

Nota van Inlichtingen behorende bij:

Europees openbare Aanbesteding "Isolatieaanpak Edam-Volendam 2026-2028" 26.391-OW

Nota van inlichtingen nummer :	2
Datum	9 maart 2026

Deze Nota van Inlichtingen dient te worden beschouwd als een integraal onderdeel van de inschrijvingsleidraad. De gestelde vragen (nr. 1 tot en met 18) zoals opgenomen in deze Nota van Inlichtingen zijn letterlijk overgenomen zoals deze zijn gesteld.

Deze Nota van Inlichtingen is ter beschikking gesteld op www.tenderned.nl

Uiterlijke datum inschrijving:

31 maart 2026 / 10:00 uur

Let op: De volgende documenten dienen bij inschrijving bijgevoegd te worden (ref. Inschrijvingsleidraad paragraaf 5.7):

-Uniform Europees aanbestedingsdocument (bijlage 1) **(ondertekend)**

-Uittreksel Handelsregister (KvK)

-Prijzenblad **(ondertekend)**

-Uitwerking gunningcriteria
referentieopdracht

-Format

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
1	NVI 1 - 43	Dank voor het toestaan van een voorblad en inhoudsopgave. In onze ervaring werken afbeeldingen verhelderend in een aanbieding en verhoogt het de leesbaarheid van het stuk. Gaat u akkoord met het toevoegen van een visuele bijlage met een maximum van 2 A4 per gunningscriterium die niet meetelt voor het maximum aantal A4?	Niet akkoord.
2	NVI 1 - 55	In gunningscriterium 4 vraagt u om een voorbeeld van het monitoringssysteem ter illustratie. Om te borgen dat inschrijvers de toegestane ruimte kunnen gebruiken voor een volledige tekstuele beantwoording van uw subvragen, verzoeken wij om toe te staan dat het voorbeeld van het monitoringssysteem als bijlage wordt toegevoegd, buiten het maximale aantal pagina's. Kunt u hiermee akkoord gaan? Zo nee, waarom niet?	Akkoord, een bijlage voor het toevoegen van voorbeelden van het monitoringssysteem is toegestaan, buiten het maximale aantal pagina's als aangegeven.
3	NVI 1 - 56	In gunningscriterium 3 vraagt u om het hanteren van een tabel om (indien van toepassing) financiële afspraken met isolatiebedrijven inzichtelijk te maken. Aangezien een tabel al gauw veel ruimte inneemt (zeker met lettertype 10) én aangezien inschrijvers zonder financiële afspraken met isolatiepartijen de tabel niet hoeven in te vullen, verzoeken wij u om toe te staan dat de tabel als bijlage wordt toegevoegd, buiten het maximale aantal pagina's. Dit borgt een gelijk speelveld en zo kunnen inschrijvers de beschikbare ruimte gebruiken voor een volledige tekstuele beantwoording van uw andere subvragen. Kunt u hiermee akkoord gaan? Zo nee, waarom niet?	Akkoord, het bijvoegen van een bijlage met daarin opgenomen een tabel voor het verduidelijken en verklaren van financiële afspraken met isolatiebedrijven is toegestaan. U dient dit wel duidelijk te vermelden in uw aanvraag en in te dienen stukken, inclusief verwijzing naar de specifieke bijlage.
4	NVI 1 - 13	In gunningscriterium 1 vraagt u zowel bij 1a en bij 1b om een onderbouwde prognose van verwachte conversies. Klopt onze interpretatie dat de gevraagde conversies bij 1a de conversies betreffen vanaf aanmelding t/m het einde van de klantreis en de conversies bij 1b de conversies tot deelname betreffen? Zo nee, kunt u toelichten welke conversies u bij welk onderdeel wenst terug te zien?	Onderdeel 1a is het traject vanaf het aanbieden en bespreken van het adviesrapport tot en met realisatie. Onderdeel 1b betreft de conversie tot en met het moment van het aanbieden en bespreken van het adviesrapport.

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
5	NVI 1 - 32	U verwijst hier naar de isolatiepilot in de Bloemen- en Planetenbuurt te Volendam. Kunt u inzicht geven in de geleerde lessen en succesfactoren van deze pilot?	Uit evaluatie van de pilot is naar voren gekomen dat het geven van integraal isolatieadvies op basis van luchtdichtheidsonderzoek, thermo grafische scans, warmteverliesberekening, het opstellen van een adviesrapport (Woonplan), het begeleiden van deelnemers bij uitzetten van offerte aanvragen, subsidiebegeleiding, aangevuld met persoonlijk advies doorslaggevend waren voor het resultaat. De opschaling is bedoeld om op een efficiënte en effectieve wijze een aanbod mogelijk te maken waarin rekening wordt gehouden met (een aantal) van deze succesfactoren.
6	NVI 1 – 55	Op basis van onze ervaring kunnen wij nu al stellen dat het maximale aantal pagina's voor gunningscriteria 1 en 3 onvoldoende zijn om al uw subvragen volledig en met hoge kwaliteit te beantwoorden. In gunningscriterium 1 vraagt u 13 (!) subvragen uit, waarbij wij de aanvullende bullets onder de derde bullet van 1c en de bullet van 1e nog niet meetellen. In gunningscriterium 3 vraagt u 9 subvragen uit, ook zonder de aanvullende bullets mee te tellen. Het huidige pagina-aantal is onvoldoende om deze vragen te behandelen. Wij verzoeken u daarom om het maximale pagina aantal te verhogen naar 10 A4 voor gunningscriterium 1 en 5 A4 voor gunningscriterium 3. Dit komt de kwaliteit van de inschrijving ten goede en hiermee geeft u inschrijvers ook de ruimte om witregels toe te voegen tussen de tekst, wat leidt tot een prettigere leeservaring voor de beoordelingscommissie. Kunt u hiermee akkoord gaan? Zo nee, wat zijn uw bezwaren?	Niet akkoord. Met het bieden van de mogelijkheid tot het bijvoegen van bijlagen (voor bijvoorbeeld de klantreis en de planing) is er voldoende mogelijkheid tot specifieke beantwoording. We vinden het belangrijk dat inschrijver ook keuzes moet maken voor hetgeen zij zelf belangrijk acht voor het aanbieden van een concrete aanpak in lijn met de uitvraag.
7	NVI 1 – 6, NVI 1 – 18 en NVI 1 – 55	U geeft aan twee aanvullende subvragen toe te voegen aan gunningscriterium 2. Daarnaast vraagt u in dit gunningscriterium al 13 (!) subvragen uit, waaronder uitgebreide onderdelen als ondersteuning van bewoners van A tot Z, ondersteuning van de DHZ-doelgroep en een beschrijving van het energieadvies inclusief huisbezoek. 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 maximum aantal pagina's te verhogen naar 10 A4. Dit komt de kwaliteit van de inschrijving ten goede en hiermee geeft u inschrijvers ook de ruimte om witregels toe te voegen tussen de tekst, wat leidt tot een prettigere leeservaring voor de beoordelingscommissie. Kunt u hiermee akkoord gaan? Zo nee, wat zijn uw bezwaren?	Niet akkoord. Met het bieden van de mogelijkheid tot bijvoegen van bijlagen (voor bijvoorbeeld de klantreis en de planing) is er voldoende mogelijkheid tot specifieke beantwoording. We vinden het belangrijk dat inschrijver ook keuzes moet maken voor hetgeen zij belangrijk acht voor het aanbieden van een concrete aanpak in lijn met de uitvraag.

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
8	NVI 1 – 18	<p>U geeft aan bij 2b (Energieadvies) toe te voegen dat Inschrijver toelicht hoe (o.a.) “wordt getoetst welke schildelen slecht geïsoleerd zijn volgens de voorwaarden als gesteld in het Nationaal Isolatie Programma.”</p> <p>Dit lijkt echter een dubbele uitvraag te zijn met vraag 2e (Voorwaarden SpUk Lokale Aanpak Isolatie (LAI)): “Beschrijf hoe u controleert of het energielabel en de energetische staat van de woning voldoen aan de eisen van de SpUk Lokale Aanpak Isolatie (LAI) en voldoet aan eis 1.1 van het Programma van Eisen.”</p> <p>Kunt u toestaan dat Inschrijver dit deel van de vraag bij 2b beantwoordt in vraag 2e? Zo nee, kunt u het verschil toelichten?</p>	Niet akkoord, onze voorkeur gaat er naar uit dat u beide vragen beantwoordt, ook als de inhoudelijke beantwoording in beide gevallen gelijk is.
9	NVI 1 – 44 / Bijlage 2, eis 8.2	<p>Met betrekking tot de aansprakelijkheidsverzekering eist u dat Opdrachtnemer verzekerd is voor schade voortkomend uit de uitvoering van isolatiemaatregelen. Deze schadepost is echter de verantwoordelijkheid van de uitvoerende isolatiepartij, niet van de Opdrachtnemer als intermediair. Dit ligt buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer en het is niet realistisch om van Opdrachtnemer te eisen dat zij hiervoor de verantwoordelijkheid neemt en zich hiervoor verzekert. Wel kunnen wij als Opdrachtnemer eisen van uitvoerders in de collectieve inkoopactie dat zij adequaat zijn verzekerd voor schade voortkomend uit de uitvoering. Kunt u akkoord gaan met deze werkwijze? Zo nee, kunt u uw antwoord toelichten?</p>	<p>De aanbestedende dienst begrijpt dat schade die voortvloeit uit de feitelijke uitvoering van isolatiemaatregelen primair onder de verantwoordelijkheid van het uitvoerende isolatiebedrijf valt. Het is daarom niet de bedoeling dat de Opdrachtnemer aansprakelijkheid draagt voor uitvoeringsschade van derden. Wel blijft de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de kwaliteit en zorgvuldigheid van het energieadvies en kan zij aansprakelijk zijn voor schade die voortvloeit uit onjuist advies. De aanbestedende dienst kan akkoord gaan met de voorgestelde werkwijze waarbij Opdrachtnemer van deelnemende uitvoerende partijen verlangt dat zij aantoonbaar beschikken over een passende aansprakelijkheidsverzekering voor de uitvoering van isolatiemaatregelen, mits Opdrachtnemer dit borgt bij de selectie en contractering van deze partijen.</p>
10	NVI 1 – 44	<p>Inschrijver is meeverzekerd met haar moederbedrijf voor een maximaal eigen risico, en heeft geen invloed op dit bedrag. Wij wijzen u er daarom nogmaals vriendelijk op dat het hanteren van een maximaal eigen risico-bedrag, boven op de vereiste minimale aansprakelijkheidsbedragen, niet marktconform is.</p> <p>Wij snappen echter dat u de continuïteit van de uitvoering van de opdracht wilt borgen. Dit borgt u doordat inschrijvers, door ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, verklaren “dat de financiële en economische draagkracht van uw onderneming zodanig is, dat de continuïteit van de dienstverlening gedurende de looptijd van de opdracht, inclusief mogelijke verlengingen, niet in gevaar komt.” (Inschrijvingsleidraad, 4.2, blz. 19). Na voorlopige gunning levert de Opdrachtnemer vervolgens een accountantsverklaring en de jaarrekening of een jaarverslag aan, wat deze verklaring onderbouwt.</p> <p>Kunt u akkoord gaan met deze werkwijze, zodat u niet op voorhand inschrijvers uitsluit? Wij ontvangen graag uw toelichting.</p>	<p>De aanbestedende dienst begrijpt dat het eigen risico binnen verzekeringspolissen kan variëren en in sommige gevallen op concernniveau wordt vastgesteld. Om die reden wordt toegestaan dat het eigen risico hoger is dan het in de aanbestedingsstukken genoemde maximum, mits inschrijver kan aantonen dat hij financieel in staat is het eigen risico te dragen. Bijvoorbeeld d.m.v. een verklaring van het moederbedrijf (in geval van een concern), een garantie, of andere passende financiële onderbouwing waaruit blijkt dat het eigen risico bij schade kan worden gedragen. Deze mogelijkheid geldt voor alle inschrijvers.</p>

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
11	Nvi 1 – 8	<p>U geeft aan slechts één keer indexering toe te staan (bij de keuze voor een nieuwe tranche) en niet akkoord te gaan met het hanteren van jaarlijkse indexering. Hierdoor verplicht u Opdrachtnemer om dezelfde prijzen te hanteren voor een groot deel van de looptijd, terwijl de kosten voor Opdrachtnemer stijgen. Dit is niet marktconform en spreekt ook niet van een wederkerig samenwerkingsverband. Wij verzoeken u daarom nogmaals om jaarlijkse indexering toe te staan volgens de CPI van CBS, waarbij indexering mogelijk is na het eerste jaar van de overeenkomst. Indien u hiermee niet akkoord gaat, verzoeken wij u om uw antwoord te motiveren.</p>	<p>Niet akkoord. De aanbestedende dienst kiest er bewust voor om geen jaarlijkse indexering toe te staan. De overeenkomst heeft een relatief korte looptijd en biedt slechts bij een eventuele verlenging ruimte voor prijssherziening. Hiermee waarborgen wij voorspelbare kosten voor de gemeente en de beschikbare subsidiebudgetten voor bewoners. Inschrijvers worden daarom geacht eventuele reguliere prijsontwikkelingen binnen de contractperiode in hun inschrijving te verwerken. Om deze reden zien wij geen aanleiding om jaarlijkse indexering op basis van CPI toe te staan.</p>
12	NVI 1 – 6	<p>U geeft aan dat u de digitale klantreis meeneemt bij het beoordelen van het Plan van Aanpak (dit is gunningscriterium 1). Daarnaast geeft u aan dat u in gunningscriterium 2 een beoordelingspunt toevoegt over de digitale klantreis. Onzes inziens is gunningscriterium 2 een logische plaats om de digitale klantreis in mee te nemen. In gunningscriterium 1 zien wij hier niet direct een logische plaats voor.</p> <p>Klopt onze aanname dat Inschrijver enkel hoeft in te gaan op de digitale klantreis als beoordelingspunt in gunningscriterium 2, en dus niet in gunningscriterium 1? Zo nee, kunt u toelichten waar in gunningscriterium 1 Inschrijver moet ingaan op de digitale klantreis en wat u hierbij verwacht?</p>	<p>Uw aanname is juist. De digitale klantreis alleen verduidelijken onder GC 2. en niet in het Plan van Aanpak (PvA).</p>

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
13	NVI 1 – 38 en NVI 1 - 63	<p>In uw antwoord op vraag 38 en 63 geeft u aan dat bij steekproefsgewijze controles (bandbreedte 1–2%) visueel bewijs in de vorm van foto's van te isoleren bouwdelen moet worden aangeleverd. Wij begrijpen en onderschrijven het belang van controleerbaarheid en rechtmatige verantwoording binnen de NIP-aanpak. Vanuit uitvoerbaarheid en bewonersdraagvlak willen wij graag het volgende ter overweging meegeven:</p> <p>Het structureel vastleggen en opslaan van beeldmateriaal bij alle huisbezoeken vraagt om aanvullende organisatorische en privacy-technische maatregelen, terwijl naar verwachting slechts 1–2% van de dossiers steekproefsgewijs wordt gecontroleerd. In de praktijk ervaren wij bovendien dat het maken van foto's tijdens adviesgesprekken bij sommige bewoners als drempelverhogend kan worden ervaren, wat mogelijk effect heeft op conversie en bereik. Uit de vragen van verschillende inschrijvers over dit onderwerp in NVI 1 blijkt dat deze zorgen ook worden gedragen door andere partijen.</p> <p>Staat u er daarom voor open om na gunning in overleg gelijkwaardige vormen van verificatie te hanteren, zoals een door de bewoner ondertekende bevestiging van het huisbezoek (eventueel in combinatie met tijd-/locatieregistratie), mits daarmee het controledoel aantoonbaar wordt geborgd?</p> <p>Wij denken graag mee over een werkwijze die zowel rechtmatigheid als laagdrempeligheid voor bewoners optimaal ondersteunt. Wij hopen op uw begrip en zien uw reactie met interesse tegemoet.</p>	<p>Om het beoordelingsproces transparant en rechtvaardig te houden houden we vast aan het aanleveren van bewijslast als gevraagd in de Inschrijfleidraad en gunningscriteria. Na gunning kan met potentiële opdrachtnemer nader overleg plaatsvinden.</p>
14	NVI 1 – 51	<p>U geeft aan minimaal 1.860 woningen te willen isoleren voor 2030. Alhoewel wij dit doel onderschrijven, willen wij graag voorstellen om dit op een andere manier te stimuleren bij Opdrachtnemer. Aangezien het verwachte aantal van circa 562 woningen vóór de start van de opdracht al is geholpen in tranche 1, en een ander deel van de doelgroep al eens is benaderd in de isolatiepilot, achten wij uw doelstelling ambitieus op basis van onze ervaring. Wij willen daarom graag voorstellen om deze doelstelling te hanteren als inspanningsverplichting.</p> <p>Indien u hiermee niet akkoord gaat:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Wat zijn de consequenties voor Opdrachtnemer als zij de doelstelling niet volledig behaald? 2) Op welke wijze verwacht de gemeente dat opdrachtnemers omgaan met het risico dat de combinatie van doelstelling en doelgroepomvang in de praktijk niet haalbaar blijkt? 	<p>Akkoord. De doelstelling is bedoeld als inspanningsverplichting. Primair zien we de kwaliteit van de uitvoering als belangrijkste succesfactor. Over gedetailleerde uitwerking en uitvoering hiervan worden na gunning, en in samenwerking tussen beide partijen, nadere afspraken gemaakt. We beoordelen wel op realistische conversies als verduidelijkt in het Plan van Aanpak.</p>

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
15	Nvl-1 nr. 74	Nvl-1 nr. 74 bepaalt dat A en B excl. BTW zijn en C en D incl. BTW (BTW automatisch berekend) en dat facturen met BTW moeten worden ingediend. Kunt u bevestigen dat de prijsbeoordeling op dezelfde basis plaatsvindt (A/B excl. BTW; C/D incl. BTW) en hoe dit wordt toegepast bij vergelijking van inschrijvingen?	Beoordeling vind bij alle inschrijvingen op dezelfde wijze plaats. Het gebruiken van de ingevoegde tabel met prijzen is voor iedereen een verplicht in te vullen onderdeel van de uitvraag.
16	Nvl-1 nr. 35	Nvl-1 nr. 35 stelt dat C en D niet als losse componenten gefactureerd mogen worden maar uitsluitend als geheel (C als geheel en D als geheel; C en D wel separaat). Kunt u concreet maken op welk acceptatiemoment Opdrachtgever C resp. D als “geheel geleverd” beschouwt?	Onderdeel C kan gefactureerd worden nadat een woning is geadviseerd. Dit betekent dat als er geen advies heeft plaatsgevonden, de kosten onder Onderdeel C ook niet gefactureerd kunnen worden. Onderdeel D kan gefactureerd worden nadat de subsidie is toegekend en de woning is geïsoleerd, ook als er geen advies is uitgebracht.
17	Nvl-1 nr. 20	In Nvl-1 nr. 20 geeft u aan dat inschrijvers onder gunningscriterium 2a kunnen beschrijven hoe zij de doe-het-zelf doelgroep bedienen en dat u keuzevrijheid belangrijk vindt. Vanuit onze ervaring kan een tegoedbon/cadeaukaart-constructie fraudegevoelig zijn. Kunt u bevestigen dat het is toegestaan om de doe-het-zelf ondersteuning vorm te geven via een cashback-/declaratiemodel (uitbetaling achteraf op basis van bewijsstukken/kwaliteitscontrole) in plaats van een tegoedbon/cadeaukaart?	Akkoord, dit bevestigen we.
18	Nvl-1 nr. 16	Nvl-1 nr. 16 geeft aan dat vooruit factureren van onderdeel A (bij definitieve gunning) en onderdeel B (jaarlijks vooruit) niet akkoord is. Kunt u aangeven op welke wijze en met welke facturatiefrequentie A en B wél gefactureerd mogen worden (bijv. na acceptatie opstartactiviteiten, per maand/kwartaal/jaar achteraf) en welke minimale onderbouwing/acceptatie hiervoor geldt?	Onderdeel A en B dienen separaat gefactureerd te worden, waarbij voor beide onderdelen geldt dat dit na het leveren van de prestatie ingediend kan worden. Onderdeel A kan in 2 termijnen worden gefactureerd: 50% bij opdracht en 50% na uitvoeren van de opstartactiviteiten als beschreven in de inschrijving. Onderdeel B wordt per kwartaal achteraf gefactureerd op basis van hetgeen beschreven bij de inschrijving/prijsformulier.