwerkelijke subsidieverstrekking voldoet niet aan deze eis.

Indien u niet zelfstandig over deze ervaring beschikt, kunt u zich beroepen op de draagkracht van een derde partij . |
| 57 | RvO heeft de monitoringsfrequentie teruggebracht naar 1 keer per jaar. Gaat u akkoord met het aanpassen naar eis 7.2 zodat dit in lijn is met landelijk beleid? | Zie antwoord vraag 9. |