



**Nota van Inlichtingen bij: Energieloket en energiebesparende diensten**  
**Gepubliceerd onder nummer: ALK082025 – PRJ2500154 C5194**  
**Datum: 2 februari 2026**

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
60	Vervolg vraag vraag 58	<p>U geeft u met uw antwoord op vraag 58 aan dat de helpdesk op twee avonden per week tot 20:00 uur telefonisch bereikbaar dient te zijn. Wij begrijpen het belang van goede bereikbaarheid voor inwoners. Op basis van ervaringen bij vergelijkbare trajecten (o.a. in Amsterdam) blijkt dat telefonische bereikbaarheid in de avonden zeer beperkt wordt benut, terwijl dit wel leidt tot extra kosten en inzet. Telefonische bereikbaarheid tijdens reguliere werktijden blijkt in de praktijk voldoende, aangevuld met e-mail als laagdrempelig 24/7 alternatief.</p> <p>Wij stellen daarom voor om de telefonische bereikbaarheid te beperken tot werkdagen tussen 09:00 en 17:30 uur, met e-mail als 24/7 communicatiemiddel. Gaat u hiermee akkoord?</p> <p>Indien u niet akkoord gaat, willen we voorstellen om deze avondopenstelling na één maand te evalueren op basis van het daadwerkelijke aantal telefonische contactmomenten. Indien hieruit blijkt dat het gebruik beperkt is, kan de telefonische bereikbaarheid worden aangepast naar werkdagen tussen 09:00 en 17:30 uur, met e-mail als 24/7 alternatief. Gaat u akkoord met deze evaluatie-afspraken? Zo nee, waarom niet?</p>	<p>Niet akkoord, we gaan wel akkoord met evalueren.</p> <p>Hiervoor vinden wij een maand te snel, helemaal als alles nieuw is opgestart. Wij stellen daarom een evaluatieperiode van 3 maanden voor. Daarna gaan we bekijken of het noodzakelijk is om de avondbereikbaarheid te houden. De kosten voor de avondopenstelling hebben wij als optie in het prijzenblad opgenomen. Hierdoor kunt u ons inzicht in de extra kosten geven en is bij ons bekend wat het gevolg voor de kosten is op het moment dat de evaluatie zou uitwijzen dat de avondopenstelling niet effectief is en en deze daardoor wordt afgeschaft. De kosten voor de avondopenstelling worden, omdat ze als optie zijn gekenmerkt, niet meegerekend in de beoordelingsprijs.</p>
61	Eis 36	Begrijpen wij correct dat u in eerste instantie inzet op een digitaal loket, en dat uitbreiding naar een fysiek loket mogelijk een toekomstige ambitie is?	<p>Het fysieke loket komt voort uit landelijke ontwikkelingen. <a href="https://www.nplw.nl/isoleren-en-energiearmoede/van-energieloket-naar-energiehuis">https://www.nplw.nl/isoleren-en-energiearmoede/van-energieloket-naar-energiehuis</a></p> <p>Het is nog niet gezegd dat wij dit ook daadwerkelijk gaan doen, maar als het Rijk dit beleid uiteindelijk door gaat voeren zullen wij als gemeente hier ook een invulling aan moeten geven. Zodoende de herzieningsclausule met daarin een mogelijke verandering van online naar ook een fysiek loket.</p>
62	Vormvereisten	In uw leidraad had u voor SG1 en SG2 geen specifieke opmaak- of omvangsvereisten opgenomen. U heeft op basis van Nv11, vraag 42 alsnog paginalimieten geïntroduceerd (SG1 max. 3 A4; SG2 max. 7 A4; lettergrootte 10; excl. bijlagen). Deze limieten zijn op basis van het grote aantal subvragen die u heeft opgenomen onder SG1 en SG2 absoluut niet toereikend. Vergelijkende aanbestedingen van deze omvang vragen een veel ruimer pagina aantal. Wij verzoeken u deze paginabeperkingen te laten vervallen. Indien u toch een maximum willen wij u vragen deze op 20 pagina's te stellen (exclusief bijlagen) en dit aantal niet te specificeren onder SG1 en SG2. Dit stelt inschrijvers namelijk in staat de beschikbare ruimte zelf te verdelen over SG1 en SG2, waardoor een beter samenhangend en evenwichtig geheel ontstaat (bijvoorbeeld: meer ruimte waar de uitvraag dat vraagt en minder waar dat kan), zonder dat aandachtspunten noodgedwongen te summier moeten worden behandeld."	Akkoord, we zullen de restricties laten vallen.
63	NVI vraag 39	In NVI1 (vraag 39) geeft u aan dat de API-verplichting is bedoeld voor interoperabiliteit en toekomstbestendigheid en dat er momenteel geen specifieke directe koppelingen zijn gedefinieerd. Kunt u bevestigen of het voldoende is dat de inschrijver bij livegang beschikt over API-mogelijkheden conform REST API Design Rules en OAS 3.0 (incl. documentatie), waarbij eventuele concrete koppelingen/implementaties in overleg met de opdrachtgever op een later moment worden gerealiseerd?	<p>De in de eerste Nota van Inlichtingen gegeven toelichting op de API-verplichting blijft onverkort van kracht. De API-verplichting heeft tot doel interoperabiliteit en toekomstbestendigheid te waarborgen binnen de gemeentelijke doelarchitectuur en de relevante landelijke standaarden (waaronder REST API Design Rules). Zoals eerder aangegeven zijn er op dit moment geen specifieke directe koppelingen gedefinieerd. De aanbestedende dienst verlangt daarom dat de aangeboden oplossing bij oplevering beschikt over API-functionaliteit die aantoonbaar in overeenstemming is met de landelijke standaarden. Eventuele toekomstige koppelingen worden, indien van toepassing, in overleg en binnen de kaders van de overeenkomst vormgegeven. Met de API-verplichting wordt derhalve bedoeld dat de oplossing technisch in staat moet zijn om dergelijke koppelingen conform de genoemde standaarden te kunnen realiseren; dit houdt geen verplichting in tot het vooraf opleveren van concrete koppelingen.</p>
64	NVI vraag 3	In NVI vraag 3 geeft u antwoord op de vraag wat u verstaat onder begeleiding van particuliere verhuurders. Wij kunnen dit samenvatten als het aanbieden van een loketfunctie voor verhuurders waarbij de prijs betrekking heeft over de dienstverlening over een geheel jaar. Kunt u dit bevestigen? Want als eenheid heeft u per actie opgenomen	Dit is hierbij bevestigd. Als wij voor particuliere verhuurders losse diensten willen afnemen dan zal dit vooraf besproken worden met de gegunde partij zoals het ook bij de overige energiebesparende diensten zal gaan en zoals eerder is besproken in de eerste NVI.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
65	NVI vraag 20 en 34	NVI vraag 20 en 34. Stel dat we alle diensten in onderdeel C zouden bekijven met bijvoorbeeld een fictieve prijs van €200,-, wat overigens ver beneden de marktprijs is maar wel laat zien tot welk totaal bedrag deze invulling leidt, dan komen we al uit op een bedrag van €452.200 per jaar en voor 6 jaar een bedrag van €2.713.200. In NVI vraag 20 geeft u aan dat de opdrachtwaarde €285.000 bedraagt. Kunt u dat nader toelichten?	Onze excuses, wij zijn vergeten te vermelden dat de € 285.000 voor één jaar was. Hierin zaten dus de ook de kosten voor het energieloket. Zou je dit voor 6 jaar doen dan kom je op een bedrag uit van € 1.710.000
66	Prijzenblad	Graag ontvangen wij een nadere toelichting/omschrijving van onderdeel C: Overige communicatie acties. Wat wordt hieronder verstaan?	De beschrijving van dit onderdeel treft u aan in het antwoord op vraag 14 in de eerste Nota van Inlichtingen: <i>"De gemeente draagt de kosten voor de overige communicatieacties, tenzij dit voortvloeiend uit 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."</i>
67	NVI vraag 35	Wilt u in het prijzenblad bij de adviesdienst: adviesrapport makelaar/hypotheek toevoegen dat de prijs inclusief gecertificeerd label is? Hierdoor wordt voorkomen dat inschrijvers dit niet meenemen bij de inschrijfprijs omdat u in uw toelichting op NVI vraag 35 aangeeft dat dit mogelijk wordt gevraagd.	Dit zal worden aangepast. Een aangepast prijzenblad wordt bij deze Nota van Inlichtingen gepubliceerd.
68	SG2: duurzaamheidsdoelstellingen	In SG2, Algemeen vraagt u: beschrijf uw duurzaamheidsdoelstellingen voor deze opdracht en hoe u deze gaat behalen. Zoals wij uit uw antwoord op NVI vraag 41 begrijpen doelt u hiermee op de doelstellingen voor u als organisatie. Deze doelstellingen zullen echter ook sterk afhangen van de inzet van de in prijzenblad onder C genoemde diensten. Deze zijn, zoals u ook zelf ook aangeeft in NVI 20, afhankelijk van de middelen die beschikbaar zijn via bijvoorbeeld subsidies. Kunt u verduidelijken hoe u hiernaar kijkt?	Wij laten de duurzaamheidsdoelstellingen zoals aangegeven in SG2 vervallen.
69	SG2	In SG2 vraagt u: Beschrijf de transparantie en doorlooptijden van het opzetten en uitvoeren van de energiebesparende diensten. Doelt u hiermee op de energiebesparende diensten die u onder C in het prijzenblad heeft opgenomen? Zo ja, kunnen wij ervan uitgaan dat bij deze beschrijving niet iedere dienst afzonderlijk beschreven hoeft te worden?	Dit klopt, u kunt een hoofdlijn beschrijven voor alle diensten en daarbij eventuele uitzonderingen per dienst apart noteren.
70	SG2	In SG2 vraagt u: Geef het proces weer vanaf aanmelding van inwoners voor de energiebesparende diensten tot en met de daadwerkelijke uitvoering, inclusief communicatie met inwoners. Doelt u hiermee op de energiebesparende diensten die u onder C in het prijzenblad heeft opgenomen? Zo ja, dient dit voor iedere dienst afzonderlijk beschreven te worden?	Dit klopt, u kunt een hoofdlijn beschrijven voor alle diensten en daarbij eventuele uitzonderingen per dienst apart noteren.
71	SG2	In SG2 vraagt u: Beschrijf hoe de gemeente op de hoogte wordt gehouden van de voortgang van de uitvoering van energiebesparende diensten en hoe wordt omgegaan met tegenslagen. Doelt u hiermee op de energiebesparende diensten die u onder C in het prijzenblad heeft opgenomen? Zo ja, kunnen wij ervan uitgaan dat bij deze beschrijving niet iedere dienst afzonderlijk beschreven hoeft te worden?	Dit klopt, deze beschrijving kan in algemene zin opgezet worden voor de diensten vermeld onder C.
72	NVI 1 - 2 en kerncompetentie 2	Kunt u bevestigen dat de minstens drie energiebesparende diensten binnen één gemeentelijke organisatie moeten zijn uitgevoerd, zoals u beschrijft op blz. 20/21 van het Aanbestedingsdocument? Hiermee borgt u ook dat u de opdracht gunt aan een partij die daadwerkelijk ervaring heeft met een dergelijke grote opdracht en de uitvoering van de energiebesparende diensten. Wij ontvangen graag uw toelichting.	Ja, dit bevestigen wij.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
73	NVI 1 – 20	<p>U geeft aan dat u de opdrachtwaarde voor de totale looptijd van de opdracht (inclusief verlenging) inschat op €285.000,- excl. BTW. U geeft daarbij aan dat dit bedrag inclusief energieloket is.</p> <p>1) Wij doen daarbij de aanname dat dit bedrag ook inclusief de energiebesparende diensten is. Kunt u deze aanname bevestigen?</p> <p>2) Wij willen graag aangeven dat de door u genoemde opdrachtwaarde zeer laag is voor de diensten die u uitvraagt. Voor alleen al het opzetten en beheren van een energieloket voor 6 jaar is €285.000 onvoldoende om de kosten te dekken. Daar komen dan nog de energiebesparende diensten bij, waaronder het uitvoeren van adviesdiensten, werving en stimulatie van verschillende doelgroepen en het organiseren van inkoopacties. Stel dat een inschrijver bij de post Energieadvies aan huis €250 invult (dit is een marktconform tarief), dan komt de totaalprijs al uit op €250 x 1.000 inwoners = €250.000. Wij begrijpen dat de omvang van de energiebesparende diensten nog niet helemaal duidelijk is. Echter is het voor ons, en naar onze inschatting voor de andere marktpartijen, niet haalbaar om in te schrijven op uw aanbesteding met de huidige opdrachtwaarde. Wij verzoeken u om de door u ingeschatte opdrachtwaarde te heroverwegen en nader toe te lichten.</p>	Zie antwoord vraag 65.
74	Bijlage D en NVI 1 - 14	<p>U heeft "overige communicatieacties" bij onderdeel C toegevoegd op het prijzenblad. Dit is een breed begrip en multi-interpretabel. Elke actie of dienst vraagt bovendien om andere communicatiemiddelen, waardoor het lastig is om hier bij voorbaat een realistische prijs aan te hangen.</p> <p>Wij vragen u daarom om óf een definitie te geven van 'overige communicatieacties' óf om dit onderdeel achterwege te laten op het prijzenblad en in plaats daarvan op te nemen in het Programma van Eisen, waarbij u aangeeft dat de in te zetten middelen naderhand te bepalen zijn. Wij ontvangen graag uw toelichting.</p>	Zie antwoord vraag 66.
75	Bijlage D en NVI 1 - 36	<p>In het herziene prijzenblad is ook onderdeel E opgenomen. Kunt u bevestigen dat de posten onder onderdeel E ook verplichte en doorlopende posten zijn (net als onderdeel A en B)?</p>	Ja, dit bevestigen wij.
76	NVI 1 – 42	<p>U geeft aan akkoord te gaan met het voorstel van de marktpartij om vormvereisten aan te houden voor de subgunningscriteria. De marktpartij geeft hierbij als onderbouwing dat dit helpt om inschrijvingen op een uniforme en goed vergelijkbare wijze te beoordelen. Wij zijn het hier mee eens wat betreft lettertype, lettergrootte en regelafstand. In soortgelijke aanbestedingen zijn wij bijvoorbeeld ook gewend dat lettertype Arial, lettergrootte minimaal 10 en regelafstand 1 wordt aangehouden.</p> <p>Wat betreft het maximale aantal A4 juichen wij uw oorspronkelijke besluit om inschrijvers hierin vrij te laten juist toe. Hiermee geeft u inschrijvers de ruimte om al uw vragen volledig en met hoge kwaliteit te beantwoorden. U kunt ervan uitgaan dat de inschrijvers begrijpen dat u geen boekwerk wenst te ontvangen, maar een bondige doch volledige beantwoording, en dat zij dit aanhouden. Juist door inschrijvers te beperken in het aantal A4, ontstaat het risico op een onvolledige en/of onduidelijke beantwoording. Wij verzoeken u daarom om een maximum aantal pagina's los te laten en uw oorspronkelijke besluit aan te houden. Mocht u hier niet mee akkoord gaan, dan verzoeken wij u om het aantal A4 te verhogen naar 5 A4 voor SG1 en 10 A4 voor SG2. Hiermee geeft u inschrijvers ook de ruimte om witregels toe te voegen tussen de tekst, wat leidt tot een prettigere leeservaring voor de beoordelingscommissie. Wij ontvangen graag uw toelichting.</p>	Zie antwoord vraag 62.
77	NVI 1 – 31	<p>Dank voor het verruimen van de inschrijfdeadline. Wij zien deze wijziging op TenderNed nog niet terug. Kunt u de planning op TenderNed aanpassen om te voorkomen dat de kluis voortijdig sluit? Bij voorbaat dank.</p>	Dit is inmiddels aangepast. Ook de planning voor de presentaties wordt gewijzigd; deze zullen plaatsvinden op donderdag 12 maart. De volledige, aangepaste planning wordt als bijlage bij deze NvI meegepubliceerd.