



Nota van Inlichtingen bij: Energieloket en energiebesparende diensten

Gepubliceerd onder nummer: ALK082025 – PRJ2500154 C5194

Datum: 20 januari 2026

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Aanbestedingsdocument, 1.3, blz. 5 en 6	U geeft aan diverse energiebesparende diensten te willen afnemen bij de Opdrachtnemer. Waarbij het precieze aantal en de omvang nader te bepalen zijn, o.a. afhankelijk van de beschikbare middelen via landelijke en/of provinciale subsidies. Wij zien in de markt dat de diensten die u uitvraagt, veelal als losse opdrachten in de markt worden gezet, vanwege de omvang, specifieke eisen en wensen, en de opdrachtwaarde. Dit laatste is van belang voor de aanbestedingsdrempel, waardoor opdrachtgevers verplicht zijn om de uitgevraagde dienst als aanbesteding in de markt te zetten. Wij zijn benieuwd hoe dit zich verhoudt tot de diverse diensten die u voornemens bent uit te vragen?	De energieloketfunctie en de energiebesparende diensten zijn sterk met elkaar verbonden, omdat beide gericht zijn op het ondersteunen en stimuleren van energiebesparing bij inwoners. Door deze samenhang is het logisch om deze diensten in één aanbesteding te combineren en daarmee te gunnen aan één opdrachtnemer, wat bijdraagt aan efficiëntie en herkenbaarheid voor zowel de gemeente als haar inwoners. Op basis van de totale geraamde waarde van de beoogde energiebesparende diensten, bezien over de volledige looptijd van de opdracht en inclusief mogelijke afname afhankelijk van beschikbare subsidies, verwachten wij ruim boven de Europese aanbestedingsdrempel uit te komen. Hoewel deze diensten in de markt inderdaad soms als losse opdrachten worden uitgevoerd, kiezen wij er bewust voor om ongeoorloofd splitsen te voorkomen en deze diensten gezamenlijk mee te nemen in één Europese aanbesteding.
2	Aanbestedingsdocument, 3.2.3, blz. 20 en 21	Om u van duidelijke referenties te voorzien zouden we willen vragen of u ons van specifieke kaders en aantallen kunt voorzien? Op dit moment is de beschrijving van de referenties per energiebesparende dienst erg globaal beschreven en dus kan dit door de aanbestedende diensten verschillend worden opgevat. Wij horen graag of u ons van kaders kunt voorzien? Indien niet, waarom niet?	Het is mogelijk om de referenties van de energiebesparende diensten te koppelen aan eenzelfde groot aantal inwoners zoals gevraagd bij kerncompetentie 1. Verduidelijking: De energiebesparende diensten moeten zijn uitgevoerd binnen een gemeentelijke organisatie met minimaal 67.700 inwoners. De inschrijvende partij mag zelf kijken welke opdrachten binnen welke gemeenten dan het beste aansluiten.
3	Bijlage D Prijzenblad, onderdeel C	Er is bij dit onderdeel geen toelichting gegeven. Wat verstaat u hieronder? Er wordt nu indicatief '1 actie' gegeven. Voor ons is het onduidelijk hoe wij hiervoor een tarief kunnen opgeven zonder concretisering. Bij voorbaat dank voor uw toelichting.	Wij gaan er vanuit dat u "Begeleiding particuliere verhuurders" bedoelt. Denk hierbij aan een loketfunctie voor particuliere verhuurders, die zowel actief (bijv. huisbezoeken, informatieavonden) als passief (telefoontjes en mails beantwoorden van particuliere verhuurders) bezig is met het stimuleren van de particuliere verhuurders groep tot het verduurzamen van hun woningvoorraad.
4	Bijlage D Prijzenblad, onderdeel D	Binnen het gestelde scenario benoemt u enkel het benaderen van doelgroepen via brieven, flyers en digitale campagnes. Tegelijkertijd benoemt u de voor de kerncompetentie 2: "Initiatieven om verschillende doelgroepen te bereiken", en daarbij specifiek de wens om acties ook zo toegankelijk mogelijk te maken voor kwetsbare doelgroepen. Een persoonlijke en fysieke benadering is essentieel voor het bereiken van doelgroepen én voor het behalen van de gewenste eindresultaten. De rol van een persoonlijke energieadviseur die bewoners van A tot Z kunnen begeleiden (naast het digitale loket) mist op dit moment in het geschetste scenario waarbij u een hoog deelnemerspercentage verwacht (van de 300 benaderde bewoners, 100 deelnemers = 33%). Dit conversiepercentage is onwaarschijnlijk zonder energieadviseur. Wij vragen u om dit component ook op te nemen bij het onderdeel 'inkoopactie' in de vorm van: "Begeleiding energieadviseur".	Dit is aangepast in het prijzenblad, zie hiervoor bijlage "Prijzenblad na Nv11" die bij de Nota van Inlichtingen is gepubliceerd. Bedankt voor de aanvulling.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
5	Bijlage D Prijzenblad	Het valt ons op dat er een aantal componenten in het prijzenblad missen, die u wel uitvraagt als onderdeel van de opdracht. U uit een aantal wensen/eisen voor structurele uren/kosten die worden gemaakt voor het opzetten en coördineren van het loket, van diensten en inkoopacties. Daarbij geeft u aan (PvE eis 49) om deze kosten door te rekenen in de tarieven. Omdat de omvang van diensten en acties uit onderdeel C en D nader te bepalen zijn (aanbestedingsleidraad pagina 6), betekent dit dat de structurele kosten verwerkt moeten worden in de tarieven van onderdeel A en B (immers, deze zaken staan wél vast). Dit zijn éénmalige en jaartarieven. Voor Opdrachtnemer is het niet realistisch om de structurele kosten daarin door te rekenen. Wij vragen u om óf een extra categorie toe te voegen in het prijzenblad waarbij opdrachtnemer zelf componenten kan invullen, óf om de volgende vier componenten op te nemen in het prijzenblad: - Overkoepelende projectcoördinatie (aanbestedingsleidraad 1.5) - Structurele overleggen tussen opdrachtgever- en nemer (PvE eis 49, 50, 51) - (Door)ontwikkeling IT-systemen voor monitoren klantreis bewoners met een dashboard (i.c.m. aanbod van diverse diensten) (PvE eis 37, 38) - Communicatie- en marketing sessies (aanbestedingsleidraad SG2) Dit zorgt ervoor dat u deze zaken beter kunt vergelijken en inschrijvers een realistische prijsaanbieding kunnen doen. Als voorbeeld voor hoe dit op te nemen in het prijzenblad, kunt u kijken naar het template prijzenblad wat landelijk voor Spuk LAI wordt gehanteerd. Wij ontvangen graag uw onderbouwde reactie.	Om transparantie en vergelijkbaarheid tussen inschrijvingen te waarborgen, zal het prijzenblad worden aangepast door het toevoegen van een aparte categorie (onderdeel E): "Structurele ondersteunende en coördinerende activiteiten (jaartarief)". Van inschrijvers wordt verwacht dat zij de kosten voor onderhoud, doorontwikkeling en het actueel houden van het IT-systeem verwerken in het jaartarief van het energieloket.
6	Bijlage D Prijzenblad	Kunt u voor onderdeel D, Communicatie en flyers (cel A29), toelichten of u hiermee bedoelt dat de kosten van het ontwerp en de verspreiding van de middelen voor de inkoopactie voor rekening zijn van de Opdrachtnemer? En dat u zelf de kosten op u neemt voor de resterende communicatie- en marketingactiviteiten?	Dit klopt.
7	Bijlage D Prijzenblad	Kunt u voor onderdeel D, Monitoring en rapportage (cel A32), concreter toelichten wat u hieronder verstaat? Vallen hier bijvoorbeeld ook overleggen onder of betreft dit enkel het delen van data met de Opdrachtgever?	Onder monitoring en rapportage verstaan wij: het beheren van de data, delen van de data, advies geven n.a.v. de data en rapporteren van de data aan opdrachtgever. Rapporteren kan mondeling gebeuren of op een manier zoals beiden partijen zijn overeengekomen tijdens het afspreken van de inkoopactie.
8	Bijlage D Prijzenblad	Kunt u voor de duidelijkheid bevestigen dat inschrijvers, bij het invullen van onderdeel D Inkoopactie, uit moeten gaan van één inkoopactie met daarbij 5 initiatieven per jaar?	Dit klopt.
9	Aanbestedingsdocument, 1.3, blz. 6	U stelt: "Initiatieven voor stimulatie particuliere verhuurders." Kunt u dit punt nader toelichten? Welke initiatieven denkt u aan en waar wilt u de particuliere verhuurders voor stimuleren?	Zie beantwoording vraag 3.
10	Programma van Eisen, eis 20 t/m 28 / Aanbestedingsdocument, SG3, blz. 26 en 27	Op verschillende plekken in uw bestek heeft u het over "de website". Bijvoorbeeld in het Programma van Eisen (boven eis 20 t/m 28) en het gunningscriterium SG3. Kunt u onze aannahme bevestigen dat u hiermee doelt op de website van het energieloket? Wij ontvangen graag uw toelichting.	Dit klopt.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
11	Aanbestedingsdocument, 1.8, blz. 8	Wij hebben in uw bestek geen KPI's of prestatienormen kunnen vinden op basis waarvan de opdracht wordt verlengd. Kunt u inzicht geven in waar u op beoordeelt voor een mogelijke verlenging?	Aangezien sprake is van een relatief nieuwe constructie zijn vooraf geen vaste KPI's vastgesteld. Elke deelopdracht kan daarnaast een andere inhoud hebben. De beslissing tot verlenging zal plaatsvinden op basis van de gerealiseerde resultaten beoordeeld aan de hand van vooraf met opdrachtnemer afgestemde doelstellingen per opdracht. Aan de hand van de tussentijdse evaluaties zoals aangegeven in aanbestedingsdocument kan er worden bijgestuurd door zowel opdrachtnemer als opdrachtgever.
12	Aanbestedingsdocument, 5.2, blz. 32	Kunt u inzicht geven in de rollen binnen het beoordelingsteam?	In de samenstelling zijn vertegenwoordigd: één beleidsadviseur energiebesparing en twee ter zake kundige medewerkers van de gemeente.
13	Kosten drukken en versturen brief	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?	Dit klopt.
14	Aanbestedingsdocument, 5.1.1, SG2, blz. 25	U stelt dat de gemeente zelf alle communicatie en marketing verzorgt rondom het energieloket om de energiebesparende diensten. Op het prijzenblad (onderdeel D) kunnen inschrijvers enkel kosten opgeven voor de communicatie rondom inkoopacties. Kunt u onze aanname bevestigen dat de gemeente de kosten draagt voor de overige communicatieacties? Wij ontvangen graag uw toelichting.	De gemeente draagt de kosten voor de overige communicatieacties, tenzij dit voorafgaand aan een opdracht duidelijk en helder is overeengekomen tussen beide partijen. Dit omdat het soms goed kan zijn om niet vanuit de gemeente een communicatieactie te organiseren maar juist vanuit opdrachtnemer. In het prijzenblad onder onderdeel C. is een optie opgenomen voor uitvoering van de communicatie voor een besparingsactie.
15	Aanbestedingsdocument, 3.2.3, blz. 20	U stelt: "Indien mogelijk ontvangt de gemeente bij inschrijving van inschrijver een schriftelijke, door de referent ondertekende, uitvoeringsverklaring." Het is ons onduidelijk of het bijvoegen van een uitvoeringsverklaring verplicht is of niet. Wij stellen daarnaast voor om de uitvoeringsverklaring enkel op te vragen bij de winnende partij na voorlopige gunning, om de administratieve last voor inschrijvers, haar opdrachtgevers en u zelf tijdens de inschrijvingsfase te minimaliseren. Kunt u hiermee akkoord gaan? Wij ontvangen graag uw toelichten.	Wij gaan akkoord gaan met het voorstel om de uitvoeringsverklaring niet standaard tijdens de inschrijvingsfase op te vragen, teneinde de administratieve lasten te beperken. De gemeente behoudt zich echter het recht voor om de uitvoeringsverklaring op te vragen bij de voorlopig winnende inschrijver, dan wel indien daar aanleiding toe bestaat.
16	Aanbestedingsdocument, 3.2.2, blz. 20	Met betrekking tot de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering verzoeken wij u om marktconforme aansprakelijkheid aan te houden: € 1.250.000 per aanspraak en € 2.500.000 per verzekeringsjaar. Dit komt ook beter overeen met het mogelijke risico van te lijden schade voor deze opdracht. Kunt u hiermee akkoord gaan? Zo nee, waarom niet?	Akkoord.
17	Ondertekenen documenten	Sommige van de te ondertekenen documenten hebben slechts één veld voor een ondertekenaar. Bij onze organisatie wordt de machtiging voor ondertekenen gedeeld door twee personen. Kunt u daarom toestaan dat inschrijvers waar nodig het ondertekenveld kopiëren, zodat meerdere personen kunnen ondertekenen?	Het is toegestaan dat inschrijvers, indien hun organisatievertegenwoordiging dit vereist, het ondertekenveld kopiëren zodat meerdere bevoegde personen kunnen ondertekenen. Voorwaarde hierbij is dat de inhoud van de documenten ongewijzigd blijft. Van de bij te voegen bijlagen dient ten minste Bijlage B (Algemene Verklaring) rechtsgeldig te zijn ondertekend.
18	Aanbestedingsdocument, 2.5.2, blz. 13	U stelt: "Van de bij te voegen bijlagen moet tenminste bijlage B (Algemene Verklaring) worden ondertekend." Klopt onze aanname dat enkel Bijlage B hoeft te worden ondertekend, en dat dit geldt als ondertekening van alle bij te voegen bewijsstukken?	Uw aanname klopt: enkel bijlage B hoeft te worden ondertekend.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
19	Bijlage D Prijzenblad	In het prijzenblad noemt u in onderdeel C en D en het scenario bij onderdeel D indicatieve aantallen om mee te rekenen. Wij zijn benieuwd waar u deze aantallen op baseert? Zijn de aantallen bijvoorbeeld indicatief voor wat de Opdrachtnemer kan verwachten qua omvang van de opdracht?	De in het prijzenblad opgenomen aantallen zijn indicatief en bedoeld om inschrijvers op een uniforme wijze te laten calculeren. Deze aantallen zijn gebaseerd op een inschatting van de verwachte realiteit, mede aan de hand van ervaringen uit voorgaande jaren en de beoogde omvang van de opdracht. Aan de genoemde aantallen kunnen echter geen rechten worden ontleend. De daadwerkelijke afname kan hiervan afwijken en is afhankelijk van de behoefte gedurende de looptijd van de overeenkomst. De door u bij inschrijving ingediende tarieven voor deze scenario's zijn wel de tarieven die bij uitvoering van de scenario's worden gehanteerd.
20	Opdrachtwaarde	Kunt u een indicatie geven van de (geschatte) opdrachtwaarde van deze opdracht voor de totale looptijd (inclusief verlenging)? Hanteert u daarbij een plafondbedrag (en zo ja, wat is dit bedrag)?	Er wordt in de aanbestedingsstukken geen plafondbedrag of maximaal budget voor de opdracht vermeld. In het Aanbestedingsdocument is op pagina 6 (immers) opgenomen: "Het precieze aantal en de omvang en aard van de projecten die in de komende jaren uitgevoerd moeten gaan worden, zijn nog nader te bepalen (onder andere afhankelijk van hiervoor beschikbare middelen via bijvoorbeeld landelijke en/of provinciale subsidies). Daarnaast moet er ruimte zijn voor nieuwe initiatieven vanuit de markt die kunnen bijdragen aan energiebesparing bij inwoners." Wij schatten echter in, dat de opdrachtwaarde € 285.000 excl. BTW bedraagt. Dit bedrag is inclusief energieloket. Aan voornoemd bedrag kunnen geen rechten worden ontleend.
21	Aanbestedingsdocument, 1.3, blz. 6	U geeft aan dat de omvang en aard van de projecten onder andere afhankelijk zijn van de beschikbare middelen uit landelijke en/of provinciale subsidies. Kunt u inzicht geven in welke budgetten/subsidies u verwacht toegekend te krijgen en voornemens bent om in te zetten voor deze opdracht?	We hebben op dit moment de SPUK LAI en Energiearmoede. Daarnaast nog een provinciale subsidie. Wij hebben ook nog onze eigen gemeentelijke middelen die ingezet kunnen worden. Wij zullen toekomstige subsidies waar wij recht op hebben en die wij kunnen gebruiken ook aanvragen.
22	Aanbestedingsdocument, 1.3, blz. 6	Bent u van plan om, met betrekking tot de energieadviesgesprekken, ondersteuning en inkoopacties, subsidievouchers te hanteren voor uw bewoners? Zo ja, kunt u al inzicht geven in de (geschatte/verwachte) voucherwaarde per doelgroep?	Nee, dit zijn wij nu nog niet van plan.
23	Subsidieregeling NIP en huidige tranche 1 uitvoering Spuk LAI	We zien dat er momenteel een actie loopt binnen uw gemeente voor tranche 1 van Spuk LAI. Aangezien het uitvoeren van inkoopacties voor isolatie onder de gevraagde energiebesparende diensten valt; kunt u aangeven wat de resultaten waren van dit project? Wat er is geleerd en wat bent u van plan mee te nemen of anders te doen voor isolatie inkoopacties in het vervolg?	De resultaten zijn matig, d.w.z. hier had meer conversie plaats mogen vinden. De ervaring leert dat dergelijke acties nadrukkelijker marketingtechnisch in de markt moeten worden gezet, waarbij het aanbod actief en aantrekkelijk wordt gepresenteerd richting inwoners. Voor toekomstige inkoopacties zal voorafgaand aan de uitvoering expliciet worden stilgestaan bij de ervaringen uit eerdere acties, zowel vanuit de gemeente als vanuit de uitvoerende partij. Op basis daarvan wordt gezamenlijk een plan van aanpak opgesteld, waarin onder andere communicatie, benadering van de doelgroep en uitvoering verder worden aangescherpt.
24	Subsidieregeling NIP	Indien u NIP-subsidie ontvangt van het Rijk, bent u dan voornemens om een nieuwe aanbesteding in de markt te zetten voor tranche 2 en 3 of voorziet u dat deze dienst wordt uitgevoerd door de winnende inschrijver van de huidige aanbesteding? Indien u wenst dat de winnende inschrijver ook deze dienst uitvoert, vragen wij u om vereisten vanuit Spuk LAI op te nemen in het Programma van Eisen. Er gelden strenge voorwaarden en resultaatverplichtingen rondom de Spuk LAI. Door ook hierop te toetsen, bent u ervan verzekerd dat u een partij kiest die hierin kwaliteit maar óók kwantiteit kan leveren. Het zou namelijk zonde zijn als u uw doel voorbijgaat om versnippering tegen te gaan, als u er naderhand achter komt dat de winnende partij niet kan voldoen aan Spuk LAI vereisten. Kunt u met dit voorstel akkoord gaan? Zo nee, vragen wij om uw toelichting.	Alles met betrekking tot de NIP subsidie voeren wij in-house uit. Wij hebben geen partij die dit voor ons regelt. Alle activiteiten die wij vragen of uitgevoerd willen hebben zijn erop gericht om inwoners te stimuleren om gebruik te maken van de gemeentelijke subsidie. Dat betekent dat gegunde partij de sturing volgt van de gemeente, maar gegunde partij hoeft bijvoorbeeld niet de SiSa verklaring te regelen. Gegunde partij en gemeente komen voorafgaand aan een opdracht overeen wat er nodig is om de opdracht te laten voldoen aan de SiSa eisen zodat gemeente deze jaarlijks zelf goed kan indienen. Verantwoording hiervoor ligt bij de gemeente

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
25	Aanbestedingsdocument, 1.3, blz. 6	U geeft aan: "Het precieze aantal en de omvang en aard van de projecten die in de komende jaren uitgevoerd moeten gaan worden, zijn nog nader te bepalen (onder andere afhankelijk van hiervoor beschikbare middelen via bijvoorbeeld landelijke en/of provinciale subsidies)." Om een realistische inschatting te maken van de projectkosten en verwachte conversies/ resultaten, is informatie over de doelgroep en doelstellingen essentieel. 1. Kunt u een indicatie geven van de grootte van de totale doelgroep die in aanmerking komt van de energiebesparende diensten? 2. Hanteert u subdoelgroepen, zoals bewoners in energiearmoede/minimahuishoudens? Zo ja, kunt u deze beschrijven (wat zijn de randvoorwaarden, zoals WOZ-waarde) en een indicatie geven van het aantal bewoners per subdoelgroep? 3. Heeft u hierbij doelstellingen in het aantal bewoners dat u wilt ondersteunen met het energieloket? 4. Heeft u hierbij doelstellingen in het aantal bewoners dat u wilt ondersteunen met de energiebesparende diensten? Bijvoorbeeld een aantal huishoudens dat u wilt isoleren?	1. De doelgroep sluit aan bij de gemeentelijke subsidieregeling welke te vinden is op www.alkmaar.nl/isolatiesubsidie en de subsidie verduurzamen www.alkmaar.nl/verduurzamen. Gemeente verwacht dat inschrijvende partij hier zelf ook onderzoek naar doet. 2. We hebben speciale regelingen voor de energiearmoededoelgroep, hierbij voldoen we aan ons armoedebeleid binnen de gemeente 120% tot sociaal minimum en overige voorwaarden vanuit de SPUK energiearmoede. 3. We willen het liefst zoveel mogelijk inwoners bereiken, we focussen vooral op de doelgroep met D,E,F,G labels. Deze kan inschrijver zelf opzoeken/bekijken. 4. Deze is gekoppeld aan de verschillende regelingen zoals beschreven in punt 1 en 2, inschrijver kan zelf bekijken hoe groot de aantallen dan zijn.
26	Aanbestedingsdocument, 1.3, blz. 6	Betreft de energiebesparende dienst: "Ondersteuning van makelaars en hypotheekadviseurs d.m.v. energie(label)adviesrapporten;" Om ervoor te zorgen dat u zeker weet dat de Opdrachtnemer deze dienst met de juiste certificering en kwaliteit uitvoert, vragen wij u om de landelijke vereisten rondom labelcertificering te hanteren, namelijk volgens de NTA 8800-bepalingsmethode en de eisen uit de BRL 9500. Makelaars en hypotheekverstrekkers hebben met name baat bij energielabelrapportages. Landelijk gelden hiervoor strenge vereisten. Kunt u hiermee akkoord gaan? Zo nee, hoe borgt u dat de Opdrachtnemer de juiste dienst kan leveren?	Per afgenomen energiebesparende dienst wordt met de gegunde partij afgesproken waar een dienst/opdracht aan moet voldoen. Indien er een energielabel of energieadviesrapport moet worden verstrekt, dient deze te voldoen aan de NTA 8800- bepalingmethode (of een andere wettelijke eis die eventueel nog zou gaan gelden in de toekomst).
27	Aanbestedingsdocument, 1.3, blz. 6	U stelt: "Ondersteuning van makelaars en hypotheekadviseurs d.m.v. energie(label)adviesrapporten;" Kunt u dit punt toelichten? Aan welke vorm van ondersteuning denkt u?	Het is een voorbeeld, maar in dit geval zouden we bedoelen een rapport wat een hypotheekadviseur of makelaar mee kan geven aan een toekomstige woningeigenaar. Hierin staat beschreven wat de staat is van de woning en wat er nodig is aan investering en verbouwing om tot een beter label te komen.
28	Bijlage A PvE, eis 62 en 71	U eist conformiteit aan de BIO2. Om te borgen dat u op voorhand geen inschrijvers uitsluit, verzoeken wij u om deze eisen te verruimen naar ISO27001 (of gelijkwaardig). De ISO27001 is gangbaarder in de markt en is daarnaast een hogere standaard dan de BIO2. Door ook de ISO27001 (of gelijkwaardig) toe te staan, verzekert u zich van voldoende inschrijvers die tegelijk voldoen aan de gangbare normenkaders. Kunt u hiermee akkoord gaan? Zo nee, waarom niet?	De opdrachtgever kan niet instemmen met het verruimen van de eis. De BIO2 is het geldende normenkader voor overheidsorganisaties en vormt het inhoudelijke uitgangspunt voor deze opdracht. De BIO2 vereist dat de inschrijver beschikt over een aantoonbaar werkend Information Security Management System (ISMS). Een geldig ISO/IEC 27001-certificaat kan worden gebruikt als bewijs dat een dergelijk managementsysteem is ingericht, maar ontslaat de inschrijver niet van de verplichting om aan te tonen dat de relevante BIO2-maatregelen aantoonbaar zijn opgenomen en toegepast binnen het ISMS. Hiermee wordt geen onnodige uitsluiting van inschrijvers beoogd, terwijl tegelijkertijd wordt geborgd dat wordt voldaan aan de voor de opdrachtgever geldende wettelijke en beleidsmatige kaders.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
29	Bijlage A PvE, eis 2 en aanbestedingsleidraad pagina 6 en SG4 (casus)	Een dienst die wij niet terug zien komen in het prijzenblad, maar die wel naar voren komt in de casus, is het verstrekken van slimme energiebesparende producten (om bijvoorbeeld energiearmoede tegen te gaan). Is er een reden waarom u deze dienst niet heeft opgenomen in het prijzenblad? Onlangs is er vanuit het Rijk een extra budget vrijgekomen van 30 miljoen om energiearmoede te bestrijden. Dit maakt dat uw casus ook in de praktijk ingezet zou kunnen worden. Om ervoor te zorgen dat u niet aan uw doel voorbijgaat in het kader van versnippering van opdrachten/ opdrachtnemers, zou ons advies zijn om ook deze dienst te toetsen via het prijzenblad/referenties. Kunt u hiermee akkoord gaan? Zo nee, hoe borgt u dat de Opdrachtnemer ook de dienst van het verstrekken van kleine energiebesparende middelen kunt leveren?	De casus in subgunningscriterium 4 is geen fictieve casus. De opdrachtnemer dient in staat te zijn deze dienst, indien de opdrachtgever daartoe besluit, tijdens de looptijd van de overeenkomst uit te voeren. Hiervoor mag, zoals ook bij de andere onderdelen van de opdracht, een onderaannemer worden ingeschakeld. De prijs voor het uitvoeren van de casus is opgenomen in het aangepaste prijzenblad "Prijzenblad na Nv11". Er wordt hierbij uitgegaan van circa. 1000 energieboxen. De genoemde prijs is optioneel en wordt niet meegenomen in de totale inschrijfprijs voor de prijsbeoordeling en maakt geen onderdeel uit van de structurele dienstverlening. Afname vindt uitsluitend plaats op basis van separate besluitvorming en beschikbaar budget.
30	Bijlage A PvE, eis 2 en aanbestedingsleidraad pagina 6	Kunt u toelichten wie hiervoor de kosten draagt? Heeft u bijvoorbeeld een innovatiebudget beschikbaar? Of kunnen er naderhand prijsafspraken gemaakt worden over diensten die u nu niet uitvraagt op het prijzenblad?	De kosten hiervan worden gefactureerd aan de aanbestedende partij. Nieuwe initiatieven moeten worden gezien als nieuwe ontwikkelingen die bijdragen aan de energietransitie. Dit wordt dus een energiebesparende dienst, zie vraag 36 voor verdere toelichting over hoe dit gezien kan worden.
31	Planning	Kunt u akkoord gaan met het verruimen van de inschrijfdeadline met 2 weken? Hiermee borgt u dat inschrijvers voldoende tijd hebben om een inschrijving van hoge kwaliteit in te dienen?	De inschrijfdeadline wordt met één week verruimd. De gegunde partij dient het energieloket alsnog op uiterlijk 1 juni 2026 operationeel te hebben. De aangepaste planning is als bijlage toegevoegd aan de publicatie van deze Nota van Inlichtingen.
32	Provisie	In het PvE: eis 12 stelt u: de gegunde partij heeft geen direct financieel belang bij het selecteren van de onderaannemer of onderaannemers. Kunt u hiermee bevestigen dat inschrijver geen provisie mag ontvangen van uitvoerende bedrijven/partijen bij zowel doorverwijzingen vanuit het energieloket als bij alle aanvullende diensten?	Dit is hierbij bevestigd.
33	Warmtescan	Kunt u aangegeven wat u verwacht van de uitvoering van een warmtescan. Deze dienst wordt in de markt namelijk verschillend aangeboden. Sommige partijen in de markt bieden dit aan als een foto op afstand van slechts de voorkant van de woning met een geautomatiseerd advies. Dit heeft weinig toegevoegde waarde voor de bewoner. Een volwaardige warmtescan vraagt een bezoek aan huis met foto's van zowel in de woning als aan de buitenzijde met een volwaardig advies. U zult begrijpen dat beide diensten een verschillende prijs hebben en totaal niet vergelijkbaar zijn.	We gaan hierbij voor optie twee; de scan met foto's aan zowel de binnen- als buitenkant van de woning met een gepersonaliseerd advies.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
34	Prijzenblad	U vraagt in het Prijzenblad voor diverse diensten een tarief per eenheid. Voor de verschillende diensten vermenigvuldigt u in cel B met grote indicatieve aantallen en vervolgens weer met 6. Dit heeft een bijzonder groot effect op de inschrijfprijs, waarbij de verhouding met de prijs voor het energieloket volledig wegvalt. Wij adviseren voor iedere dienst een aantal van 10 op te nemen	In het prijzenblad wordt per dienst gevraagd om een tarief per eenheid. De in kolom B opgenomen aantallen zijn indicatief. De vermenigvuldiging met zes is opgenomen omdat dit overeenkomt met de totale looptijd van de opdracht. Ook de jaarlijkse kosten voor het energieloket worden in de beoordelingsprijs met 6 vermenigvuldigd, dus dit doet uw opmerking over de verhouding teniet. De totale inschrijvingsprijs wordt uitsluitend gebruikt ten behoeve van de beoordeling en weging van de inschrijvingen en vormt het inschrijvingsbedrag. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend ten aanzien van de daadwerkelijke afname. Wij kiezen er bewust voor om met deze indicatieve aantallen te werken, zodat de prijsstelling van de verschillende diensten op een consistente en onderling vergelijkbare wijze kan worden beoordeeld. Het voorgestelde hanteren van een vast aantal per dienst (zoals 10) zou geen representatief beeld geven van de verwachte inzet over de looptijd van de opdracht. Na nadere beschouwing zijn de indicatieve aantallen voor de energieadviezen, warmtescans en blowerdoortesten aangepast. Deze wijzigingen zijn opgenomen in het aangepaste document "Prijzenblad na NvI1".
35	Advies	U vraagt als aanvullende dienst het opstellen van een adviesrapport voor makelaar/hypotheek. U benoemt hierbij ook label. Dit vraagt een gecertificeerd advies. Kunt u verduidelijken wat u van de inschrijver precies verwacht.	Zie antwoord 27, met als aanvulling dat we hierbij ook een gecertificeerd label weg zouden kunnen geven bij het rapport.
36	Aanvullende Diensten	Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat de aanvullende energiebesparende diensten los en projectmatig kunnen worden afgenomen, en niet verplicht als doorlopend aanbod via het energieloket hoeven te worden aangeboden?	Dit is hierbij bevestigd. 'Aanvullend' is echter geen term die wij gebruiken in de aanbesteding. De diensten onder B. in het prijzenblad zijn verplicht en doorlopend. De onder C (diensten) en D. (vermelde Inkoopacties) kunnen projectmatig worden afgenomen.
37	Blowerdoortest	In de aanbestedingsdocumenten wordt de blowerdoortest genoemd als mogelijke energiebesparende dienst. Dit is echter van toegevoegde waarde voor een beperkte doelgroep woningen en het is een prijzige dienst. Toch neemt u in het prijzenblad een aantal van 1000 per jaar op wat een grote invloed heeft op de inschrijfprijs. Wij adviseren u dit aantal het prijzenblad terug te brengen naar bijvoorbeeld 10.	Dit is akkoord en zullen wij aanpassen.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
38	Data	In het Programma van Eisen is opgenomen dat informatie die wordt verzameld via het klantvolgsysteem intellectueel eigendom is van de aanbestedende dienst. Kan de aanbestedende dienst, mede in het licht van de AVG en het intellectueel eigendomsrecht, verduidelijken: 1. Welke gegevens en voortbrengselen hieronder precies worden verstaan, waaronder: - o Persoonsgegevens, metadata en ruwe data; - o Verrijkte of bewerkte datasets; - o Rapportages, dashboards en analyses; - o Methodieken, modellen en scripts die door opdrachtnemer worden ontwikkeld; 2. Of het eigenaarschap van de aanbestedende dienst ziet op: - o Uitsluitend de data zelf, of ook op de vormgeving, structuur en analysemethoden; 3. Of en onder welke voorwaarden de opdrachtnemer gerechtigd is om: - o Geanonimiseerde en/of geaggregeerde data te hergebruiken; - o Deze data te gebruiken voor kwaliteitsverbetering, methodiekontwikkeling, benchmarking of kennisdeling, mits niet herleidbaar tot personen of de gemeente Alkmaar; 4. Welke gebruiksrechten (licentie) na afloop van de overeenkomst gelden voor: - o De aanbestedende dienst (bijv. overdraagbaar, eeuwigdurend); - o De opdrachtnemer (bijv. beperkt, niet-exclusief, uitgesloten); 5. Hoe dit eigenaarschap en gebruiksrecht zich verhoudt tot: - o De rolverdeling verwerkingsverantwoordelijke / verwerker onder de AVG; - o De verplichtingen rondom dataminimalisatie, doelbinding en bewaartermijnen.	De Aanbestedende Dienst verduidelijkt het volgende: 1. Reikwijdte gegevens en voortbrengselen Onder "informatie die wordt verzameld via het klantvolgsysteem" vallen: - persoonsgegevens, metadata en ruwe data; - verrijkte/bewerkte datasets; - rapportages, dashboards en analyses; - opdracht-specifiek ontwikkelde methodieken, datamodellen, scripts en analysemiddelen. Generieke, niet-opdrachtgebonden tools/methodieken van opdrachtnemer vallen hier niet onder. 2. Eigenaarschap Het eigenaarschap ziet zowel op de data als op alle voor deze opdracht ontwikkelde informatieproducten (incl. vormgeving, datastructuur en analysemethoden). Generieke middelen van opdrachtnemer blijven diens eigendom. 3. Hergebruik door opdrachtnemer Hergebruik is uitsluitend toegestaan voor geanonimiseerde en geaggregeerde data, mits niet herleidbaar tot personen of tot de gemeente Alkmaar, en uitsluitend voor kwaliteitsverbetering, methodiekontwikkeling, benchmarking en kennisdeling. 4. Gebruiksrechten na afloop - Aanbestedende Dienst: onbeperkt, eeuwigdurend, overdraagbaar gebruiksrecht op alle data en opdracht-specifieke producten. - Opdrachtnemer: beperkt, niet-exclusief gebruiksrecht op generieke middelen en geanonimiseerde/geaggregeerde data. 5. AVG-verhouding De Aanbestedende Dienst is verwerkingsverantwoordelijke; opdrachtnemer is verwerker. Dataminimalisatie, doelbinding en bewaartermijnen zijn leidend. Verwijdering of retournering van persoonsgegevens na afloop van de bewaartermijnen is verplicht.
39	API	In het PvE wordt een API-verplichting genoemd conform REST API Design Rules en OAS 3.0. Kan de aanbestedende dienst verduidelijken welk concreet gebruik zij voor ogen heeft (welke systemen, lees/schrijfrechten, huidige vs. toekomstige koppelingen) en of deze eis primair bedoeld is voor directe implementatie of voor toekomstbestendigheid?	De API-verplichting is bedoeld om interoperabiliteit en toekomstbestendigheid te borgen binnen de gemeentelijke doelarchitectuur en landelijke standaarden (REST API Design Rules, OAS 3.0, Forum Standaardisatie, Common Ground). Er zijn op dit moment geen specifieke directe koppelingen gedefinieerd. De oplossing moet daarom API-mogelijkheden bieden die aansluiten op deze standaarden,
40	Indicatieve verwachting inzet projecten en wijken	In paragraaf 1.3 van het aanbestedingsdocument is opgenomen dat het precieze aantal, de omvang en de aard van de projecten die in de komende jaren uitgevoerd moeten worden nog nader te bepalen zijn, onder andere afhankelijk van beschikbare (landelijke en/of provinciale) subsidies. Wij begrijpen dat niet alle activiteiten vooraf vaststaan. Tegelijkertijd is het voor inschrijvers van belang om een realistische inschatting te kunnen maken van capaciteit, organisatie en continuïteit. Kan de gemeente aangeven: • Of zij een indicatieve verwachting heeft ten aanzien van het aantal wijken, initiatieven of projecten dat zij gedurende de looptijd van de overeenkomst beoogt uit te voeren; • En/of welke bandbreedte (bijvoorbeeld laag/middel/hoog scenario) de gemeente hierbij voor ogen heeft?	De opdracht kent geen vooraf vastgesteld aantal wijken, projecten of initiatieven. Het energieloket en de energiebesparende diensten zijn beschikbaar voor de gehele gemeente Alkmaar, voor alle inwoners en doelgroepen. De hoeveelheid activiteiten is afhankelijk van de vraag van inwoners, beleidsprioriteiten en de inzet die gedurende de contractperiode in overleg met de opdrachtnemer wordt bepaald. Inschrijvers kunnen dit dus niet afleiden uit de opdrachtwaarde, omdat deze waarde bedoeld is voor de totale dienstverlening (energieloket + energiebesparende diensten) en niet gekoppeld is aan een vast aantal uit te voeren wijkgerichte projecten.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
41	Duurzaamheidsdoelstellingen	Kan de aanbestedende dienst verduidelijken wat zij binnen SG2 precies verstaat onder "duurzaamheidsdoelstellingen" en op welke aspecten en beoordelingscriteria (bijv. milieu, sociaal, meetbaarheid) inschrijvers worden beoordeeld?	Onder "duurzaamheidsdoelstellingen" verstaan wij alle inspanningen en maatregelen die bijdragen aan het realiseren van de gemeentelijke klimaat- en energiedoelstellingen binnen deze opdracht. Dit omvat zowel milieutechnische als sociale en organisatorische aspecten. De inschrijver dient aan te geven welke concrete doelen worden nagestreefd en hoe deze worden bereikt en gemonitord. Inschrijvers hebben ruimte om eigen invulling te geven, maar wij verwachten dat zij duidelijk beschrijven: * Welke duurzaamheidsdoelstellingen zij hanteren voor deze opdracht. * Welke maatregelen en communicatiestrategieën zij inzetten om deze doelen te behalen. * Hoe zij de voortgang monitoren en hierover transparant rapporteren.
42	Opmaakvereisten	In de aanbestedingsdocumenten worden geen specifieke vormvereisten genoemd voor SG1 en SG2, zoals het maximaal aantal A4, het te hanteren lettertype of regelafstand. Het expliciteren van vormvereisten helpt om inschrijvingen op een uniforme en goed vergelijkbare wijze te beoordelen en voorkomt interpretatieverschillen tussen inschrijvers. Een voorstel: SG1: maximaal 3 A4. SG2: maximaal 7 A4. Excl. bijlagen zoals planning en afbeeldingen. Lettergrootte 10. Kunt u aangeven of er vormvereisten gelden voor de offerte (zoals een maximum aantal A4 of opmaakvereisten) of dat u akkoord gaat met ons voorstel?	Uw voorstel is akkoord.
43	Plafondbudget	In de aanbestedingsdocumenten wordt geen plafondbedrag of maximaal budget voor de opdracht vermeld. Kunt u bevestigen wat het plafondbedrag voor deze opdracht is? Zo nee, kunt u toelichten waarom dit niet wordt gedeeld met inschrijvers?	Zie beantwoording vraag 20.
44	Eis 51	In de praktijk zijn (hybride of digitale) overleggen inmiddels gangbaar en effectief, en dragen zij bij aan efficiëntie, lagere uitvoeringskosten en een duurzamere uitvoering, zonder afbreuk te doen aan de kwaliteit van afstemming. Het verplicht stellen van fysieke overleggen op locatie kan onnodig belastend zijn. Ons voorstel is om eis 51 te verduidelijken of aan te passen, zodat overleggen in onderling overleg ook digitaal of hybride kunnen plaatsvinden, en fysieke overleggen op locatie alleen plaatsvinden indien de aard van het overleg daar aanleiding toe geeft. Gaat u akkoord met deze versoepeling van eis 51?	Ja, we gaan akkoord met deze verduidelijking. Het doel van eis 51 is goede afstemming, niet het verplicht fysiek samenkomen. Overleggen mogen dus digitaal of hybride plaatsvinden, zolang dit in overleg gebeurt. Fysieke bijeenkomsten zijn alleen nodig als het echt meerwaarde heeft, bijvoorbeeld bij een startoverleg of een belangrijke evaluatie.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
45	Eis 47	U stelt dat de aangewezen contactpersoon moet beschikken over een toereikende volmacht om namens alle onder de ondernemer vallende en deelnemende ondernemingen rechtsgeldig afspraken te maken. In de praktijk zijn projectmanagers veelal verantwoordelijk voor de operationele aansturing en afstemming, maar beschikken zij niet over een volledige juridische of financiële volmacht om alle afspraken rechtsgeldig vast te leggen. Het verplicht stellen van een dergelijke volmacht kan daarmee onnodig beperkend zijn, terwijl de voortgang van de uitvoering ook zonder deze volmacht goed geborgd kan worden. Ons voorstel is om eis 47 als volgt te interpreteren of aan te passen: de aangewezen contactpersoon is bevoegd om operationele en inhoudelijke afspraken te maken binnen de kaders van de overeenkomst, waarbij juridische en financiële verplichtingen formeel worden bekrachtigd door een daartoe bevoegde vertegenwoordiger van de ondernemer. Gaat u akkoord met deze verduidelijking van eis 47? Zo nee, kunt u toelichten welke mate van volmacht u concreet verwacht en voor welke typen besluiten deze vereist is?	Wij gaan akkoord met de voorgestelde verduidelijking. De eis is bedoeld om te borgen dat de aangewezen contactpersoon namens alle deelnemende partijen afspraken kan maken over de uitvoering van de opdracht. Dit betreft operationele en inhoudelijke zaken binnen de kaders van de overeenkomst. Juridische en financiële verplichtingen worden formeel bekrachtigd door een daartoe bevoegde vertegenwoordiger van de ondernemer.
46	Eis 39	Kunt u toelichten wat u precies bedoelt met eis 39 en welke onderdelen onder het intellectueel eigendom van de aanbestedende dienst vallen? Indien u beoogt uitsluitend beschikking te krijgen over de voor de opdracht relevante (geaggregeerde) data en rapportages, kunt u bevestigen dat het intellectueel eigendom van het klantvolgsysteem zelf en generieke methodieken bij de ondernemer blijft?	Met eis 39 bedoelen we dat alle gegevens en rapportages die in het kader van deze opdracht worden verzameld, eigendom zijn van de aanbestedende dienst. Dit gaat om informatie zoals aantallen klantcontacten, adviestrajecten en uitgevoerde maatregelen, inclusief de bijbehorende rapportages. Het intellectueel eigendom van het klantvolgsysteem zelf (software, broncode) en de algemene methodieken blijft bij de opdrachtnemer. De gemeente krijgt alleen toegang tot de data en rapportages die nodig zijn voor monitoring en verantwoording, niet tot het systeem of de achterliggende modellen.
47	Eis 37	In deze eis specificeert u niet op welk detailniveau de monitoring en rapportage plaatsvinden. Om te voldoen aan het beginsel van gegevensminimalisatie en de privacy van bezoekers te waarborgen, is het gebruikelijk om monitoring van websiteverkeer en klantgedrag uitsluitend op geaggregeerd niveau uit te voeren (bijvoorbeeld totaal aantal bezoekers en herkomst van websiteverkeer), en de rapportage te beperken tot geaggregeerde statistieken. Dit sluit aan bij de AVG en voorkomt onnodige verwerking van herleidbare gegevens. Gaat u akkoord met het uitgangspunt dat monitoring en rapportage in het kader van eis 37 plaatsvinden op geaggregeerd niveau en niet op individueel of herleidbaar persoonsniveau? Zo nee, kunt u toelichten welk detailniveau u wél verwacht en waarom dit noodzakelijk is?	Wij onderschrijven het uitgangspunt van gegevensminimalisatie en privacybescherming. De wijze van monitoring en rapportage wordt conform de AVG ingericht en in overleg met de aanbestedende dienst nader uitgewerkt. Het uitgangspunt is dat rapportages op geaggregeerd niveau plaatsvinden (bijvoorbeeld aantallen bezoekers, herkomst van websiteverkeer, aantal uitgevoerde energiescans en offertes), zodat geen onnodige verwerking van herleidbare persoonsgegevens plaatsvindt. Individuele klantdata wordt uitsluitend verwerkt voor het kunnen uitvoeren van de dienstverlening en het bieden van een consistente klantreis, niet voor rapportagedoeleinden. Dit sluit aan bij privacy-by-design en voorkomt onnodige verwerking van persoonsgegevens.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
48	Diensten: adviesrapport makelaar/hypotheek	U noemt als gewenste dienst de "ondersteuning van makelaars en hypotheekadviseurs d.m.v. energie(label)adviesrapporten". In de aanbestedingsstukken wordt echter niet nader toegelicht wat de inhoud, scope en het beoogde gebruik van deze adviesrapporten is. Voor inschrijvers is het van belang te weten of hiermee bijvoorbeeld wordt bedoeld: een vereenvoudigd energielabel-advies, een maatwerkadvis voor financiering en verkoop, of een informatief rapport ter ondersteuning van klantgesprekken. Kunt u toelichten wat u precies verstaat onder deze adviesrapporten, voor welke doelgroep(en) deze bedoeld zijn en hoe deze binnen de opdracht worden ingezet?	Zie antwoord 27.
49	Diensten: blowerdoortesten	U noemt blowerdoortesten als één van de gewenste energiebesparende diensten. Kunt u toelichten waarom u deze dienst belangrijk vindt en welke concrete meerwaarde u ziet in het actief aanbieden van blowerdoortesten aan inwoners binnen deze opdracht?	Blowerdoortesten zijn belangrijk omdat zij inzicht geven in de luchtdichtheid van woningen en helpen om warmteverlies en luchtlekken op te sporen. Dit maakt het mogelijk om gerichte maatregelen te nemen die leiden tot lagere energiekosten, minder CO ₂ -uitstoot en een comfortabeler binnenklimaat. Het actief aanbieden van deze dienst vergroot de bewustwording bij bewoners, ondersteunt hen bij het nemen van effectieve isolatiemaatregelen en draagt bij aan het behalen van gemeentelijke verduurzamingsdoelen.
50	Prijzenblad onderdeel B. Beheer en flexibiliteit website. Aanvullend op PvE eis 27/28	De opgenomen regel in het prijzenblad impliceert dat u een whitelabel oplossing voor uw energieloket wilt, klopt dit? 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 opdrachtgever realiseert, geheel aansluitend op de gemeentelijke huisstijl. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, waarom niet?	Wij gaan niet akkoord met dit voorstel. Het energieloket is een dienst vanuit de gemeente, maar mag tegelijkertijd een eigen 'look and feel' behouden. Het loket sluit aan bij de gemeentelijke huisstijl, maar dat betekent niet dat de volledige website volledig volgens de gemeentelijke huisstijl moet worden vormgegeven. Daarnaast blijft de opdrachtnemer, in overleg met de opdrachtgever, verantwoordelijk voor het bepalen van een passende domeinnaam en voor het beheer van de website.
51	Herzieningsclausule > fysiek component	Kunt u toelichten wat onder het "fysieke component" in de herzieningsclausule wordt verstaan, en in welke situaties dit aanleiding kan geven tot een herziening van de overeenkomst?	Met het "fysieke component" bedoelen wij onderdelen van de dienstverlening die fysieke aanwezigheid of uitvoering vereisen, zoals adviesgesprekken aan huis, inloopspreekuren, fysieke energieloketten en bijeenkomsten op locatie. Een herziening kan aan de orde zijn bij gewijzigde regelgeving, technologische ontwikkelingen, veranderende vraag of beleidsdoelen, waardoor de omvang of invulling van deze fysieke diensten moet worden aangepast.
52	Aanvullende certificeringen	Om de kwaliteit van dienstverlening en informatiebeveiliging verder te borgen, is het gebruikelijk om ISO-certificeringen (ISO 9001 voor kwaliteitsmanagement en ISO 27001 voor informatiebeveiliging) als minimale voorwaarde op te nemen. Deze certificeringen sluiten direct aan bij uw eisen rond continu verbeteren, gegevensbescherming en betrouwbare uitvoering. Bent u bereid om als aanvullende geschiktheidseis op te nemen dat de opdrachtnemer beschikt over (of aantoont te werken conform) ISO 9001 en ISO 27001? Zo nee, kunt u toelichten waarom niet?	De opdrachtgever neemt ISO-certificeringen niet op als aanvullende geschiktheidseis. De BIO2 vereist dat opdrachtnemers beschikken over een aantoonbaar werkend Information Security Management System (ISMS) dat is ingericht en wordt toegepast conform ISO/IEC 27001 (BIO2 maatregel 5.35.01). Een ISO-certificering is hiervoor geen vereiste. De opdrachtgever toetst op de feitelijke werking en effectiviteit van het ISMS en de getroffen beveiligingsmaatregelen. Het beschikken over ISO 9001 en/of ISO 27001 kan daarbij als ondersteunend bewijs worden meegewogen, maar vormt geen minimale voorwaarde.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
53	Eis 77	In eis 77 stelt u dat de website moet voldoen aan WCAG 2.2. Wij beschikken over een geldige WCAG 2.1-certificering, die in de praktijk nog breed wordt toegepast en grotendeels aansluit op de toegankelijkheidsdoelstellingen van WCAG 2.2. Gaat u ermee akkoord dat een WCAG 2.1-certificering (met toegankelijkheidsverklaring en -rapport) als voldoende wordt geaccepteerd, eventueel met een inspanningsverplichting om gedurende de looptijd toe te groeien naar WCAG 2.2? Zo nee, waarom niet?	Akkoord met WCAG 2.1-certificering en inspanningsverplichting om gedurende de looptijd toe te groeien naar WCAG 2.2.
54	Eis 62 en 71	In eis 62 staat dat systemen moeten voldoen aan de BIO2. In eis 71 eist u aanvullend een bewijs dat de oplossing voldoet aan de BIO2. Het aanleveren van een separaat overzicht met onderbouwing per onderdeel is vergaand als de indienende partij kan aantonen dat ze een BIO2 certificaat heeft. Ons voorstel is: de bewijsvoering uit eis 71 te laten vervallen als de indienende partij een BIO2 certificaat kan laten zien. Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet?	De opdrachtgever kan niet instemmen met het voorstel. De term "BIO2-certificaat" is niet eenduidig, aangezien BIO2 geen certificeringsnorm is. Eventuele assurance- of auditverklaringen kunnen waardevolle informatie bevatten, maar vormen op zichzelf geen vervanging voor de gevraagde onderbouwing. Eis 71 is opgenomen om te kunnen beoordelen op welke wijze de aangeboden oplossing concreet invulling geeft aan de relevante BIO2-maatregelen, inclusief scope, verantwoordelijkheden en toepasselijkheid. Assuranceverklaringen of auditrapportages waarin BIO2-maatregelen aantoonbaar en herleidbaar zijn getoetst, mogen worden meegeleverd als ondersteunend bewijs, maar ontslaan de inschrijver niet van het aanleveren van de gevraagde onderbouwing conform eis 71.
55	Eis 69	Er wordt in eis 69 gesteld dat beveiligingsincidenten direct, en uiterlijk binnen 4 uur, gemeld moeten worden aan de opdrachtgever. Een termijn van 4 uur na ontdekking laat onvoldoende ruimte voor zorgvuldige triage en verificatie door een expert, wat het risico op het melden van onjuiste informatie (false positives) vergroot. Bovendien is 4 uur zonder 24/7 Security Operations Center organisatorisch niet haalbaar buiten kantoortijden. Ook hanteert de AVG voor dergelijke meldingen een termijn van 72 uur. Ons voorstel is om de meldtermijn aan te passen naar een werkbaar en gedifferentieerd model waarbij incidenten met een kritieke impact binnen 24 uur na vaststelling van het daadwerkelijke incident worden gemeld en overige incidenten binnen 48 tot 72 uur. Gaat u hiermee akkoord en zo nee, waarom niet?	De opdrachtgever gaat niet akkoord met het voorgestelde aanpassingsverzoek. De eis betreft een initiële incidentmelding (early warning) en geen volledige analyse of AVG-melding. De 72-uurs termijn uit de AVG ziet uitsluitend op meldingen aan de toezichthouder en is hier niet van toepassing. Van de leverancier wordt verwacht dat beveiligingsincidenten ook buiten kantoortijden kunnen worden gemeld. Eventuele nadere duiding en verificatie kan in opvolgende meldingen plaatsvinden.
56	Eis 41	Aangezien video's een belangrijk onderdeel vormen van de informatievoorziening via het energieloket, is het voor inschrijvers van belang om vooraf duidelijkheid te hebben over de inhoudelijke, technische en vormvereisten. Kunt u aangeven welke videorichtlijnen van toepassing zijn en deze (bij voorkeur) als bijlage beschikbaar stellen?	De videorichtlijnen van de gemeente Alkmaar hebben betrekking op inhoud, techniek en vormgeving. Dit betekent dat video's: * Informatief en begrijpelijk moeten zijn, zonder commerciële boodschappen. * Technisch geschikt moeten zijn voor online gebruik (HD-kwaliteit, ondertiteling, toegankelijkheid). * Voldoen aan de gemeentelijke huisstijl en privacyregels (AVG). De volledige videorichtlijnen op basis van WCAG 2.1 zijn als bijlage bij deze Nota van Inlichtingen toegevoegd.
57	Eis 36	U geeft aan dat de ondernemer (website)gegevens monitort over het aantal (unieke) bezoekers en klantcontacten, zowel online, telefonisch als op "fysieke locaties". Kunt u toelichten wat u bedoelt met "fysieke locaties" in eis 36 en welke vormen van fysiek klantcontact u verwacht dat worden gemonitord?	Met "fysieke locaties" bedoelen wij plekken waar inwoners persoonlijk contact kunnen hebben met het energieloket of de opdrachtnemer, zoals inloopsprekuren, informatiebijeenkomsten en buurtgerichte acties. De monitoring ziet op het aantal klantcontacten dat daar plaatsvindt, bijvoorbeeld het aantal bezoekers bij spreekuren, gesprekken tijdens bijeenkomsten en deelname aan lokale acties. Deze gegevens worden naast online en telefonische contacten meegenomen in de rapportages.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
58	Eis 7	U geeft aan dat de helpdesk van ma t/m za 9:00 - 20:00 bereikbaar moet zijn. Wij hebben tijdens experimenten met uitgebreidere openingstijden geleerd dat bewoners na 17:00 en in het weekend amper contact 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 "op werkdagen tussen 09:00 en 17:30". Gaat u daarmee akkoord? Zo nee, waarom niet?	Wij begrijpen uw argument dat het aantal contacten na 17:00 uur en in het weekend beperkt is. Tegelijkertijd vinden wij het belangrijk dat bewoners ook buiten reguliere werktijden de mogelijkheid hebben om telefonisch contact op te nemen. Om hier een balans in te vinden, stellen wij voor dat de helpdesk op twee avonden per week tot 20:00 uur bereikbaar is, en op de overige werkdagen tussen 09:00 en 17:30 uur. Op zaterdag kan de bereikbaarheid desgewenst via e-mail worden geborgd. Dit biedt flexibiliteit voor inschrijvers en houdt rekening met de behoefte van bewoners die alleen in de avonden beschikbaar zijn.
59	Eis 4	U geeft dat de opdrachtnemer moet beschikken over een aantoonbaar duurzaamheidsbeleid en hierover jaarlijks rapporteert. De term "aantoonbaar duurzaamheidsbeleid" wordt niet nader gespecificeerd (behalve CO2-uitstoot). Kunt u toelichten wat u precies verstaat onder een "aantoonbaar duurzaamheidsbeleid" en welke bewijslast of documentatie u hiervoor verwacht?	Met "aantoonbaar duurzaamheidsbeleid" bedoelen wij een formeel en actueel beleid waarin de opdrachtnemer beschrijft hoe duurzaamheid wordt geborgd in de bedrijfsvoering en dienstverlening. Dit beleid gaat verder dan alleen CO₂-reductie en kan onder andere betrekking hebben op energie-efficiëntie, circulaire principes, afvalreductie en sociale duurzaamheid. De bewijslast die de opdrachtnemer op verzoek van opdrachtgever moet kunnen overleggen, omvat ten minste: * Beleidsdocument waarin het duurzaamheidsbeleid is vastgelegd. * Jaarlijkse rapportage over de voortgang en resultaten van het beleid (bijvoorbeeld CO₂-footprint, gerealiseerde besparingen). * Eventuele certificeringen (zoals ISO 14001 of de CO₂-Prestatieladder) kunnen, indien aanwezig, dienen als ondersteunend bewijs, maar zijn niet verplicht. * Concrete maatregelen en acties die aantonen dat het beleid wordt uitgevoerd. Deze documentatie hoeft niet bij inschrijving te worden meegestuurd, maar dient op verzoek van opdrachtgever beschikbaar en aantoonbaar te kunnen worden overgelegd.