

Nota van Inlichtingen II - 'Energieloket Gemeente Hoeksche Waard'

Houdt rekening met de twee toegevoegde bijlagen.

Ref. Nr.	Perceel	Onderwerp	Vraag	Antwoord
93	Uitvoering NIP-gelden	KPI	Hoe wordt op resultaten gestuurd (bijvoorbeeld 1.000 huisbezoeken per jaar) en zijn er KPI's die gelden? Worden marktpartijen gebonden aan het bereiken van bepaalde resultaten? En zo niet, waarom niet?	De gemeente stuurt op resultaten via kwartaalrapportages waarin indicatoren als het aantal woningopnames, gerealiseerde maatregelen en klanttevredenheid verplicht worden gerapporteerd. Er geldt geen harde volumeverplichting (zoals exact 1.000 huisbezoeken), omdat dit afhangt van externe factoren zoals bewonersinteresse. Wel geldt een duidelijke inspanningsverplichting: opdrachtnemer committeert zich aan actieve begeleiding van huishoudens, monitoring, en continue verbetering van de dienstverlening. Structureel achterblijven op resultaten kan aanleiding zijn voor bijsturing of maatregelen.
94	Uitvoering NIP-gelden	SROI	Klopt het dat de 5% SROI eis wordt berekend op basis van de gefactureerde werkzaamheden door de inschrijver (en dus niet inclusief de isolatiekosten), en dat dit geldt voor het bedrag exclusief btw? Verwacht opdrachtgever dat eventuele SROI kandidaten werkzaamheden uitvoeren voor het project zelf of is ook toegestaan dat SROI kandidaten elders in de organisatie van opdrachtnemer werkzaamheden verrichten?	Ja, dat klopt. De 5% SROI-eis wordt berekend over het bedrag van de gefactureerde werkzaamheden door de opdrachtnemer, exclusief btw. De SROI-verplichting mag worden ingevuld met werkzaamheden elders binnen de organisatie van de opdrachtnemer, mits deze op enigerlei wijze verband houden met de inhoud van de opdracht.
95	Uitvoering NIP-gelden	Prijs	Prijs: klopt onze aanname dat de subsidies voor bewoners zijn inbegrepen in de maximale opdrachtwaarde? Zo ja: klopt onze aanname dat u alleen de kosten van inschrijvers zult vergelijken?	Ja, de maximale opdrachtwaarde betreft uitsluitend de kosten voor uitvoering van de opdracht door de opdrachtnemer. Subsidies voor bewoners (zoals ISDE, SpUk LAI of gemeentelijke bijdragen aan maatregelen) vallen hierbuiten.
96	Uitvoering NIP-gelden	Vervolgvrage na NVI vraag 39	Wat is uw inschatting van de grootte van de doelgroep woningeigenaren die in aanmerking komen voor een hogere isolatiesubsidie (energiearmoede)? Of kunnen we het algemene percentage uit de leidraad aanhouden?	In principe is het subsidiebedrag voor iedereen hetzelfde en willen we geen onderscheid maken naar doelgroep. Huishoudens met energiearmoede willen we wel meer ondersteunen met advies en dergelijke, maar in eerste instantie niet met een hoger subsidiebedrag. Dit is ook zo opgenomen in ons Isolatieprogramma en aanpak Energiearmoede.
97	Uitvoering NIP-gelden	Vervolgvrage na NVI vraag 39	fijn dat u samen met Opdrachtnemer de definitieve bedragen wilt vormgeven. Het is voor ons wel belangrijk om een indicatie te hebben van de bedragen om een inschatting te maken van de hoeveelheid werk (een hogere subsidie zorgt voor meer aanmeldingen en voor minder moeite om bewoners te activeren; het zorgt ook voor een grotere piek aan aantal huisbezoeken in de periode na livegang). Wat is uw huidige inschatting van de subsidiebedragen?	We hebben geformuleerd dat we nu minimaal €1.100,- directe subsidie willen verstrekken. Hierbij is een begroting opgesteld waarbij er gekeken is naar wat er aan ondersteuning nodig is en wat we minimaal aan subsidie willen geven. Afhankelijk van deze aanbesteding en de hoogte van de kosten van de ondersteuning kan het subsidiebedrag nog hoger worden. We staan wel open om hier verder van gedachten over te wisselen.
98	Uitvoering NIP-gelden	Vervolgvrage na NVI vraag 16:	Om appels met appels te kunnen vergelijken is het noodzakelijk dat Opdrachtgever inzicht krijgt in een aantal kostenposten. In de meeste aanbestedingen wordt (minimaal) gevraagd naar projectkosten (opstartkosten en kosten per jaar), kosten per advies aan huis en kosten per uitbetaalde subsidie met daarbij fictieve aantallen die voor inschrijvers hetzelfde zijn. Bent u akkoord met het voorstel dat elke inschrijver in ieder geval deze posten moet opnemen met de volgende aantallen: 3.000 huisbezoeken (1.000 huisbezoeken per jaar en looptijd van drie jaar) en 1.500 uitbetaalde subsidies (uitgaande van een conversie van 50%). ter illustratie: als aanbieder A rekent met 1.000 uitbetaalde subsidies en aanbieder B met 1.500 uitbetaalde subsidies zal de eindprijs van aanbieder A lager zijn (bij eenzelfde prijs per stuk). Dit lijkt ons niet wenselijk.	Om verwarring te voorkomen heeft de opdrachtgever, naar aanleiding van de gestelde vragen, een prijzenblad toegevoegd. Wij verwijzen u graag naar de extra toegevoegde bijlage 14. Opdrachtgever dient aanvullend op het aangeleverde prijzenblad een eigen kostenbegroting toe te voegen. Hieruit dient voor opdrachtgever herleidbaar te zijn uit welke kosten de prijzen zijn opgebouwd. Partijen krijgen de gelegenheid om uitsluitend over deze bijlage vragen te stellen in een extra ronde van de nota van inlichtingen. De deadline voor het indienen van vragen is 6 november 2025 voor 09:00 uur. De derde nota van inlichtingen wordt uiterlijk op 17 november 2025 beantwoord.
99	Uitvoering NIP-gelden	Vervolgvrage na NVI vraag 21 en 77	Kunt u een inschatting maken van hoeveel van de 4.400 woningen zijn VvE's? Hoeveel woningen hiervan zijn kleine/middelgrote/grote VvE's? Betreft dit ook VvE's waarvan woningcorporaties deels eigenaar zijn?	Ongeveer 300 woningeigenaren maken onderdeel uit van een VvE. Hoeveel groot en klein is niet bekend. De inschatting is dat een klein deel (circa 25) hiervan de VvE deelt met huurwoningen van de woningcorporatie, zogenaamd gesplitst bezit.
100	Uitvoering NIP-gelden	Vervolgvrage na NVI vraag 21	Een adviesgesprek en de opvolging van VvE's zijn complexer en dus duurder voor Opdrachtnemer. Hoe verwacht u dat inschrijvers hiermee omgaan in het opstellen van een prijs?	We ondersteunen woningeigenaren die voldoen aan de eisen van het isolatieprogramma, dus niet volledige VvE's. Zo is het nu niet ingestoken. Het aantal VvE's met woningen met slechte energielabels is naar verhouding ook beperkt. In overleg kunnen we, na gunning, kijken wat er verder nodig is voor VvE's en hoe we deze verder kunnen helpen.
101	Uitvoering NIP-gelden	Vervolgvrage na NVI vraag 21 en 77	Voor VvE is de klantreis volledig anders dan voor eigenaren van grondgebonden koopwoningen. De voorwaarden zijn anders, de besluitvorming is anders. Dit betekent ook dat de kosten voor Opdrachtnemer hoger zijn. Aangezien de omvang niet in beeld is, kunnen wij dit niet bepalen. Het is bovendien gebruikelijk om VvE's daarom in een apart perceel te vatten. Bent u akkoord met dit voorstel?	Nee, we gaan ze niet in een apart perceel vatten. De omvang van VvE's is hier niet zo groot. We willen wel kijken naar een specifiek aanpak voor VvE's indien dat nodig en gewenst is. Ook omdat elke VvE anders werkt en op een ander punt zit.
102	Uitvoering NIP-gelden	PVE 79 en 80	PVE 79 en 80: vanwege de manier waarop wij werken met een derdegeldenrekening kunnen wij alleen subsidiegelden betalen als de gemeente dit heeft gestort op de betreffende rekening. Klopt onze aanname dat u de subsidiegelden wel voorschiet? Zo nee: waarom niet?	Alleen voorschieten in overleg. We willen alleen betalen wat er daadwerkelijk aan kosten gemaakt wordt met isoleren. Indien van de factuur is dat het meest voor de hand liggend. We staan wel open voor gedachtenwisseling hierover, zodat we dit goed kunnen opnemen in de subsidieregeling.

103	Uitvoering NIP-gelden	PVE 79 en 80	PVE 79 en 80: Wij maken veel kosten vanaf de start van de samenwerking (voorbereiding van het project, veiling, gesprekken met gemeente en andere partijen). Bent u akkoord met een voorschot van 25% van de projectkosten na definitieve gunning? Zo nee: waarom niet?	Niet akkoord. Zie het antwoord op vraag 78 (de eerste nota van inlichtingen), opdrachtnemer is gerechtigd bij aanvang van de opdracht eventueel gemaakte implementatie- en projectmanagementkosten vooruit te factureren tot een bedrag van € 100.000,-.
104	Uitvoering NIP-gelden	PVE 67	PVE 67: Het delen van elke factuur en resultaten van controles met Aanbestedende dienst lijkt een onnodig hoge administratieve last voor Aanbestedende dienst en voor Inschrijvers. Waarom vraagt u dit? Bent u akkoord met het aanpassen zodat dit alleen wordt gedaan indien nodig (voor bijvoorbeeld steekproeven, voor audits, etc.)?	De gemeente moet toegang hebben tot de data en gegevens binnen deze opdrachtt in kunnen zien. Dit is omwille van kwalitatief onderzoek van de geleverde diensten, maar ook om compliance redenen. Indien Opdrachtnemer de gemeente dit op een andere manier inzichtelijk kan maken, zien we dat graag terug in uw plan van aanpak.
105	Uitvoering NIP-gelden	PVE 51	PVE 51: het is niet gebruikelijk dat facturen foto's van de uitvoering bevatten. Wij nemen aan dat uw doel is dat Opdrachtnemer de bewoners ontzorgt bij de ISDE aanvraag, inclusief hulp met indienen van foto's. Klopt deze aanname? Zo ja: kunt u de eis aanpassen?	Aanname klopt, eis is aangepast naar: Facturen aan Eigenaar-bewoners moeten voldoen aan de voorwaarden van de ISDE, inclusief hulp bij het indienen van foto's als bewijs van uitvoering.
106	Uitvoering NIP-gelden	PVE 50	PVE 50: wat bedoelt u met marktconform? Vanzelfsprekend willen wij dat bewoners scherpe prijzen aangeboden krijgen maar we zien hier vaak verwarring ontstaan. In onze ervaring is het lastig om bijvoorbeeld sec m2 prijzen te vergelijken omdat er vaak verschillende posten wel/niet worden gerekend (bijvoorbeeld het gebruik van een hoogwerker, het gebruik van een duurdere en beter materiaal).	Marktconform betekent "in overeenstemming met de markt". Het verwijst naar prijzen, tarieven of salarissen die overeenkomen met de gangbare prijzen en tarieven van vergelijkbare producten, diensten of functies in de markt.
107	Uitvoering NIP-gelden	PVE 34	PVE 34: wat bedoelt u met "sluit aan bij de huisstijl van de gemeente"?	We bedoelen dat het energieloket herkenbaar is als energieloket voor gemeente Hoeksche Waard. Dat kan in ieder geval door gebruik van ons logo en een verwijzing naar de gemeente. Als het daarnaast mogelijk is om kleuren of andere elementen aan te passen zodat het beter aansluit bij onze huisstijl, dan zien we die mogelijkheden graag terug.
108	Uitvoering NIP-gelden	PVE 34	PVE 34: is het voldoende als de website duidelijk aansluit bij de gemeente (bijvoorbeeld met een logo en tekst over de gemeente) zonder de huisstijl over te nemen? De kosten van het overnemen van de huisstijl zijn namelijk erg hoog en het levert in onze ervaring weinig meerwaarde op.	Ja, dat is voldoende. Belangrijk is dat duidelijk zichtbaar is dat het energieloket voor gemeente Hoeksche Waard werkt. Dat kan bijvoorbeeld door ons logo en een verwijzing naar de gemeente. Eventuele aanvullende aansluiting bij de huisstijl is wenselijk, maar niet verplicht.
109	Uitvoering NIP-gelden	PVE 22	PVE 22: het starten van het aanbod binnen drie maanden vraagt in onze ervaring de nodige tijd en inzet van zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever. Om deze termijn te kunnen behalen is het nodig dat er een (concept) subsidieregeling ligt, dat de gemeente adressenlijsten snel kan delen etc. Is er voldoende tijd gereserveerd bij de gemeente om dit mogelijk te maken?	Ja, dat is er.
110	Uitvoering NIP-gelden	PVE 19 en 28	PVE 19 en PVE 28: bij een klantcontact sturen wij altijd binnen 24u een (geautomatiseerd) bericht. Dit is dan nog geen inhoudelijke reactie. Daarna proberen wij zo snel mogelijk de vragen/klachten op te pakken en op te lossen. Bent u akkoord met deze werkwijze?	Opdrachtgever gaat hiermee akkoord.
111	Uitvoering NIP-gelden	PVE 10	PVE 10: we stellen voor om deze overdracht 9 maanden na einde overeenkomst te doen. In onze ervaring is de doorlooptijd van sommige isolatiemaatregelen vaak langer dan de looptijd van de samenwerking tussen gemeente en intermediair (bijvoorbeeld door de natuurkalender). De bewoners geven dan wel opdracht voor de uitvoering gedurende de samenwerking tussen gemeente en intermediair. Bent u hiermee akkoord? En zo nee: waarom niet?	Opdrachtgever gaat hiermee niet akkoord. De eis wordt aangepast tot binnen 4 maanden.
112	Energieloket	Kwalitatief aspect 3	In de beantwoording van vraag 69 geeft u aan dat ondersteuning bij gemeentelijke campagnes, wijkgerichte aanpakken en inkoopacties buiten scope van het perceel worden geplaatst en dus niet hoeven worden opgenomen in het prijzenblad. We stellen voor dat inschrijvers als onderdeel van kwalitatief aspect 3 opnemen wat zij kunnen bieden aan ondersteuning bij gemeentelijke campagnes, wijkgerichte aanpakken en collectieve inkoopacties, zodat u op voorhand een goed beeld heeft van wat de winnende inschrijver kan bieden. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, waarom niet?	Nee, wij gaan hier niet mee akkoord. Zoals eerder aangegeven vallen gemeentelijke campagnes, wijkgerichte aanpakken en collectieve inkoopacties buiten de scope van perceel 1. Door deze elementen mee te nemen in de beoordeling van kwalitatief aspect 3, zou alsnog indirect op deze onderdelen worden gestuurd in de gunning, terwijl hiervoor geen opdracht of budget is opgenomen. Wel staat het inschrijvers vrij om hun visie op samenwerking met de gemeente toe te lichten binnen de bestaande beoordelingscriteria, mits dit binnen de scope van de opdracht blijft.
113	Uitvoering NIP-gelden	Scope perceel 2	In de beantwoording van vraag 1 stelt u "Immers, woninginspecties worden uitgevoerd vanuit de uitvoering van perceel 2 met de NIP gelden." Kunt u bevestigen dat het uitvoeren van woninginspecties ten behoeve van isolatieadvies onderdeel is van perceel 2; dat deze adviezen betaald worden door de opdrachtgever voor de doelgroep SpUk LAI en dat inschrijvers het uitvoeren van woninginspecties moeten inprijzen in hun indienprijs? Zo niet, waarom niet?	De opdrachtgever bevestigt dit.
114	Energieloket	Scope perceel 1	In de beantwoording van vraag 3 stelt u: als woningeigenaren buiten het NIP een maatwerkadvies wil dan kan dat via het energieloket (perceel 1) tegen eigen betaling. Kunt u bevestigen dat woningeigenaren buiten de doelgroep SpUk LAI via het energieloket een adviesgesprek moeten kunnen aanvragen, waarbij de opdrachtnemer van het energieloket de adviezen uitvoeren, tegen betaling van de bewoner?	Ja, dat klopt. Voor woningeigenaren die niet onder de doelgroep van het SpUk LAI/NIP vallen, moet het mogelijk zijn om via het energieloket (perceel 1) een adviesgesprek of maatwerkadvies aan te vragen, mits zij dit zelf bekostigen. De uitvoering van dergelijke maatwerkadviezen valt daarmee onder de reguliere dienstverlening van het energieloket tegen betaling door de aanvrager.
115	Energieloket, Uitvoering NIP-gelden	Assurance-eisen	In de beantwoording van vraag 4 stelt u dat u ISO27001 gelijkwaardig ziet aan ISAE3402. Kunt u bevestigen dat in plaats van alle eisen (ISAE3402-certificaat, ISO22301 en ISO21964) een ISO-27001 volstaat? Zo niet, waarom niet?	Ja, een ISO27001 certificaat is voor deze oplossing voldoende.

116	Uitvoering NIP-gelden	Inkoopacties	In de beantwoording van vraag 6 bevestigt u dat u maximaal 10% commissie toestaat. We zijn verheugd dit te lezen, want zo voorkomt u prijsopdrijving. Wel stelt u dat er een uniforme commissie moet worden gehanteerd. Wij werken met een uniforme commissie per type maatregel, omdat de commissie samenhangt met de hoeveelheid uit handen genomen werk. Voor vloerisolatie kunnen we wel een woningschouw uitvoeren, voor de dakisolatie niet. In dat laatste geval werken we met een lagere commissie. Gaat u akkoord dat we een uniforme commissie per type maatregel (glas, vloerisolatie, dakisolatie, etc.) hanteren van maximaal 10%? Zo niet, waarom niet?	Ja, wij gaan ermee akkoord dat inschrijvers per type maatregel (bijvoorbeeld glas-, vloer- of dakisolatie) een uniforme commissie hanteren, mits aan de volgende voorwaarden wordt voldaan: De commissie per maatregel bedraagt maximaal 10% van de aanneemsom van die maatregel; De hoogte van de commissie per maatregel is transparant en toetsbaar voor de Aanbestedende Dienst; De gehanteerde werkwijze leidt er niet toe dat bij combinatie van maatregelen de cumulatieve commissie alsnog boven 10% uitkomt op het totaal van de opdracht voor de betreffende woningeigenaar; De totale prijsopbouw richting de bewoner blijft inzichtelijk en controleerbaar.
117	Energieloket, Uitvoering NIP-gelden	Eisen adviezen	U eist een BRL-9500 (of EPW) certificering zowel perceel 1 als 2. We snappen uw wens voor een kwalitatief hoogwaardig advies. De BRL-9500 of EPW certificering is echter vooral geschikt voor het bepalen van energielabels, en minder voor het uitvoeren van gedegen (isolatie)adviezen. In de praktijk zien we juist dat partijen met een minimale energiescan o.b.v. de nta-8800 rekenkern een generiek advies afgeven aan de bewoner, waaraan concreet handelingsperspectief ontbreekt. Ook zien we dat deze partijen tijdens het doen van de woningscan geen rekening houden met bouw fysische of bouwkundige risico's. Daarom stellen we voor dat u de eis aanpast naar: 'opdrachtnemer beschikt over minimaal 1 EP-W gecertificeerde adviseur' (en dat de winnende inschrijver dit certificaat overlegt bij voorlopige gunning - dit vergt dus een aanpassing aan uw leidraad bij technische norm). Om te borgen dat de adviesgesprekken en -rapporten gegarandeerd van hoge kwaliteit zijn, stellen we voor dat u toevoegt dat er bij de adviezen altijd een fysieke schouw incl. boring van de spouwmuur, bezoeken van de kruipruimte en het uitvoeren van controles op vocht, luchtkwaliteit en bouwkundige problemen plaatsvindt. Ten slotte stellen we voor dat u als opdrachtgever actief controleert of de kwaliteit van de adviezen en rapporten voldoet aan uw eisen. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, waarom niet?	Wij begrijpen uw toelichting en het verschil dat u aanbrengt tussen energielabelcertificering en isolatieadvies met handelingsperspectief. De eis voor BRL-9500/EP-W certificering is primair bedoeld om de basiskwaliteit en onafhankelijkheid van de energieadviezen te borgen. Wij nemen uw suggestie over en zullen de eis als volgt aanpassen: De winnende inschrijver dient ten minste één (1) EP-W gecertificeerde adviseur beschikbaar te hebben, aan te tonen bij voorlopige gunning. Wij voegen een aanvullende functionele eis toe dat bij alle maatwerkadviezen in het kader van de NIP-uitvoering ten minste een fysieke woningopname moet plaatsvinden, inclusief inspectie van de spouwmuur, kruipruimte en controle op vocht- of bouw fysische risico's. Tot slot bevestigen wij dat wij als Aanbestedende Dienst tijdens de looptijd van de overeenkomst actief monitoren of de kwaliteit van adviezen en rapportages voldoet aan de afgesproken eisen. Dit wordt onder meer geborgd via reguliere evaluaties en steekproeven.
118	Uitvoering NIP-gelden	VvE's	In vraag 21 stelt u dat VvE's onderdeel zijn van de aanbesteding. Om een passende aanbieding voor de ondersteuning van VvE's te maken hebben we meer informatie nodig over welke dienstverlening u wil bieden aan deze doelgroep. Daarbij is het goed om te vermelden dat collectieve inkoop voor kleine VvE's (max. 6 wooneenheden) een mogelijkheid is, en dat voor grote VvE's procesbegeleiding passend is. Indien u dit nog niet weet, stellen we voor dat u deze diensten uitvraagt in de vorm van een menukaart op het prijzenblad, zodat u op het moment dat u een beter beeld heeft van het aantal en type VvE's in scope u de passende dienstverlening kunt uitzetten. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, waarom niet?	Nee, daar gaan we niet mee akkoord. Gezien de beperkte omvang van VvE's, en het aantal woningeigenaren binnen een VvE wat voldoet aan de voorwaarden van het NIP, willen we in eerste instantie alleen informeren. Over de mogelijkheden en afhankelijk van de vraag en opkomst kijken wat er verder aan ondersteuning nodig is. Vooral ook kijkend naar hoe we de SPUK-LAI kunnen en mogen besteden.
119	Energieloket	Energiecoach ondersteuning	In de beantwoording van vraag 67 geeft u aan dat de behoefte over energiecoaches wordt gecommuniceerd na opdrachtverstrekking. We stellen voor dat het ondersteunen van energiecoaches buiten scope wordt geplaatst en dat inschrijvers dit niet hoeven op te nemen in hun indienprijs, omdat ze op basis van de huidige geen passende aanbieding kunnen maken. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, waarom niet?	Ja, wij stemmen in met uw voorstel. De ondersteuning van energiecoaches wordt als buiten de scope van deze opdracht beschouwd. Inschrijvers hoeven dit onderdeel daarom niet op te nemen in hun indienprijs. De eis (voorheen eis nr. 41) in bijlage 1a is verwijderd.
120	Uitvoering NIP-gelden	Subsidieregeling	Kunt u vast aangeven waar u aan denkt qua subsidievoorwaarden? Is dit een vast bedrag per woning? En hoe hoog zal dit bedrag ongeveer zijn? Maakt u nog onderscheid tussen subdoelgroepen?	Minimaal 1.100 euro per woning. Er wordt geen onderscheid gemaakt in subdoelgroepen.
121	Uitvoering NIP-gelden	Inschrijfprijs perceel 2	In de beantwoording van eerste Nvl geeft u aan dat de inschrijver een prijs moet opgeven voor de volledige opdrachtperiode. Het is gangbaar dat de aanbestedende dienst een in te vullen prijzenblad meestuurt, bestaande uit vaste en variabele posten, met fictieve aantallen voor de variabele onderdelen van de dienstverlening. Op dit moment is het niet duidelijk waar inschrijvers hun indienprijs op moeten baseren als het gaat om aantallen, in ieder geval aantal adviesgesprekken, aantal subsidieuitkeringen voor de 'achteraf-geld-terug' en 'vooraf verrekenen' route en aantal doe-het-zelf ondersteuning. Gaat u hiermee akkoord? Zo ja, dan stellen we voor dat u bij de tweede Nvl een prijzenblad meestuurt en een derde ronde Nvl inlast zodat inschrijvers nog vragen kunnen stellen over het prijzenblad. Zo niet, waarom niet?	Opdrachtgever gaat hiermee akkoord. Zie de beantwoording op vraag 98.
122	Energieloket, Uitvoering NIP-gelden	Scope perceel 1 en 2	Kunt u de scope van de opdracht zoals beschreven in 2.1.3 aanpassen n.a.v. uw beantwoording van Nvl 1? O.a. dat ondersteuning bij aanvragen en combineren van subsidies bij perceel 2 hoort; en dat ook het uitvoeren van adviesgesprekken onderdeel is van perceel 2, zoals u aangeeft in Nvl 1.	Ja, wij zullen paragraaf 2.1.3 van het Beschrijvend Document van perceel 2 verduidelijken. Conform beantwoording in Nvl 1 behoort ondersteuning bij het aanvragen en combineren van subsidies tot de scope van perceel 2. Ook het uitvoeren van adviesgesprekken (maatwerkadviezen) valt onder perceel 2. Deze toelichting zal worden verwerkt in een aangepaste versie van het Beschrijvend Document.

123	Uitvoering NIP-gelden	Scope en eisen perceel 2	Kunt u het programma van eisen ook zo aanpassen dat deze aansluit op de gevraagde scope van de dienstverlening? Nu lezen we nergens in het PvE voor perceel 2 terug dat de opdrachtnemer adviesgesprekken dient uit te voeren voor woningeigenaren en aan welke eisen deze adviezen dienen te voldoen.	De opdrachtgever gaat hier niet in mee.
124	Uitvoering NIP-gelden	Perceel 2: kwalitatieve aspecten	Werving en communicatie is onderdeel van de opdracht. We stellen voor dat u als subonderdeel aan het plan van aanpak voor kwalitatief aspect 1 toevoegt dat de inschrijver beschrijft welke communicatieaanpak deze zal inzetten. Zo dwingt u af dat de inschrijvers met een gedegen communicatieplan komen en u een beeld krijgt van de inspanningen die de inschrijver gaan leveren. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, waarom niet?	Niet akkoord, indien passend binnen het maximaal aantal pagina's A4 staat het u vrij om deze beschrijving toe te voegen.
125	Uitvoering NIP-gelden	Kwalitatief aspect 1 (perceel 2)	U zoekt een opdrachtnemer die binnen perceel 2 de volgende diensten voor bewoners binnen de doelgroep biedt: 1) adviezen; 2) collectieve inkoop van isolatiemaatregelen met vooraf verrekening van gemeentelijke subsidies; 3) achteraf-geld-terug gemeentelijke subsidie; 4) doe het zelf ondersteuning; 5) ondersteuning bij de ISDE-subsidie en 6) ondersteuning bij financiering. We stellen voor dat inschrijvers deze vier routes 1 voor 1 langsgaan bij de beschrijving van kwalitatief aspect 1 onderdeel II. We stellen ook voor dat inschrijvers opnemen hoe ze omgaan met VvE's en wat hun ervaring hiermee is. Gaat u hiermee akkoord? Zo ja, kunt u de beschrijving van kwalitatief aspect 1 aanpassen? Zo niet, waarom niet?	Niet akkoord, indien passend binnen het maximaal aantal pagina's A4 staat het u vrij om deze beschrijving toe te voegen.
126	Energieket, Uitvoering NIP-gelden	ISO 27001	Kunt u bevestigen dat het overleggen van een geldig ISO 27001-certificaat afdoende is om aan de eisen in het PIV-hoofdstuk te voldoen, en dat overige genoemde normen (ISAE 3402, ISO 22301, ISO 21964) niet verplicht zijn tenzij specifiek van toepassing op de dienstverlening?	Ja, een ISO27001 certificaat is voor deze oplossing voldoende. Let wel op dat in de toekomst NIS2 en/of CBW ook een verplichting gaat worden.
127	Energieket	Strategische Adviesdiensten	In uw antwoord op vraag 27 geeft u aan dat met 'strategische adviesdiensten' wordt bedoeld: door een ondernemer aan particuliere woningeigenaren aangeboden adviesdiensten gericht op het verduurzamen van de woning. Kunt u bevestigen dat de kosten voor deze adviesdiensten voor rekening van de particuliere bewoner zijn, en dus niet binnen de opdrachtsom van perceel 1 (Energieket) vallen?	De opdrachtgever bevestigt dit.
128	Energieket	Nvl vraag 35	In uw antwoord op vraag 35 geeft u aan dat "hoe een vervolg eruit ziet duidelijk wordt aangegeven in de applicatie en e-mails richting bewoner." Kunt u verduidelijken of een e-mail waarin de vervolgstappen voor de bewoner worden toegelicht voldoende wordt geacht binnen perceel 1 (Energieket)? Zo nee, kunt u aangeven wat de aanbestedende dienst aanvullend verwacht van opdrachtnemer in de opvolging richting bewoners?	Opdrachtgever verwacht dat een e-mail in sommige gevallen voldoende geacht kan worden. Echter, opdrachtgever ziet graag dat er maatwerkcommunicatie aangeboden wordt op basis van de behoefte van de inwoner.
129	Energieket	PvE eis 21	In het Programma van Eisen (eis 21) wordt gevraagd om duidelijke weergaven van digitale voorbeeldwoningen, uitgevoerde EPA-scans en resultaten van warmtescans. Tegelijkertijd schrijft eis 25 voor dat de website moet voldoen aan WCAG 2.1.	Zie antwoord op vraag 130.
130	Energieket	PvE eis 21	Vergeet de vorige vraag alstublieft: hierbij de volledige vraag: In het Programma van Eisen (eis 21) wordt gevraagd om duidelijke weergaven van digitale voorbeeldwoningen, uitgevoerde EPA-scans en resultaten van warmtescans. Tegelijkertijd schrijft eis 25 voor dat de website moet voldoen aan WCAG 2.1. Dergelijke visuele elementen hebben echter aanzienlijke gevolgen voor de technische en visuele inrichting van de website binnen de WCAG-richtlijnen. Kunt u aangeven of het volstaat om deze elementen in statische, tekstueel toegankelijke vorm (met beschrijvende toelichting) weer te geven, of verwacht de aanbestedende dienst interactieve of grafische functionaliteit die eveneens volledig WCAG-conform moet zijn?	Nee, niet akkoord. Opdrachtgever behoudt zich aan de eis en wilt graag de mogelijkheden behouden dat grafische functionaliteiten eveneens WCAG conform zijn.
131	Energieket	PvE eis 22	In paragraaf 2.1.3 van het Beschrijvend Document (pagina 11) wordt gesproken over "ontvangst en verwerking van aanmeldingen". In eis 22 van het Programma van Eisen lijkt dit te worden geconcretiseerd via een online formulierenmodule. Kunt u bevestigen dat eis 22 bedoeld is als technische invulling van deze passage uit de leidraad, en dat de betreffende aanmeldingen uitsluitend betrekking hebben op bewoners die informatie of advies aanvragen bij het energieloket (en dus niet op deelname aan NIP-regelingen)?	Opdrachtgever kan dit bevestigen.
132	Energieket	Combineren Subsidies	In paragraaf 2.1.3 van het Beschrijvend Document (pagina 11) wordt vermeld dat de opdrachtnemer binnen perceel 1 ondersteuning biedt bij het aanvragen en combineren van subsidies. Kunt u bevestigen dat deze taak binnen perceel 1 uitsluitend betrekking heeft op het informeren en adviseren van inwoners over de mogelijkheden om bestaande regelingen (zoals ISDE, gemeentelijke of provinciale subsidies, en eventueel het NIP) te combineren?	Nee, niet alleen het combineren maar ook hulp bij het aanvragen van ISDE of gemeentelijke subsidie.
133	Energieket	Monitoring & Oplevering	In paragraaf 2.1.3 van het Beschrijvend Document wordt gesproken over "monitoring van klanttevredenheid" en over "oplevering". Kunt u toelichten wat de aanbestedende dienst hiermee bedoelt en wat van opdrachtnemer concreet wordt verwacht binnen perceel 1 (Energieket)?	Het navragen bij gebruikers van het energieloket hoe tevreden men is over de geboden hulp en service en over de website. Het woord 'oplevering' kan in dit geval buiten beschouwing gelaten worden. Het Beschrijvend Document is hierop aangepast.

134	Energieloket	Eis 24	In eis 24 van het Programma van Eisen perceel 1 (Energieloket) staat dat het beheer van de website volledig bij opdrachtnemer ligt, maar dat de aanbestedende dienst aanvullend bewerkrechten kan hebben. Kunt u toelichten wat de aanbestedende dienst precies bedoelt met “bewerkrechten”? Gaat het hierbij om beperkte contentrechten voor het zelfstandig plaatsen of aanpassen van teksten en nieuwitems?	Het gaat dan om beperkte contentrechten en de mogelijkheid om data te kunnen bekijken over gerbuikersaantallen van bijvoorbeeld acties en website bezoek.
135	Energieloket	Eis 32	In eis 32 van het Programma van Eisen perceel 1 wordt aangegeven dat de klanttevredenheid mede wordt gemeten op het gebied van “het gegeven handelingsperspectief”. Kunt u toelichten wat de aanbestedende dienst precies verstaat onder “handelingsperspectief” in het kader van het energieloket?	Onder handelingsperspectief verstaan wij het meegeven aan inwoners wat voor hun de beste vervolgstap is in het verduurzamen en wat zij op dit moment kunnen doen om stappen te zetten.
136	Energieloket	PvE eis 37	In eis 37 van het Programma van Eisen perceel 1 staat dat de informatie die via het klantvolgsysteem van het centrale energieloket wordt verzameld, “intellectueel eigendom” is van de aanbestedende dienst. Wij merken op dat op ruwe data geen intellectueel eigendom kan rusten. Kunt u bevestigen dat de aanbestedende dienst hiermee bedoelt dat de gemeente volledig zeggenschap en gebruiksrecht heeft over alle verzamelde klant- en monitoringsdata, terwijl het intellectueel eigendom van de onderliggende software, database-structuur en templates bij de opdrachtnemer blijft?	Ja dat kunnen we hierbij bevestigen.
137	Energieloket	Continuïteitsbeleid	In het PIV-hoofdstuk (Security ICT) wordt gevraagd om inzage in het continuïteitsbeleid van opdrachtnemer. Kunt u toelichten wat de aanbestedende dienst precies verwacht dat dit beleid bevat? Gaat het hierbij om een beschrijving van organisatorische en technische maatregelen om de dienstverlening bij calamiteiten te kunnen voortzetten (zoals back-up, vervanging personeel en herstelprocedures)?	Ja, hierbij gaat het over alle maatregelen om een zo laag mogelijke downtime (ook bij calamiteiten) te realiseren.
138	Uitvoering NIP-gelden	Aanvullende middelen	In het Programma van Eisen perceel 2 wordt gesproken over de uitvoering van het NIP en eventuele aanvullende gemeentelijke middelen. Kunt u toelichten hoe deze aanvullende middelen worden ingezet? Worden deze middelen toegevoegd aan het NIP-budget en volgens dezelfde voorwaarden en verantwoordingsregels (zoals de SpUk Lokale Aanpak Isolatie) besteed?	Nee dat kunnen we niet toelichten omdat nog niet bekend is of en hoeveel gemeentelijk budget er beschikbaar zal zijn.
139	Uitvoering NIP-gelden	Doelgroep NIP Subsidie	Het totaal aantal woningen dat bereikt dient te worden (T1-T3) bedraagt 4.400. Kunt u aangeven hoe groot de totale doelgroep binnen de gemeente is die in aanmerking komt voor de NIP subsidie? Dit aantal zal fors hoger (moeten) zijn dan het aantal van 4.400 omdat een conversie van 100% niet echt realistisch is.	In totaal is de doelgroep die gebruik kan maken van het isolatieprogramma ongeveer 6.000 woningen. Voor nu heeft de gemeente voor 4.200 woningen middelen beschikbaar gekregen, vandaar ook dat er gestreefd wordt om zoveel mogelijk van deze 4.200 woningen te bereiken. Dit ook in verband met de verantwoording.
140	Energieloket, Uitvoering NIP-gelden	Uitbreiding Gunningscriteris	In het antwoord op vraag 45 verwijst u naar het antwoord op de vragen 7 en 9 waarin u een beperkte verruiming geeft van het aantal pagina's. Wij willen u vriendelijk vragen 1 pagina per GC ruimte te geven om afbeeldingen/schema's of tabellen toe te voegen omdat dit de leesbaarheid vergroot en de aanbestedende dienst een beter beeld krijgt wat inschrijver heeft te bieden.	Opdrachtgever gaat hier niet mee akkoord. Wij beschouwen de reeds gegeven ruimte als voldoende.
141	Uitvoering NIP-gelden	Prijsvoorstel	Voor welke looptijd dienen wij een prijsvoorstel in te dienen? Is dit de initiële looptijd inclusief de verlengingen?	Ja, de initiële looptijd met eventuele verlenging. Dus tot en met 2028 met een mogelijkheid voor verlenging van twee keer één jaar.
142	Uitvoering NIP-gelden	NVI 1 - 20	De totale doelgroep die binnen het kader van de opdracht wordt benaderd bestaat uit circa 4.400 woningen. Kunt u toelichten of binnen deze opdracht ook een minimaal te realiseren aantal geïsoleerde woningen of andere resultaatsverplichting wordt gehanteerd? Of betreft het hier een inspanningsverplichting gericht op het activeren en begeleiden van de volledige doelgroep?	We willen zoveel van deze doelgroep bereiken en een stap laten zetten in het isoleren van hun woning. Er is geen minimum aantal gedefinieerd. Uiteindelijk moeten we verantwoording afleggen voor de SPUK LAI en wat we niet besteed hebben terugbetalen.
143	Uitvoering NIP-gelden	NVI 1 - 20	U geeft aan dat u uitgaat van gemiddeld 1.000 “afhandelingen” per jaar gedurende de opdrachtperiode. Kunt u toelichten wat precies onder een afhandeling wordt verstaan?	Aangezien we ongeveer 4.000 woningen willen helpen met isoleren, en dat in 4 jaar, betekent dit dat we elk jaar ongeveer 1.000 woningen willen helpen met het isoleren van één bouwdeel.
144	Uitvoering NIP-gelden	Beschrijvend document, 2.1.3, Perceel 2, blz. 12	In onze ervaring hebben sommige bewoners de voorkeur voor een telefonisch of digitaal advies. Bijvoorbeeld omdat zij liever geen onbekenden de woning binnen laten. Kunt u akkoord gaan met het telefonisch of digitaal uitvoeren van het advies, als bewoners hier expliciet toestemming voor geven? Zo nee, kunt u uw antwoord toelichten?	Ja, dat is zeker ook de bedoeling. Zowel advies aan huis als telefonisch is onderdeel van de advisering.
145	Uitvoering NIP-gelden	NVI 1 – 77	De begeleiding van VvE's vraagt aantoonbaar om een andere aanpak, door de collectieve besluitvorming, langere doorlooptijden en aanvullende kenniscomponenten die niet één-op-één vergelijkbaar zijn met particuliere woningeigenaren. Is het mogelijk om binnen de inschrijving de VvE-aanpak als aparte programmalijn met eigen budgettering te positioneren, zodat deze doelgroep passend en effectief kan worden bediend binnen de doelstellingen van de opdracht? Zo niet, kunt u toelichten waarom?	Nee, dit wordt geen aparte programmalijn omdat het aantal VvE's en het aantal woningen wat voldoet aan de voorwaarden van het NIP is beperkt. In totaal gaat dit over ongeveer 300 woningen verdeeld over de VvE's.
146	Uitvoering NIP-gelden	NVI 1 – 77	Kunt u bevestigen of de VvE's binnen de gemeente Hoeksche Waard onderdeel uitmaken van de genoemde 4.400 woningen die in aanmerking komen voor deze opdracht, of dat de VvE's aanvullend op dit aantal beschouwd moeten worden?	Woningen binnen een VvE die voldoen aan de voorwaarden van het NIP vallen binnen de 4.400 woningen die eerder genoemd zijn.

147	Energieket, Uitvoering NIP-gelden	NVI 1 - 4	Dank voor uw uitgebreide toelichting. Uit uw antwoord maken wij op dat u ISO27001 en ISAE3402 als gelijkwaardig beoordeelt en het voor inschrijvers volstaat om één van deze bewijsstukken aan te leveren. Daarnaast maken wij op dat de andere genoemde ISO-normen/certificaten, namelijk ISO22301 en ISO21964, worden geclassificeerd als een “nice to have” / pré en inschrijvers niet verplicht zijn om voor deze normen een bewijsstuk aan te leveren. Kunt u voor de duidelijk aangeven of deze aannames kloppen? Zo nee, kunt u dit toelichten?	Ja, ISO 27001 en ISAE 3402 worden gelijkwaardig beoordeeld.
148	Uitvoering NIP-gelden	Beschrijvend document, 7.3.2 - Kwaliteit: Aanvraagverwerking	Met betrekking tot subvraag VII: kunt u toelichten wat u hier verstaat onder de intake en hoe de beantwoording van dit onderdeel zich verhoudt tot subvraag VI “Een beschrijving van de wijze van aanmelding en verwerking van de aanvragen”? Welke onderdelen verwacht u dat inschrijvers waar behandelen?	VI is hoe aanmeldingen geregistreerd en verwerkt worden. Subvraag VII gaat hier verder op door. Wat is de intake na een aanvraag, hoe wordt de klant verder geregistreerd en hoe verloopt verder de communicatie richting de aanvrager en de rapportage over de aanvragers richting de gemeente.
149	Uitvoering NIP-gelden	Beschrijvend document, 7.3.2 - Kwaliteit: Aanvraagverwerking	Met betrekking tot subvraag VII: kunt u toelichten wat u hier verstaat onder klantbeheer en welke onderwerpen u verwacht dat inschrijvers hierbij behandelen?	Klantbeheer is het registreren van de verschillende vragen per woning/huishouden en hoe deze verder worden afgehandeld en geholpen. Dit zodat later voor ons duidelijk is waar de aanvragen vandaan komen en wat er precies gebeurd is.
150	Uitvoering NIP-gelden	Beschrijvend document, 7.3.2 - Kwaliteit: Aanvraagverwerking	Met betrekking tot subvraag VII: doelt u hier op de communicatie richting de bewoner of de gemeente?	Zie de beantwoording op vraag 148.
151	Uitvoering NIP-gelden	Beschrijvend document, 7.3.1 - Kwaliteit: Plan van aanpak	U vraagt uit: “Licht toe hoe u werkt met monitoring en klanttevredenheid;” Onzes inziens overlapt deze subvraag met subvraag VIII van kwalitatief aspect 2 (“Geef ook aan hoe (...) inzicht in voortgang en prestaties zijn geborgd;”). Kunt u deze vragen samenvoegen of concreet aangeven wat u van inschrijvers verwacht per vraag?	Nee, opdrachtgever gaat hier niet mee akkoord.
152	Uitvoering NIP-gelden	Maximale opdrachtwaarde Inschrijvers en subsidiebedragen	Als de subsidies voor bewoners zijn inbegrepen in de maximale opdrachtwaarde, kunt u aangeven wat de hoogte is van het totale beschikbare subsidiebedrag binnen de opdrachtwaarde en wat de hoogte is van het bedrag dat beschikbaar gesteld wordt aan de inschrijvers?	De subsidies voor de bewoners zitten niet in de opdrachtwaarde. De opdrachtwaarde is alleen het uitvoeren van ondersteunende werkzaamheden zoals advies richting bewoners en het afhandelen van aanvragen voor subsidies.
153	Uitvoering NIP-gelden	Bijlage 13b en inschrijfprijs	Wij zullen een begroting indienen. Klopt onze aanname dat u verwacht dat wij de eindprijs van onze dienstverlening indienen bij bijlage 13b (dus exclusief de subsidies voor bewoners)?	Zie de beantwoording op vraag 98.
154	Uitvoering NIP-gelden	Bijlage 13b en inschrijfprijs	Het is ons niet duidelijk hoe u prijzen van inschrijvers gaat vergelijken. Inschrijvers kunnen nu namelijk een prijs opgeven voor het isoleren van 1.000 woningen per jaar (met de looptijd van 3 jaar) of voor het realiseren van de einddoelstelling van 4400 woningen (in potentieel 3+1 jaar verlenging). Kunt u dit verhelderen om manipulatieve inschrijvingen te voorkomen.	Zie de beantwoording op vraag 98.
155	Omvang perceel 2	paragraaf 2.3 van het Beschrijvend Document	De vraag heeft betrekking op de omvang van Perceel 2. In paragraaf 2.3 van het Beschrijvend Document geeft u aan dat de omvang €1.500.000 betreft. Kunt u toelichten of het genoemde budget van €1.500.000 binnen Perceel 2 uitsluitend betrekking heeft op het uitvoeringsbudget voor de opdrachtnemer of dat hierin ook de subsidiebedragen voor de te isoleren woningen zijn opgenomen die ten goede komen aan woningeigenaren? Deze informatie is benodigd voor het opstellen van een passende prijsaanbieding en voor alle inschrijvers relevant. Wij hopen dan ook dat u deze vraag kunt meenemen in de tweede Nota van Inlichtingen.	Dit is het totale budget voor het uitvoeren van ondersteunende activiteiten richting de bewoners de komende jaren. Hier zit niet de subsidie in richting woningeigenaren zelf.
156	Uitvoering NIP-gelden	VvE's	Opmerking vanuit Aanbestedende Dienst.	Bijlage 15 'Isolatieprogramma en aanpak energiearmoede' is toegevoegd waarin u de aantallen van VvE's kunt terugvinden.