

Nota van Inlichtingen I - 'Energieloket Gemeente Hoeksche Waard'

7 oktober 2025

Ref. nr.	Perceel	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Energieloket	Omvang van de opdracht	U geeft aan dat het energieloket een substantieel aantal inwoners moet kunnen bereiken met haar dienstverlening zonder dit verder te kwantificeren. Kun u voor de volgende onderdelen aangeven welke aantallen hierbij worden verwacht? - aantal woningopnames/inspecties - aantal maatwerk adviezen - aantal trajecten die om begeleiding richting uitvoering vragen t.a.v. offertes, subsidies	In principe is het de bedoeling dat het energieloket fungeert als backoffice. Indien er specifieke vragen komen vanuit de klant zoals de opsomming op pagina 11, dan wordt verwacht dat het energieloket dit als betaalde dienst kan aanbieden. Immers, woninginspecties worden uitgevoerd vanuit de uitvoering van perceel 2 met de NIP gelden.
2	Energieloket & Uitvoering NIP-gelden	Overlap KCC / bewonersondersteuning tussen percelen	Beide percelen vragen om een loketfunctie waar eigenaar bewoners terecht kunnen voor vragen en begeleiding dat ook wordt ondersteund via een klantvolgsysteem. Een aanbieder voor perceel 1 kan prima ook die rol vervullen in perceel 2, maar voldoet mogelijk niet aan de eisen om ook voor perceel 2 in te kunnen dienen. Wat is uw visie hierop? Wat zijn de overwegingen om dit zo te splitsen?	Voor de opdrachtgrootte en de verscheidenheid in taken is er voor gekozen om deze op te splitsen in twee percelen. Voor de scope per perceel maakt dit het eenvoudiger te toetsen. Vanuit praktisch oogpunt zou het goed zijn als perceel 1 en 2 door dezelfde partij worden uitgevoerd, maar is niet noodzakelijk. Wel wordt verwacht dat indien de percelen gegund worden aan verschillende partijen, dat beide partijen afstemmen. Immers, zoals u terecht stelt is het niet nodig 2 verschillende loketfuncties te hebben.
3	Energieloket	Overeenkomst	In het beschrijvend document wordt gesproken over een Overeenkomst met een totale omvang van €150.000,- ex BTW om het energieloket gedurende 3 jaar in te richten, te beheren en de dienstverlening uit te voeren. Gezien de gevraagde werkzaamheden lijkt dit bedrag van €50.000,- per jaar laag voor én een loket, én strategisch advies én maatwerkadviezen (onbekend aantal). Daarnaast wordt in bijlage 7a gesproken over een Raamovereenkomst waarbinnen nadere opdrachten worden verstrekt. Dat zorgt bij ons ook over verwarring over hoe de opdracht er nou precies uitziet. Kunt u dit verduidelijken?	Het is in principe de bedoeling dat het strategisch advies en maatwerkadviezen verleend worden in het kader van perceel 2. Echter, indien woningeigenaar hier behoefte aan heeft hechten wij er waarde aan dat dit tegen betaling ook gedaan kan worden door het Energieloket, en maakt dus geen onderdeel uit van de totale opdrachtsom van perceel 1. Zie ook antwoord op vraag 1 en 2.
4	Energieloket & Uitvoering NIP-gelden	Bijlage 1a Programma van Eisen, 9., Assurance eisen, blz. 9 / Bijlage 1b Programma van Eisen, 11., Assurance eisen, blz. 10	Het valt ons op dat u in de Assurance eisen voor beide percelen een aantal certificeringseisen heeft opgenomen die onzes inziens niet marktconform zijn en niet in verhouding staan tot de opdracht. Wij willen hiervoor graag een alternatief voorstellen waarbij de Security en Privacy worden geborgd en marktpartijen tegelijkertijd niet overvraagd worden of op voorhand worden uitgesloten van deelname. ISAE3402: Assurance verklaring financiële verslaglegging. Deze norm is minder “streng” dan de 27001 norm die u eist en betreft een norm voor financiële processtromen. Financiële instellingen, zoals banken, hebben dan ook vaak een ISAE3402-certificaat. Voor intermediairs, zoals energieloketten en adviesbureaus, overstijgt deze certificering de scope van de dienstverlening en is niet relevant. Wij verzoeken u daarom om deze Assurance-eis te waarborgen via uw eis voor een ISO27001 certificaat (of vergelijkbaar). ISO22301: Certificering van het managen van Business Continuity. De ISO22301 norm is met name bedoeld voor vitale sectoren waar 24/7 bedrijfscontinuïteit cruciaal is, zoals de financiële sector en zorg sector. Relevante risico's rondom informatie, beschikbaarheid en betrouwbaarheid worden al geborgd in uw eis voor een ISO27001 certificaat (of vergelijkbaar). Wij verzoeken u dan ook om deze Assurance-eis te waarborgen via uw ISO27001-eis. ISO21964: Certificering voor de bescherming en vernietiging van gegevens / data. We zien in de markt dat opdrachtgevers de bescherming en vernietiging van data borgen via een Verwerkersovereenkomst, die een standaardclausule bevat over het vernietigen van gegevens bij afronding van het project. Met het ondertekenen van de Verwerkersovereenkomst committeert Opdrachtnemer zich aan een juiste bescherming en vernietiging van data. Daarnaast is Opdrachtnemer verplicht te voldoen aan de AVG-wetgeving, waarin dit ook wordt geborgd. Wij verzoeken u daarom om de ISO21964-certificering te laten vervallen en een juiste bescherming en vernietiging van data te borgen in een Verwerkersovereenkomst (welke u ook al hanteert). Wij verzoeken u vriendelijk om bovenstaande voorstellen te overwegen, om zo voldoende inschrijvingen te ontvangen op uw aanbesteding. Wij zien uw reactie met interesse tegemoet.	ISAE 3402, een International Standard for Assurance Engagements, is een internationale auditstandaard voor het rapporten over de interne beheersing bij serviceorganisaties die processen uitbesteden aan andere organisaties. Het doel is om de afnemer van de dienst te verzekeren dat de processen van de serviceorganisatie effectief zijn ingericht en dat de beheersmaatregelen betrouwbaar zijn. Meestal betreft het hier service, ict en/of financiële processen. Tegenwoordig blijkt vooral bij aanbiedende hosting en cloud partijen dat men zich naast ISO27001 ook op ISAE3402 laat certificeren. Gemeente Hoeksche Waard classificeert deze 2 certificeringen als even waardevol en worden als gelijkwaardig beoordeeld. Voor deze aanbesteding vinden we genoemde andere ISO normen of certificaten van minder belang.

5	Energieket & Uitvoering NIP-gelden	Beschrijvend document, 5.2.2 / 5.3.2, blz. 26 en 31	In zowel Perceel 1 en 2 eist u dat Opdrachtnemer de NTA 8800-methodiek toepast voor de woningsinspectie, maatwerkcalculatie en het formuleren van verduurzamingsadviezen. Kunt u in dit kader de scope van beide percelen toelichten? Uit het beschrijvend document maken wij namelijk op dat de Opdrachtnemer in Perceel 1 bewoners digitaal of persoonlijk (globaal / hoogover) adviseert, en dat de Opdrachtnemer in Perceel 2 daadwerkelijk de woningopnames uitvoert en verduurzamingsadviezen opstelt. Ook met het beperkte budget voor Perceel 1 in acht genomen. Wij verzoeken u daarom om toe te lichten hoe u dit voor zich ziet in verhouding tot de beschikbare budgetten in Perceel 1 en 2.	In principe is het de bedoeling dat het energieloket fungeert als backoffice. Indien er specifieke vragen komen vanuit de klant zoals de opsomming op pagina 11, dan wordt verwacht dat het energieloket dit als betaalde dienst kan aanbieden. Immers, woningsinspecties worden uitgevoerd vanuit de uitvoering van perceel 2 met de NIP gelden.
6	Uitvoering NIP-gelden	Bijlage 1b Programma van Eisen, eis 9, blz. 2	Uit deze eis maken wij op dat het hanteren van commissies of vergelijkbare vergoedingen aan uitvoerende bedrijven is toegestaan. Kunt u voor de duidelijkheid aangeven of deze aanname klopt? Zo ja, kunt u aangeven wat de door u gewenste werkwijze is met betrekking tot het bieden van transparantie over deze afspraken?	Ja, zijn toegestaan mits niet meer dan 10% van de opdracht en deze commissies en vergelijkbare vergoedingen met de gemeente gecommuniceerd worden en er een uniforme commissie gehanteerd wordt bij verschillende partijen om zo de onafhankelijkheid te borgen.
7	Uitvoering NIP-gelden	Beschrijvend document, 7.3.1 / 7.3.2 / 7.3.3, blz. 41 en 42	U stelt een maximum aantal pagina's van respectievelijk 2, 1 en 1 A4 voor de subgunningscriteria 1 t/m 3. Uit ervaring kunnen wij nu al stellen dat dit onvoldoende is om al uw (sub)vragen volledig en met hoge kwaliteit te beantwoorden. U vraagt meerdere subvragen uit per subgunningscriterium, welke niet in een paar alinea's te beantwoorden zijn. Daarnaast vraagt u in Perceel 2 gemiddeld meer uit in de subgunningscriteria dan in Perceel 1, terwijl hetzelfde aantal pagina's wordt gehanteerd. 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 als volgt te verhogen: - Kwalitatief aspect 1: 8 A4. Wij wijzen hier in het bijzonder naar punt II., waarin meerdere subvragen in één worden gesteld én een beschrijving wordt gevraagd van de gehele klantreis. - Kwalitatief aspect 2: 3 A4. Wij wijzen hier in het bijzonder naar punt VII. en VIII., waarin meerdere subvragen in één worden gesteld. - Kwalitatief aspect 3: 2 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. Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, wat zijn uw bezwaren?	Deels akkoord. Het nieuwe maximum aantal pagina's is als volgt: - Kwalitatief aspect 1: 5 A4 en 1 los A3 m.b.t. de planning - Kwalitatief aspect 2: 3 A4 - Kwalitatief aspect 3: 3 A4
8	Uitvoering NIP-gelden	Beschrijvend document, 7.3.1, blz. 41	U vraagt om een planning met daarin het te doorlopen proces in stappen en tijdsperiodes uitgewerkt. Een planning neemt al gauw een hele pagina in beslag. In verband met het beperkte aantal pagina's, verzoeken wij u om toe te staan dat de planning als bijlage wordt bijgevoegd, buiten het maximale aantal pagina's, met een maximum van 1 A3 ten behoeve van de leesbaarheid. Kunt u hiermee akkoord gaan? Zo nee, wat zijn uw bezwaren?	Akkoord.
9	Energieket	Beschrijvend document, 6.3.1 / 6.3.2 / 6.3.3 , blz. 36 en 37	U stelt een maximum aantal pagina's van respectievelijk 2, 1 en 1 A4 voor de subgunningscriteria 1 t/m 3. Uit ervaring kunnen wij nu al stellen dat dit onvoldoende is om al uw (sub)vragen volledig en met hoge kwaliteit te beantwoorden. U vraagt meerdere subvragen uit per subgunningscriterium, welke niet in een paar alinea's te beantwoorden zijn. 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 als volgt te verhogen: - Kwalitatief aspect 1: 5 A4. Dit aantal pagina's is minimaal benodigd om een degelijk Plan van Aanpak op te stellen. - Kwalitatief aspect 2: 3 A4. Wij wijzen hier in het bijzonder naar punt VII. en VIII., waarin meerdere subvragen in één worden gesteld. - Kwalitatief aspect 3: 2 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. Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, wat zijn uw bezwaren?	Deels akkoord. Het nieuwe maximum aantal pagina's is als volgt: - Kwalitatief aspect 1: 4 A4 en 1 los A3 m.b.t. de planning - Kwalitatief aspect 2: 3 A4 - Kwalitatief aspect 3: 3 A4
10	Energieket	Beschrijvend document, 6.3.1, blz. 36	U vraagt bij punt II uit: "Een beschrijving van de wijze waarop u invulling geeft aan de dienstverlening richting de inwoners". Deze subvraag is veelomvattend en breed te interpreteren. Kunt u daarom toelichten wat u hierbij specifiek verwacht van inschrijvers? Wat moeten zij in hun antwoord uitwerken?	Wat wordt er geboden om de vragen van een klant te beantwoorden, waarbij invulling wordt gegeven aan andere kwaliteitsaspecten zoals in de uitvraag benoemd. Hoe vult u een Energieket binnen dit budget in?
11	Energieket	Beschrijvend document, 6.3.1, blz. 36	U vraagt om een planning met daarin het te doorlopen proces in stappen en tijdsperiodes uitgewerkt. Een planning neemt al gauw een hele pagina in beslag. In verband met het beperkte aantal pagina's, verzoeken wij u om toe te staan dat de planning als bijlage wordt bijgevoegd, buiten het maximale aantal pagina's, met een maximum van 1 A3 ten behoeve van de leesbaarheid. Kunt u hiermee akkoord gaan? Zo nee, wat zijn uw bezwaren?	Akkoord.

12	Energie-loket & Uitvoering NIP-gelden	Beschrijvend document, 6.3 en 7.3	Kunt u toestaan dat inschrijvers een voorblad en inhoudsopgave toevoegen aan de subgunningscriteria, buiten het maximale aantal A4 gerekend?	Akkoord, mits het voorblad niet gebruikt wordt als een extra tekstblad.
13	Energie-loket & Uitvoering NIP-gelden	Beschrijvend document, 5.2.2 / 5.3.2, blz. 26 en 31	U heeft het hier over de NTA 8800 richtlijn. Klopt onze aanname dat inschrijvers bij uw eis “Een kopie van het meest recente geldige certificaat”, moeten denken aan bijvoorbeeld een EPA-U- en EPA-MWA-certificaat of een BRL 9500-certificaat?	Correct, BRL 9500
14	Energie-loket & Uitvoering NIP-gelden	Beschrijvend document, 2.5.2, blz. 15	Het is gebruikelijk om indexering toe te staan na het eerste jaar van de overeenkomst. Wij verzoeken u om, net zoals andere opdrachtgevers in de markt, indexatie na het eerste jaar van de overeenkomst toe te staan. Kunt u akkoord gaan met dit voorstel? Zo nee, waarom niet?	Akkoord met dit voorstel.
15	Energie-loket & Uitvoering NIP-gelden	Beschrijvend document, 6.5.1, blz. 38	Kunt u inzicht geven in de rollen binnen de beoordelingscommissie?	Beleidsadviseur en adviseur warmte- en energietransitie beoordelen de inhoud en communicatieadviseur mede beoordeeld aanpak perceel 1 Energie-loket.
16	Energie-loket & Uitvoering NIP-gelden	Beschrijvend document, 2.5.1, blz. 14	U stelt: “De prijsopgave moet worden gedaan middels een eigen bijlage en door het invullen, rechtsgeldig ondertekenen en indienen van het inschrijvingsbiljet, opgenomen in bijlagen 13a en 13b.” Vanuit andere vergelijkbare aanbestedingen zijn wij niet gewend dat er wordt gevraagd om een eigen bijlage boven op het inschrijvingsbiljet. Kunt u daarom toelichten welke informatie u verwacht terug te zien in deze eigen bijlage en met welke vormvereisten? Dit in verband met een gelijk speelveld voor alle inschrijvers. Wij adviseren hierbij om in de eigen bijlage van Perceel 2 inschrijvers een prijs te laten opgeven voor in ieder geval (opgesplitst in losse prijscomponenten) de werving, het advies, en aantal geïsoleerde woningen.	In principe verwachten wij een begroting van inschrijvende partij waaruit te herleiden is hoe de totaalprijs is opgebouwd.
17	Uitvoering NIP-gelden	Beschrijvend document, 2.3, blz. 13	Heeft u voor Perceel 2 een adressenlijst beschikbaar van de bewoners die in aanmerking komen voor de geboden ondersteuning?	Ja.
18	Uitvoering NIP-gelden	Beschrijvend document, 2.3, blz. 13	U geeft aan dat een deel van de woningen in uw gemeente matig tot slecht geïsoleerd is. Kunt u inzicht geven in (een schatting van) het aantal woningen dat in aanmerking komt voor de SpUk LAI subsidie en de bijbehorende ondersteuning in Perceel 2?	4.400 woningen.
19	Energie-loket	Beschrijvend document, 2.3, blz. 13	Met betrekking tot de omvang van de opdracht in perceel 1 willen wij u vragen om toe te lichten: 1) Heeft u voor perceel 1 een doelstelling of streven dat u wenst te bereiken? Bijvoorbeeld een aantal te adviseren bewoners? 2) Aan de uitvoering van de NIP-gelden voor Perceel 2 hangen specifieke eisen waar bewoners aan moeten voldoen om gebruik te kunnen maken van de SpUk LAI-subsidie. Hanteert u voor Perceel 1 dezelfde criteria of kunnen alle bewoners van de gemeente Hoeksche Waard gebruikmaken van de adviesdiensten?	Voor het energie-loket streven wij ten minste dat iedere bewoner minimaal 1 keer de website heeft bezocht binnen de opdrachtperiode van 4 jaar. Perceel 1 voor alle bewoners.
20	Uitvoering NIP-gelden	Beschrijvend document, 2.3, Perceel 2 – Uitvoering NIP-gelden, blz. 14	In de omvang van perceel 2 heeft u het over het isoleren van circa 4.400 woningen. Tegelijkertijd geeft u aan dat het naar verwachting gaat om “honderden woningen gedurende de looptijd van de opdracht” en dat u ernaar streeft om 1.000 unieke aanvragen per jaar te verwerken. Kunt u toelichten hoe deze drie doelstellingen / getallen zich tot elkaar verhouden?	In totaliteit zijn er circa 4.400 relevante woningen, waarvan we verwachten dat een Inschrijver minimaal 1.000 potentiële afhandelingen per jaar kan doen. Wij verwachten dat de groei in aantallen voor deelname NIP niet linear zullen zijn, maar dat ze gedurende de opdrachtperiode aanzienlijk groeien. Zodoende kan gemiddeld 1.000 woningen per jaar gedurende de opdrachtperiode als maatlat aangehouden worden.
21	Energie-loket & Uitvoering NIP-gelden	Beschrijvend document, 2.1.3, blz. 11	Klopt onze aanname dat Verenigingen van Eigenaren buiten de scope van de aanstaande opdracht vallen?	Nee.
22	Energie-loket & Uitvoering NIP-gelden	Planning	Momenteel lopen er drie NIP- en VvE-aanbestedingen in de markt. Daarnaast verwachten wij dat de komende periode een aanvullende NIP-aanbesteding wordt gepubliceerd en is de publicatie van een MCO-programma aanbesteding aangekondigd voor deze week. Om te voorkomen dat inschrijvers niet de vervelende keuze moeten maken tussen uw aanbesteding en de andere, verzoeken wij u om de deadline te verschuiven met ten minste 2 weken. Kunt u akkoord gaan met dit voorstel? Zo nee, wat zijn uw bezwaren?	Ja, daar kunnen we mee akkoord gaan, mits er zo snel mogelijk overgegaan kan worden tot uitvoering na gunning van opdracht.
23	Energie-loket & Uitvoering NIP-gelden	Planning	Gezien de complexiteit van deze aanbesteding en de omvang van de gevraagde dienstverlening, verzoeken wij u om de definitieve inschrijfdatum met minimaal twee weken uit te stellen. Dit verzoek doen wij omdat er op dit moment meerdere aanbestedingen gelijktijdig lopen, wat inschrijvers dwingt keuzes te maken over deelname. Een dergelijk uitstel biedt inschrijvers de ruimte om een zorgvuldige en kwalitatief hoogwaardige aanbieding in te dienen, zonder dat de beoogde startdatum van het project in het geding komt. Kunt u de inschrijfdeadline verruimen?	Ja, daar kunnen we mee akkoord gaan, mits er zo snel mogelijk overgegaan kan worden tot uitvoering na gunning van opdracht.

24	Energie-loket & Uitvoering NIP-gelden	2e Nvl	In het beschrijvend document staat dat de tweede vragenronde uitsluitend bedoeld is voor verduidelijkingsvragen naar aanleiding van de beantwoording uit de eerste ronde. Gezien de omvang en complexiteit van deze aanbesteding kan de beantwoording van de eerste vragen echter leiden tot nieuwe inzichten of herinterpretaties die aanvullende vragen noodzakelijk maken om een kwalitatief goede en volledig onderbouwde inschrijving te kunnen indienen. Wij verzoeken u toe te staan bij de 2e Nvl ook aanvullende of nieuwe vragen te mogen stellen.	Ja, dat is akkoord.
25	Energie-loket	Criteria	In de leidraad is opgenomen dat voor de beantwoording van de kwalitatieve criteria een maximum aantal pagina's geldt. Gezien de breedte en complexiteit van de uitgevraagde onderwerpen binnen Perceel 1 – Energie-loket (waaronder Plan van Aanpak, Digitaal platform en dataverwerking, en Lokale inbedding), achten wij het huidige maximum beperkt. Kunt u bevestigen dat voor elk kwalitatief beoordelingsaspect binnen Perceel 1 een minimale omvang van 2 pagina's per aspect wordt toegestaan, exclusief bijlagen, afbeeldingen, schema's, tabellen en andere ondersteunende stukken? Dit draagt bij aan een zorgvuldige, volledige en goed onderbouwde beantwoording van de gevraagde criteria.	Zie antwoord op vraag 7.
26	Uitvoering NIP-gelden	Criteria	In de leidraad is opgenomen dat voor de beantwoording van de kwalitatieve criteria een maximum aantal pagina's geldt. Gezien de breedte en complexiteit van de uitgevraagde onderwerpen binnen Perceel 2 – Uitvoering NIP-gelden (waaronder Plan van Aanpak, Aanvraagverwerking en Lokale inbedding en opschaling), achten wij het huidige maximum te beperkt. Wij willen u vragen dit aantal als volgt uit te breiden: 1. Plan van Aanpak: 4 pagina's 2. Aanvraagverwerking : 4 pagina's 3. Lokale inbedding en opschaling: 3 pagina's exclusief bijlagen, afbeeldingen, schema's, tabellen en andere ondersteunende stukken? Dit draagt bij aan een zorgvuldige, volledige en goed onderbouwde beantwoording van de gevraagde criteria.	Zie antwoord op vraag 7.
27	Energie-loket & Uitvoering NIP-gelden	PvE Eis 10	In eis 10 van zowel het Programma van Eisen perceel 1 als perceel 2 staat dat opdrachtnemer “strategische adviesdiensten” moet kunnen leveren aan de opdrachtgever. Kunt u verduidelijken wat de aanbestedende dienst hieronder verstaat? • Betreft dit uitsluitend beleidsmatige en strategische ondersteuning van de gemeente (bijvoorbeeld bijdragen aan wijkuitvoeringsplannen, monitoring of subsidieregelingen), • of ziet u dit ook als inhoudelijk advies richting inwoners, uitvoerende partijen of andere stakeholders? Wij vragen dit omdat de interpretatie van het begrip strategische adviesdiensten bepalend is voor de inzet van expertise, capaciteit en prijsstelling binnen onze inschrijving.	Door een ondernemer aan particuliere woningeigenaren aangeboden adviesdiensten gericht op het verduurzamen van de woning. Deze diensten omvatten onder meer het uitvoeren van een voorinspectie, het opstellen van een verduurzamingsadvies en het bieden van begeleiding bij de keuze en planning van maatregelen.
28	Energie-loket	PvE eis 24	In eis 24 van het Programma van Eisen perceel 1 staat dat het beheer van de website volledig bij opdrachtnemer ligt, dat de opdrachtnemer binnen 5 dagen input verwerkt moet kunnen hebben die door de Aanbestedende Dienst wordt aangeleverd en dat de Aanbestedende Dienst aanvullend bewerkrechten kan hebben. Kunt u bevestigen dat de te verwerken input altijd in goed onderling overleg wordt besproken en beoordeeld, voordat het op de website wordt gepubliceerd?	Ja, dat kunnen we bevestigen.
29	Energie-loket	PvE eis 39 & 40	In het Programma van Eisen perceel 1 wordt in eis 39 en 40 gevraagd dat opdrachtnemer enerzijds wijkuitvoeringsplannen ondersteunt door een handelingsperspectief te bieden en anderzijds in grote mate de organisatie van collectieve inkoopacties ondersteunt. Kunt u toelichten: 1. Wat de aanbestedende dienst concreet verstaat onder het ondersteunen van wijkuitvoeringsplannen (eis 39)? Gaat het om beleidsmatige input richting gemeente of ook om bewonersgerichte activiteiten? 2. Wat de aanbestedende dienst concreet verstaat onder het in grote mate ondersteunen van de organisatie van collectieve inkoopacties (eis 40)? Betreft dit alleen communicatie en verwerking van aanmeldingen, of ook selectie en contractering van leveranciers? 3. Hoeveel collectieve inkoopacties per jaar verwacht de gemeente, en zijn dit uitsluitend vaste rondes (isolatie, warmtepompen, inductiekookplaten) of kan dit flexibel ingevuld worden? Wij vragen dit omdat de exacte invulling van deze eisen bepalend is voor capaciteit, expertise en prijsstelling.	1) beide. 2) beide. 3) twee collectieve acties per jaar, kan flexibel ingevuld worden,
30	Energie-loket & Uitvoering NIP-gelden	Indexering	In paragraaf 2.5.2 van het Beschrijvend Document staat dat indexering pas vanaf het derde contractjaar mogelijk is, ingaande per 1 januari 2028, op basis van de CPI van oktober 2027. Gezien de huidige marktontwikkelingen en stijgende kosten in de jaren 2026 en 2027, kan dit tot een onevenredig financieel risico leiden voor opdrachtnemer. Wij vragen u indexering toe te staan 1 jaar na de beoogde start van de regeling.	Zie antwoord vraag 14.

31	Energie-loket	Woningopnames & Inspecties	In paragraaf 2.1.3 Scope van de Opdracht (perceel 1 – Energie-loket) wordt gesproken over het “uitvoeren van woningopnames en inspecties”. Kunt u aangeven hoeveel woningopnames en inspecties de aanbestedende dienst gedurende de looptijd van de opdracht verwacht? Wij stellen deze vraag omdat het verwachte aantal direct bepalend is voor de benodigde capaciteit, inzet van gecertificeerde adviseurs en de prijsstelling van de inschrijving.	Het is in principe de bedoeling dat het strategisch advies en maatwerkadviezen verleend worden in het kader van perceel 2. Echter, indien woningeigenaar hier behoefte aan heeft hecten wij er waarde aan dat dit tegen betaling ook gedaan kan worden door het Energie-loket, en maakt dus geen onderdeel uit van de totale opdrachtsom van perceel 1. Zie ook antwoord op vraag 1 en 2.
32	Energie-loket	Verwachting	In paragraaf 2.1.3 Scope van de Opdracht (perceel 1 – Energie-loket) wordt opgenomen dat opdrachtnemer de volledige klantreis ondersteunt, waaronder informatie, advies, woningopnames, maatwerkadviezen, offertes, subsidieaanvragen, begeleiding bij de uitvoering en nazorg. De gemeente Hoeksche Waard telt circa 40.000 woningen. Kunt u aangeven: 1.Voor hoeveel woningen/inwoners u verwacht dat deze volledige klantreis gedurende de looptijd van de opdracht daadwerkelijk doorlopen wordt? 2.Of de gemeente hiervoor bandbreedtes of streefwaarden hanteert per onderdeel (bijvoorbeeld aantal woningopnames of maatwerkadviezen per jaar)? Wij vragen dit omdat de omvang van de te verwachten klantreizen bepalend is voor de benodigde capaciteit, expertise en de prijsstelling van de inschrijving. In paragraaf 2.1.3 Scope van de Opdracht (perceel 1 – Energie-loket) wordt opgenomen dat opdrachtnemer de volledige klantreis ondersteunt, waaronder informatie, advies, woningopnames, maatwerkadviezen, offertes, subsidieaanvragen, begeleiding bij de uitvoering en nazorg. De gemeente Hoeksche Waard telt circa 40.000 woningen. Kunt u aangeven: 1.Voor hoeveel woningen/inwoners u verwacht dat deze volledige klantreis gedurende de looptijd van de opdracht daadwerkelijk doorlopen wordt? 2.Of de gemeente hiervoor bandbreedtes of streefwaarden hanteert per onderdeel (bijvoorbeeld aantal woningopnames of maatwerkadviezen per jaar)? Wij vragen dit omdat de omvang van de te verwachten klantreizen bepalend is voor de benodigde capaciteit, expertise en de prijsstelling van de inschrijving.	1) Perceel 1 Energie-loket wordt verwacht dat minimaal elke woningeigenaar in de gemeente gedurende de opdrachtperiode minimaal 1 maal de website van het energie-loket heeft bezocht. Het is voor ons lastig te beoordelen in welke mate inwoners diensten afnemen van het energie-loket zoals bijvoorbeeld woningopname, maatwerkadviezen of offertes voor specifieke maatregelen 2) we hanteren geen streefwaarden, zie ook antwoord 1.
33	Energie-loket	Maatwerkadviezen	In paragraaf 2.1.3 Scope van de opdracht (Perceel 1 – Energie-loket) wordt gesproken over het “opstellen van maatwerkadviezen inclusief calculaties”. Kunt u verduidelijken of hier wordt bedoeld: a) het leveren van een officieel gecertificeerd maatwerkadvies (EP-W / BRL9500) zoals bedoeld in de ISDE-regeling, of; b) een lichter type adviesrapport (bijvoorbeeld woningopname/quickscan met berekening en handelingsperspectief), dat niet onder de wettelijke certificeringsvereisten van het maatwerkadvies valt c) en om hoeveel maatwerkadviezen verwacht de aanbestedende dienst dan? Aangezien een officieel maatwerkadvies aanzienlijk hogere kosten en inzet van gecertificeerde adviseurs met zich meebrengt, heeft de uitkomst van deze vraag directe gevolgen voor de invulling en prijsstelling van de inschrijving.	Zoals eerder aangegeven is een opzichzelfstaand maatwerkadvies binnen perceel 1 een betaalde dienst vanuit het Energie-loket. Het is dan aan de klant om zelf te bepalen welk type rapport zij nodig hebben en voor welk doeleinde en voor welke kosten.
34	Energie-loket	Maatregelen	In §2.1.3 Scope van de Opdracht (perceel 1 – Energie-loket) wordt gesproken over het “coördineren van de uitvoering van maatregelen”. Kunt u toelichten wat de aanbestedende dienst hieronder verstaat? •Betreft dit het begeleiden van bewoners en het monitoren van de voortgang (bijvoorbeeld contact houden, informeren, bewaken van kwaliteit en klachtenafhandeling), of; •Verwacht u dat de opdrachtnemer ook de feitelijke aansturing en planning van uitvoerende bedrijven op zich neemt, naast de werkzaamheden die al in perceel 2 zijn belegd? Wij vragen dit omdat de invulling van de term coördineren bepalend is voor de inrichting van processen, de benodigde capaciteit en de prijsstelling van de inschrijving.	In perceel 1 is het aan de inwoner zelf om aan te geven in welke mate zij behoefte hebben aan coördinatie en ondersteuning.
35	Uitvoering NIP-gelden	PvE eis 7	In eis 7 (PvE perceel 2) moet een klacht binnen 10 werkdagen zijn afgehandeld, terwijl eis 19 (PvE perceel 2) stelt dat binnen 1 werkdag contact moet worden opgenomen. Kunt u bevestigen dat dit betekent dat binnen 1 werkdag een eerste reactie wordt gegeven ter bevestiging van het ontvangst van de klacht en dat de inhoudelijke afhandeling uiterlijk binnen 10 werkdagen moet plaatsvinden?	In eis 19 wordt bedoeld dat bij een eventueel huisbezoek, telefoongesprek of andere vorm van contact dat de Eigenaar-Bewoner binnen 1 werkdag weet hoe een eventueel vervolg eruit ziet. Eis 19 is niet bedoeld als een klachtbehandeling. Zie daarvoor eis 7.
36	Energie-loket & Uitvoering NIP-gelden	ISO 9001	U heeft zowel voor perceel 1 als perceel 2 ISO 9001 certificering als eis gesteld. Vanuit de VNG wordt aan energieloketten of andere intermediairs geen eisen gesteld v.w.b. dergelijke ISO-certificeringen (bron: Handreiking kwaliteit Energieloketten). Het opnemen van deze eis beïnvloed de concurrentie terwijl deze niet bepalend is voor het goed kunnen uitvoeren van de opdracht en kan ook gemeten worden door o.a. klanttevredenheidsonderzoeken. Wij willen u vriendelijk verzoeken deze eis te laten vervallen.	Deze eis komt te vervallen.

37	Energieloket & Uitvoering NIP-gelden	ISO 27001	Wij zien dat zowel voor de uitvoering van de opdracht in perceel 1 als in perceel 2, juist informatiebeveiliging essentieel is en dat hier door gemeenten landelijk strenge eisen aan worden gesteld. Wij adviseren derhalve de gemeente om ISO 27001 als eis toe te voegen, om er verzekerd van te zijn dat dit bij de opdrachtnemer op orde is.	ISO27001 is juist een eis van groot belang en ook een eis opgenomen in het PvE en Beschrijvend Document.
38	Energieloket & Uitvoering NIP-gelden	Subsidieregeling	Kunt u aangeven wat de status is van de op te stellen subsidieregeling?	Vrij ver gevorderd, echter voor publicatie wenst de gemeente af te stemmen met de opdrachtnemer van perceel 1 en 2.
39	Uitvoering NIP-gelden	Subsidie bedrag	Kunt u aangegeven welk subsidiebedrag de gemeente aan de bewoners wil gaan verstrekken en of u hierbij een onderscheid wenst te maken tussen verschillende doelgroepen. Wij zien bij veel gemeenten dat de doelgroep bewoners met Energiearmoede een hoger subsidiebedrag ontvangen, dan bewoners zonder Energiearmoede. Staat u ervoor open om deze invulling en verdeling van de subsidiegelden na gunning samen met de opdrachtnemer vorm te geven?	Ja, samen vorm geven.
40	Uitvoering NIP-gelden	Totale Doelgroep	Kunt u aangeven hoe groot de totale doelgroep is die in aanmerking komt voor de NIP subsidie? Dit is belangrijk om vanuit uw gewenste doelstelling van het aantal te behalen woningen, een goed beeld te krijgen van de te behalen conversies die nodig zijn.	4.400
41	Uitvoering NIP-gelden	NIP	U schrijft: De uitvoering van het NIP is gericht op het isoleren van circa 4.400 slecht geïsoleerde woningen van particuliere eigenaar-bewoners. Vraag: Is dit het totaal van de NIP tranches 1, 2 en 3 van uw gemeente?	Ja.
42	Uitvoering NIP-gelden	NIP Tranche 1	Is de gemeente al gestart met de uitvoering van bijvoorbeeld Tranche 1 NIP. Of wordt op 1 april 2026 pas voor het eerst gestart met de uitvoering van de NIP regeling?	Nee, nog niet gestart.
43	Uitvoering NIP-gelden	NIP	U schrijft: Het aantal te isoleren woningen wordt mede bepaald door de beschikbare NIP-subsidie en aanvullende gemeentelijke middelen. Het gaat naar verwachting om honderden woningen gedurende de looptijd van de opdracht. Vraag: het aantal te behalen woningen is toch veel meer dan enkele honderden woningen? In totaal gaat het toch om 4.400 voor de gehele opdracht? Kunt u dat nader toelichten?	Zie antwoord op vraag 20.
44	Energieloket & Uitvoering NIP-gelden	Herzieningsclausule	Is er een herzieningsclausule opgenomen? Zo niet, wilt u deze toevoegen i.v.m. beleidswijzigingen en noodzakelijke aanpassingen?	Een herzieningsclausule is opgenomen in het Beschrijvend Document. E.e.a. kan na gunning besproken worden.
45	Energieloket & Uitvoering NIP-gelden	Gunningscriteria	Het toevoegen van afbeeldingen werkt verhelderend in een aanbidding en verhoogt de leesbaarheid van het stuk. Gaat u akkoord met het toevoegen van een visuele bijlage per gunningscriterium die niet meetelt voor het maximum aantal a4? Zo niet, waarom niet?	Deels akkoord, zie het hernieuwde maximum aantal A4 in antwoord op vraag 7 / 9. De uitgevraagde planning (1 A3) staat nu ook los van het maximum aantal A4, zie antwoord vraag 11.
46	Energieloket & Uitvoering NIP-gelden	Security ICT eis	Aanbestedende dienst vraagt om binnen 4 uur op de hoogte te worden gesteld van een security breach na opmerken. Waar het natuurlijk een streven is om de aanbestedende dienst zo snel mogelijk op de hoogte te stellen van een security breach, stellen wij voor om hier de reguliere voorgeschreven termijn van 24 uur aan te houden. Gaat u daarmee akkoord? Zo nee, waarom niet?	Nee, Als gevolg van de invoering van BIO2.0 kaders en de CBW(CyberBeveiligingsWet en onderliggende NIS/2 regelwetgeving) is het van groot belang dat over de volledige dataverwerkingsketen dezelfde incident response methoden worden gehanteerd. Dit betekent dat er genoeg tijd moet worden vrijgemaakt om te beslissen en beoordelen voordat er andere officiële instanties wordt gemeld (denk aan politie, justitie en/of Autoriteit Persoonsgegevens)
47	Energieloket & Uitvoering NIP-gelden	Security ICT eis	“Ondernemer informeert de gemeente direct in het geval van alle ongeautoriseerde toegang welke een inbreuk op onze omgeving ten gevolge heeft en moet tevens aan geven welke mitigerende maatregelen getroffen zijn om verdere inbreuk of schade te voorkomen.” We stellen voor om deze eis te laten vallen ivm de genoemde termijnen over security breaches en datalekken. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, waarom niet?	Nee, Als gevolg van de invoering van BIO2.0 kaders en de CBW(CyberBeveiligingsWet en onderliggende NIS/2 regelwetgeving) is het van groot belang dat over de volledige dataverwerkingsketen dezelfde incident response methoden worden gehanteerd. Dit betekent dat er genoeg tijd moet worden vrijgemaakt om te beslissen en beoordelen voordat er andere officiële instanties wordt gemeld (denk aan politie, justitie en/of Autoriteit Persoonsgegevens)
48	Energieloket & Uitvoering NIP-gelden	PIV	De aanbestedende dienst geeft een lange lijst aan privacy- en security eisen in het programma van Eisen. Deze zijn voor een groot deel verplichtingen vanuit de wet, en deels overlappend met ISO27001 kaders. Gaat u ermee akkoord om de tabellen voor security en privacy te laten vervallen, en de ISO27001 kaders aan te houden, en evt. een verwijzing dat de inschrijver zich houdt aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van privacy en security? Zo niet, waarom niet?	Nee, u mag bij betreffende eisen wel verwijzen naar ISO 27001. Zoals u zelf aangeeft: de eisen zijn DEELS overlappend.
49	Energieloket & Uitvoering NIP-gelden	PIV assurance	De door u gestelde eisen zijn niet doelmatig voor een energieloket of isolatieaanpak. Deze normen zijn echter primair ontwikkeld voor organisaties die grootschalige uitbesteding van financiële processen (ISAE3402), auditrapportages over niet-financiële informatie (ISAE3000) of veilige vernietiging van vertrouwelijke informatie (ISO21964) uitvoeren. De aard van de gevraagde dienstverlening – het ontzorgen van bewoners bij woningisolatie en het bieden van advies via een energieloket – vereist een andere vorm van borging, gericht op privacy, databeveiliging en klantinteractie.	Zie antwoord 4.

50	Energieloket & Uitvoering NIP-gelden	PIV assurance	De door u gestelde eisen zijn niet doelmatig voor een energieloket of isolatieaanpak. Deze normen zijn echter primair ontwikkeld voor organisaties die grootschalige uitbesteding van financiële processen (ISAE3402), auditrapportages over niet-financiële informatie (ISAE3000) of veilige vernietiging van vertrouwelijke informatie (ISO21964) uitvoeren. De aard van de gevraagde dienstverlening – het ontzorgen van bewoners bij woningsisolatie en het bieden van advies via een energieloket – vereist een andere vorm van borging, gericht op privacy, databeveiliging en klantinteractie. Deze eisen zijn daarom in onze optiek niet doelmatig, kunnen de markt onnodig beperken en sluiten niet aan op de aard van de dienstverlening. Certificeringen zoals ISO27001 (informatiebeveiliging) en ISO9001 (kwaliteitsmanagement) zijn passender om de betrouwbaarheid en zorgvuldigheid van dienstverlening in dit domein te waarborgen. We stellen voor dat u van alle assurance-eisen alleen de ISO-27001 handhaaft. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, waarom niet?	Zie antwoord 4.
51	Energieloket & Uitvoering NIP-gelden	Security ICT	“De Ondernemer committeert zich om actief mee te werken aan een eventuele EXIT-strategie en deze ook bij de start van de overeenkomst samen met de gemeente inhoudelijk overeen te komen. De EXIT-strategie heeft als doel om de data en daarmee de bedrijfscontinuïteit van de gemeente te garanderen bij eventuele overstap naar een andere Ondernemer.” Kunt u bevestigen dat dit op kosten van de aanbestedende dienst geschiedt? Zo niet, waarom niet?	Indien u bedoelt of de Aanbestedende Dienst de kosten van een eventuele overstap naar een andere Ondernemer op zich neemt, dan is het antwoord 'ja'.
52	Energieloket & Uitvoering NIP-gelden	Prijs	U stelt dat de inschrijvers met een all-in prijs moeten komen, inclusief verlengingen. Om een eerlijke vergelijking te borgen, stellen we voor dat u bij de publicatie van deze Nvl een in te vullen prijzenblad meestuur waar in u voor de projectmanagementkosten het aantal jaar voorschrijft. Zo weet u zeker dat iedere inschrijver met een indienprijs komt voor de hele looptijd van de overeenkomst inclusief verlengingen. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, waarom niet?	De projectmanagementkosten dienen opgegeven te worden voor de gehele looptijd van de opdracht, dus inclusief verlengingen. Dit is zo ook gesteld in hoofdstukken 6.4 en 7.4 van het Beschrijvend Document, met bindende instructies. Dit zien wij graag terug op uw prijzenformulier.
53	Energieloket & Uitvoering NIP-gelden	ondertekening	De UEA, het inschrijfbiljet en het referentieformulier moeten rechtsgeldig ondertekend worden. Gekwalificeerde digitale handtekeningen met AdobeSign zijn even rechtsgeldig als fysieke handtekeningen, voldoen aan de eisen van de overheid (https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/digitale-overheid/vraag-en-antwoord/wat-is-een-elektronische-handtekening) en worden ze door veel overheidsinstanties inmiddels geaccepteerd. Ons voorstel is dat een digitale handtekening volstaat voor de indiening van alle vereiste documenten, mits deze rechtsgeldig is conform de eIDAS-verordening. Dit voorkomt administratieve lasten en overbodig printen. Gaat u daarmee akkoord? Zo nee, waarom niet?	Akkoord, mits de ondertekening gedaan wordt door tekenbevoegde die gemandateerd is tot bepaalde bedragen te tekenen en herleidbaar is vanuit het uittreksel KvK of vergelijkbaar.
54	Energieloket & Uitvoering NIP-gelden	Herstelgelegenheid	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 Terbeschikkingstellingsverklaring of Uniform Europees Aanbestedingsdocument van een derde waarop door de Inschrijver een beroep wordt gedaan. De Gemeente verzendt het bericht met herstelgelegenheid via het Aanbestedingsplatform. Als de Gemeente het gevraagde niet binnen de daartoe gestelde termijn heeft ontvangen of het gebrek niet door het antwoord is hersteld, komt de Inschrijver niet in aanmerking voor verdere deelname aan de procedure.' Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, waarom niet?	Wij zijn van mening dat hetgeen opgenomen in het Beschrijvend Document dekkend genoeg is. Herstelmogelijkheden worden geboden, mits deze eenvoudige precisering of herstel van een kennelijke materiële fout omvatten.
55	Energieloket	6.3.1	Om een goede beantwoording van de vragen onder 6.3.1 te geven, is 2 a4 te beperkt. We stellen voor dit uit te breiden naar 3 A4. Dit geeft de inschrijver ruimte om een gedegen antwoord te geven, zonder te uitvoerig te worden. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, waarom niet?	Zie antwoord vraag 9.
56	Energieloket & Uitvoering NIP-gelden	6.3.1	We stellen voor dat de inschrijvers een planning als bijlage kunnen opnemen, waarbij de bijlage niet mee telt voor het aantal a4. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, waarom niet?	Zie antwoord vraag 11.
57	Energieloket	kwalitatief aspect 1	Wat bedoelt u met “het te doorlopen proces in stappen en met tijdsperiodes?” bij I. van de kwalitatief aspect 1?	Proces om de dienstverlening op te starten en vervolgens de doelgroep succesvol te bereiken
58	Energieloket	6.3.1	Om een goede beantwoording van de vragen onder 6.3.2 te geven, is 1 a4 te beperkt. We stellen voor dit uit te breiden naar 2 A4. Dit geeft de inschrijver ruimte om een gedegen antwoord te geven, zonder te uitvoerig te worden. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, waarom niet?	Zie antwoord vraag 9.

59	Energie-loket	Prijs	Uw prijsplafond is €150.000. Dit is ruim voldoende voor een gedegen energie-loket (implementatie, beheer en onderhoud, klantenservice, etc.). U noemt echter ook dat er een aantal andere diensten in scope van perceel 1 vallen, waaronder advies aan huis, offertebegeleiding en subsidie-ondersteuning. Elders noemt u ook collectieve inkoopacties, wijkaanpakken etc. Vallen deze diensten ook binnen het prijsplafond van €150.000? Zo ja, kunt u dan specificeren hoeveel u precies van elke dienst wenst terug te zien? Dat helpt inschrijvers om een passende prijsopgave te maken zoals geëist bij 6.4, waarop de indienprijs is gebaseerd. U vergelijkt zo appels met appels (in plaats van dat een inschrijver die met een lagere prijs maar minder adviezen aan huis biedt, de aanbesteding wint). Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, waarom niet?	Nee, de aanvullende diensten benoemd voor perceel 1 dienen beschikbaar te zijn indien inwoner bereid is deze tegen betaling af te nemen. Het prijsplafond van €150.000 is voor de backoffice, website en klantenservice etc.
60	Energie-loket	prijs	Het uitvoeren van woninginspecties en advies aan huis is ook onderdeel van de scope van de opdracht. Is dit tegen eigen bijdragen van de bewoner of moet dit ook betaald worden uit de inschrijfprijs? Voor uw beeld: een advies kost al gauw € 300. Naast de kosten voor het energie-loket en andere onderdelen uit uw scope blijft er dan niet heel veel budget meer over waaruit de adviezen aan huis kunnen worden betaald. Indien dit ook uit de inschrijfprijs moet worden betaald, stellen we voor dat uw prijsplafond ophoogt of kiest voor een raamovereenkomst voor de gevraagde diensten en projecten. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, waarom niet?	Nee, niet akkoord binnen perceel 1. Immers de inwoner kan vanuit perceel 2 al een advies krijgen voor de verduurzamingsmaatregelen die gesubsidieerd worden vanuit het NIP.
61	Energie-loket	eis 20	“De website bevat een communicatiekalender met daarop inkoopacties, wijkaanpakken, webinars en gemeentelijke bijeenkomsten voor de energietransitie.” Levert de aanbestedende dienst de content voor de communicatiekalender aan?	Ja.
62	Energie-loket	Eis 21	“De website bevat duidelijke weergave(n) van digitale voorbeeldwoningen, reeds uitgevoerde EPA-scans en resultaten van warmtescans.” Levert de aanbestedende dienst deze voorbeeldwoningen en scans aan?	Nee, wordt verwacht van Ondernemer om hun eigen praktijkcasus als voorbeeld te presenteren.
63	Energie-loket	Eis 24	Eigen toegang tot CRM. Is dit een eis of wens? De huidige formulering laat dit open. Om een passende aanbieding te maken horen we graag in hoeverre eigen toegang tot het CRM van de opdrachtnemer een harde eis is.	Dit is een eis. Nadere uitwerking kan besproken worden na gunning.
64	Energie-loket	Eis 26	U eist dat de webpagina van het energie-loket zoveel mogelijk wordt opgeleverd in de huisstijl van de gemeente. We zijn hier verheugd over, want een webpagina in de huisstijl van de gemeente draagt bij aan de herkenbaarheid en het vertrouwen onder inwoners en ondernemers, waardoor meer inwoners gebruik zullen maken van de pagina. Om gebruikers echt het gevoel te geven dat het energie-loket een verlengstuk van de gemeente is, is een whitelabel energie-loket 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 energie-loket op een domeinnaam vanuit de realiseert, geheel aansluitend op de gemeentelijke huisstijl. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, waarom niet?	Wij kunnen uw redenering volgen. Echter, dit zal niet als eis opgenomen worden.
65	Energie-loket	Eis 33	Wat bedoelt u met “zowel op fysieke locaties” in de context van het energie-loket perceel? Kunt u de aard, omvang en de frequentie van deze fysieke locaties expliciet maken en meenemen in het prijzenblad, zodat de inschrijvers een goede indienprijs kunnen bepalen en u appels met appels vergelijkt?	Nee, want in deze context wordt bedoeld dat indien er een fysiek moment of bijeenkomst plaatsvindt dat deze dan gemonitord wordt. In overeenstemming met Opdrachtnemer kan bepaald worden of er daadwerkelijk behoefte is aan fysieke momenten gedurende de opdracht. Fysieke bijeenkomsten hoeven niet opgenomen te worden in het prijzenblad omdat dit hooguit op aanvraag vanuit Aanbestedende Dienst gedaan wordt na gunning.
66	Energie-loket	Eis 34	Ondernemer monitort de klantreis van de bezoeker. Dit is voor ons mogelijk als u er voor kiest om advies aan huis en offertebegeleiding als losse projecten toe te voegen aan het energie-loket. Gaat u daarmee akkoord? Zo niet, waarom niet?	Niet akkoord, onduidelijk waarom u anders niet de klantreis monitoring van een inwoner die via het loket bepaalde diensten afneemt of activiteiten uitvoert.
67	Energie-loket	Eis 41	Kan de aanbestedende dienst meer context geven bij energiecoaches opleiden en coördineren? Zijn er al energiecoaches? Wat wordt er exact verwacht van de opdrachtnemer?	Ja, er zijn al energiecoaches. Daadwerkelijke behoefte van aanbestedende dienst hierin zal gecommuniceerd worden na opdrachtverstrekking.
68	Energie-loket	Scope	Binnen de scope van het energie-loket perceel vallen ‘Begeleiding bij het opvragen en vergelijken van offertes; Ondersteuning bij het aanvragen en combineren van subsidies (zoals SpUk LAI, ISDE, gemeentelijke of provinciale regelingen); Coördineren van de uitvoering van maatregelen’. Dit zijn in onze ervaring activiteiten die onder een inkoopactie of vergelijkbaar project vallen. Aanvragen en combineren SpUk LAI lijkt beter te passen bij perceel 2, anders wordt het wel erg ingewikkeld met twee opdrachtnemers die beiden de SpUk LAI gaan uitkeren (met als potentieel risico dat een bewoner via twee acties binnen de twee losse percelen subsidie ontvangt). Kunt u bevestigen dat u voor perceel 1 inkoopacties voor isolatie- en verduurzamingsmaatregelen wenst? Zo ja, kunt u dan specificeren hoeveel? En kunt u bevestigen dat het aanvragen en combineren van subsidies onder de scope van perceel 2 valt? Zo niet, waarom niet?	De door u genoemde activiteiten zoals de SpUk LAI, aanvragen en combineren van subsidies vallen inderdaad onder perceel 2.

69	Energie-loket	Scope en aantallen	“Naast individuele vragen wordt het loket ingezet voor de ondersteuning van gemeentelijke campagnes, wijkgerichte aanpakken en – waar relevant –collectieve inkoopacties.” Kunt u expliciet maken hoeveel van deze campagnes, inkoopacties en wijkaanpakken u wenst gedurende de looptijd van de overeenkomst, wat de aard en de omvang van de campagnes is en wat de exacte rol van de opdrachtnemer is? Zo kunnen wij dit goed meenemen in onze prijsopgave. Om appels met appels te vergelijken stellen we voor dat u een in te vullen prijsopgave meestuurt waarin alle inschrijvers stuksprijzen opgeven, die samen optellen tot de indienprijs. Alternatief is dat u deze campagnes buiten de scope van het perceel plaatst maar via een raamovereenkomst voor projecten bij de opdrachtnemer aanwendt. Het voordeel daarvan is dat u nu niet hoeft te expliciteren hoeveel campagnes u wilt afnemen. O.a. Diemen, Ouder-Amstel, Uithoorn (1 aanbesteding) en Almere en Lelystad hebben op deze manier projecten in combinatie met een energieloket aanbesteed. We horen graag van u of wat uw afwegingen zijn.	Zoals u voorstelt zijn dit zaken die na gunning in overleg bepaald kunnen worden. Dus worden buiten de scope van het perceel geplaatst en hoeven dus ook niet opgenomen te worden in het prijzenblad.
70	Energie-loket	Kerncompetentie 1	U vraagt hier om een referentieproject voor een isolatieprogramma. Voorstel om deze te schrappen, want het lijkt niet te passen bij de scope van het energieloket perceel. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, waarom niet?	Akkoord.
71	Energie-loket	Kerncompetenties	Voor uw kerncompetenties eist u minimaal een jaarlijkse opdrachtwaarde van €80.000. Dat is veel voor een energieloket. We stellen voor dat u deze eist schrapt. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, waarom niet?	Akkoord.
72	Energie-loket	NTA 8800	U eist een NTA-8800 certificering. NTA-8800 is een rekenmethode voor het bepalen van energieprestatie van gebouwen. Er bestaat niet iets als een NTA-8800 certificering. Hoe moeten organisaties deze technische norm aantonen?	BRL 9500
73	Energie-loket	NTA 8800	Voor het geven van praktische energie- en isolatieadviezen aan bewoners blijkt dat NTA-8800 berekeningen in de praktijk weinig toegevoegde waarde te bieden. Een NTA-8800 is een berekening voor een theoretische energieprestatie, geen maatregel-specifiek verduurzamingsadvies, zegt niet over de volgordelijkheid richting aardgasvrij en omvat geen financiële afwegingen zoals besparingen en terugverdientijd, etc. We stellen daarom voor dat u deze eis laat vallen. Het verhoogt wel de kosten en maakt het lastiger om voldoende EP-W gekwalificeerde adviseurs te vinden, wat de uitvoerbaarheid van uw uitvraag onder druk zet. In diverse vergelijkbare gemeentelijke trajecten wordt daarom volstaan met adviseurs die aantoonbaar ervaring hebben met energieadvies aan huis zonder dat ze beschikken over de EP-W advisering. Ons voorstel is om de eis rondom toepassing van NTA 8800-certificering te laten vervallen voor huisbezoeken die niet tot doel hebben een energielabel op te stellen, maar gericht zijn op praktisch energieadvies. Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet?	Nee, niet akkoord. De adviseurs dienen te beschikken over een EP-W, BRL 9500 of gelijkwaardig. Dit ter borging van de kwaliteit van het gegeven advies.
74	Uitvoering NIP-gelden	Out of pocket kosten	Het is ons niet duidelijk wie voor de druk- en verzendkosten voor brieven betaalt, en overige out-of-pocket kosten dekt (zoals zaalhuur). Het is gangbaar dat de opdrachtgever deze kosten maakt. Klopt onze aanname? Zo niet, waarom niet?	Ja, die aanname klopt.
75	Uitvoering NIP-gelden	Eis 43	Eis 43: Welke wervingstaken liggen bij opdrachtnemer en welke bij de gemeente (incl. middelen/kanalen)? Om een zo goed mogelijk passende aanbieding te maken helpt het als u een RACI-tabel opneemt en precies aangeeft welke inzet, taken, middelen en kanalen van de opdrachtnemer verwacht worden.	Nee. Wij verwachten dat dit een onderwerp is waarin Opdrachtnemer en Opdrachtgever elkaar in vinden na gunning.
76	Uitvoering NIP-gelden	Eis 25	“Subsidieregeling Isolatie Koopwoningen”. Heeft u de subsidieregeling al paraat? Zo ja, kunt u deze publiceren bij de NvI? Zo nee, is het mogelijk dat de winnende inschrijver adviseert over de invulling ervan?	Zie antwoord vraag 38.
77	Uitvoering NIP-gelden	Doelgroep	Richt uw aanpak zich op grondgebonden woningen, of vallen VvE's ook in scope? Indien ja, kunt u meer informatie verstrekken over het aantal en de omvang van de VvE's in scope (zijn dit vooral grote of kleine VvE's)?	VvE's vallen wel binnen de scope, maar de omvang is nog niet helder in beeld.
78	Uitvoering NIP-gelden	Inschrijfbijlet	De winnende inschrijver maakt vanaf de start van de overeenkomst al (implementatie- en projectmanagement)kosten. We stellen voor dat de winnende inschrijver bij aanvang van de opdracht een bedrag van €100.000 vooruit mag factureren. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, waarom niet?	Akkoord.
79	Uitvoering NIP-gelden	Prijsindexatie	U stelt dat vanaf het derde contractjaar geïndexeerd mag worden. Met de huidige inflatie draagt de opdrachtnemer daarbij een onevenredig groot risico. Daarom stellen we voor dat er vanaf 2027 (tweede contractjaar) al geïndexeerd mag worden. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, waarom niet?	Zie antwoord vraag 14.
80	Uitvoering NIP-gelden	Aantallen	U spreekt van een streven om 1.000 unieke aanvragen per jaar te verwerken. Om appels met appels te kunnen vergelijken qua inschrijfprijs, stellen we voor dat u eist dat inschrijvers een prijs maken gebaseerd op 1.000 unieke aanvragen per jaar. Anders loopt u het risico dat inschrijvers op lagere aantallen inzetten en met een te lage prijs indienen. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, waarom niet?	Nee, niet akkoord. Prijs dient voor volledige opdrachtperiode ingeschreven te worden.
81	Uitvoering NIP-gelden	Omvang doelgroep	Wat is de omvang van de doelgroep?	4.400 woningen
82	Uitvoering NIP-gelden	Doe het zelf ondersteuning	Welke voorwaarden stelt u aan de doe-het-zelf ondersteuning? Wij hebben ervaren dat bij huidige projecten voor het NIP er vraag is vanuit bewoners naar een doe-het-zelf regeling in de vorm van een doe-het-zelf voucher. Een dergelijke voucher biedt bewoners de mogelijkheid om te doe-het-zelven zonder subsidiebedragen te moeten voorschieten. Stelt u dit verplicht aan uw doe-het-zelf ondersteuning? Zo niet, waarom niet?	Zie antwoord vraag 38. Kan samen invulling aan gegeven worden.

83	Uitvoering NIP-gelden	Eis 52	Wat bedoelt u met 'deelnemers zijn zelf vrij om te kiezen of ze behoefte hebben aan ondersteuning bij het aanvragen van de subsidie vanuit het NIP'? Bewoners kiezen voor de collectieve inkoopactie, waarbij de NIP-subsidie met de offerte van het isolatiebedrijf wordt verrekend. Of bewoners declareren zelf met terugwerkende kracht hun subsidie. In dat geval brengen we bij u een vergoeding in rekening voor het controleren en uitbetalen van de subsidie.	Deze vraag is onduidelijk geformuleerd. We zien in de tweede Nota van Inlichtingen graag een nader uitgewerkte vraag inclusief hypothetisch voorbeeld.
84	Uitvoering NIP-gelden	Monitoringsbestand RVO	Intussen heeft RVO het aantal monitoringsmomenten teruggebracht naar 1 keer per jaar. We stellen voor dat u uw eis aanpast zodat deze aansluiten bij de richtlijnen van RVO. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, waarom niet?	Akkoord.
85	Uitvoering NIP-gelden	Eis 59	U geeft aan dat de Ondernemer geen commissies, bemiddelingsvergoedingen of andere financiële prikkels mag ontvangen van de geselecteerde of deelnemende bedrijven. Bedoelt u hiermee dat het niet toegestaan is dat de opdrachtnemer van de geselecteerde bedrijven een vergoeding/fee/provisie/commissie ontvangt als vergoeding voor de inkoopactie uit handen genomen werkzaamheden? Zo niet, waarom niet?	Zie antwoord vraag 6. Eis 59 wordt aangepast.
86	Uitvoering NIP-gelden	Concernrelaties	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 de isolatiemaatregelen en de selectie van isolatiebedrijven in het geding. 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 ja, gaat u akkoord met het toevoegen van een bepaling aan de overeenkomst die stelt dat opdrachtnemer en uitvoerende isolatiebedrijven niet tot hetzelfde moederbedrijf horen? Zo niet, waarom niet?	Niet akkoord. Dit is gedekt in de hernieuwde eis 59 (commissie-eis), waarin gesteld wordt dat de keuze transparant en objectief dient te zijn met een maximum aan de commissies.
87	Uitvoering NIP-gelden	Technische norm - toepassing NTA 8800	U eist een NTA-8800 certificering. NTA-8800 is een rekenmethode voor het bepalen van energieprestatie van gebouwen. Er bestaat niet iets als een NTA-8800 certificering. We stellen voor dat u deze eis schrapt, want adviezen zijn niet in scope van perceel 2 (eis 24: het isolatiebedrijf voert de schouw uit). Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, waarom niet?	Nee, niet akkoord. In perceel 2 dienen de adviseurs een EP-W, BRL 9500 of gelijkwaardige certificering te hebben.
88	Uitvoering NIP-gelden	Kwalitatief aspect 1	Om een goede beantwoording van de vragen onder 6.3.1 te geven, is 2 a4 te beperkt. We stellen voor dit uit te breiden naar 3 A4. Dit geeft de inschrijver ruimte om een gedegen antwoord te geven, zonder te uitvoerig te worden. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, waarom niet?	Zie antwoord vraag 7
89	Uitvoering NIP-gelden	Kwalitatief aspect 1	Wat bedoelt u met "het te doorlopen proces in stappen en met tijdsperiodes?" bij l. van de kwalitatief aspect 1? Bedoelt u hier de implementatieperiode?	Ja, implementatietijd. Opstartproces om de dienstverlening op te starten en vervolgens de doelgroep succesvol te bereiken
90	Uitvoering NIP-gelden	Kwalitatief aspect 2	Om een goede beantwoording van de vragen onder 6.3.2 te geven, is 1 a4 te beperkt. We stellen voor dit uit te breiden naar 2 A4. Dit geeft de inschrijver ruimte om een gedegen antwoord te geven, zonder te uitvoerig te worden. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, waarom niet?	Zie antwoord vraag 7
91	Uitvoering NIP-gelden	Kwalitatief aspect 3	Om een goede beantwoording van de vragen onder 6.3.3 te geven, is 1 a4 te beperkt. We stellen voor dit uit te breiden naar 3 A4. Dit geeft de inschrijver ruimte om een gedegen antwoord te geven, zonder te uitvoerig te worden. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, waarom niet?	Zie antwoord vraag 7