

Algemene informatie

Aanbesteding:	Het opbouwen en onderhouden van een netwerk van Energieambassadeurs
Aanbestedende Dienst:	Gemeente Utrecht
Referentie:	2025OOR835
Toelichting:	-

Vraag en antwoord

Ref.nr.	Onderwerp:
1	Programma van Eisen,

Vraag:

Eis 24, over zichtbaarheid, communicatie en vindbaarheid

Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor communicatie rondom werving energieambassadeurs en promotie buurtactiviteiten. Dit moet terugkomen in ons jaarplan dat we moeten afstemmen met de afdeling communicatie van de gemeente, waarbij wordt gekeken hoe wederzijdse communicatie elkaar kan versterken.

Onze vragen:

1. Van welke geplande en beoogde communicatieactiviteiten van de gemeente kunnen we gebruik maken, ook bv. bij het maken van ons Jaarplan voor jaar 1 als onderdeel van onze aanbidding?

Toelichting: Wij zijn ervan overtuigd dat krachtenbundeling ook op communicatie, tot grotere resultaten leidt. Uiteraard nemen wij onze verantwoordelijkheid en zorgen we voor eigen communicatie en zicht- en vindbaarheid. Liefst combineren we die met mogelijkheden die de gemeente biedt, ook in onze aanbidding en budgetinschatting op dit gebied.

2. Hoeveel communicatiecapaciteit heeft de gemeente beschikbaar voor het werkveld waar deze opdracht zich afspeelt?

3. Op welke werkdagen kunnen we uitgaan van de goede beschikbaarheid van de vaste contactpersonen?

Antwoord:

1. De gemeente gaat ervan uit dat de opdrachtnemer beschikt over een eigen communicatiestrategie en -plan ten behoeve van de werving en het behoud van het energieambassadeursnetwerk, evenals de promotie van buurtactiviteiten uitgevoerd door en met energieambassadeurs. De gemeente vindt het belangrijk dat de communicatie van opdrachtnemer en opdrachtgever elkaar versterkt. Wij nodigen inschrijvers uit om in hun inschrijving te beschrijven op welke wijze zij deze samenhang en versterking van communicatie vormgeven.

2. De gemeente stelt geen aanvullende communicatiecapaciteit specifiek voor deze opdracht beschikbaar. De gemeente voert wel eigen communicatie rondom de isolatieaanpak en energietransitie. Het doel van deze opdracht is echter juist om bewoners te bereiken die via de reguliere communicatiekanalen van de gemeente minder goed worden bereikt. Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat deze via eigen kanalen en netwerken een bredere doelgroep weet te bereiken.

3. Op werkdagen is een vast contactpersoon vanuit de gemeente beschikbaar voor afstemming en overleg.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

22 jun 2026

Percelen:

P1 Het opbouwen en onderhouden van een netwerk van Energieambassadeurs

Ref.nr.

2

Onderwerp:

Inschrijvingsleidraad

Vraag:

Onder Verwachte omvang van de opdracht (pag. 7) gaat het over Diversiteit:

“Het netwerk van energieambassadeurs vormt, per wijk, zoveel mogelijk een afspiegeling van de Utrechtse bevolking, onder meer naar leeftijd, gender, culturele achtergrond en taalvaardigheid.”

Onze vragen:

1. Welke informatie heeft de gemeente beschikbaar over die afspiegeling en hoe gaat dit op transparante wijze voor de opdrachtnemer beoordeeld worden?
2. Doelt de gemeente bij de beoordeling uitsluitend op de bevolking die in koophuizen woont, de doelgroep van de opdracht, die qua profiel soms sterk afwijkt van de hele wijk? Zo ja, welke informatie heeft de gemeente beschikbaar over de afspiegeling voor koophuisbezitters en is deze toegankelijk voor opdrachtnemer?

Antwoord:

Voor inzicht in de samenstelling van de Utrechtse bevolking verwijzen wij naar de openbare gegevens via: <https://utrecht.incijsers.nl/>. Met name de informatie onder het thema ‘Bevolking’ (<https://utrecht.incijsers.nl/mosaic/thema/bevolking>) is relevant. Deze data kan tevens worden uitgesplitst naar wijkniveau en biedt daarmee handvatten voor de gewenste afspiegeling.

1. Het klopt dat de samenstelling van eigenaar-bewoners (koophuizen) kan afwijken van die van de totale wijkbevolking. De gemeente kiest er echter bewust voor om uit te gaan van een afspiegeling van de totale wijk of buurt. De reden hiervoor is dat de gemeente via het netwerk van energieambassadeurs juist ook bewoners wil bereiken die via reguliere gemeentelijke kanalen minder goed worden bereikt.
2. Een diverse groep energieambassadeurs – met verschillende achtergronden en netwerken – draagt eraan bij dat een bredere en meer diverse groep bewoners wordt bereikt. Daarmee wordt het bereik en de effectiviteit van het netwerk vergroot.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

22 jun 2026

Percelen:

P1 Het opbouwen en onderhouden van een netwerk van Energieambassadeurs

Ref.nr.

3

Onderwerp:

Overeenkomst

Vraag:

Artikel 5.1 stelt:

"De aansprakelijkheid is beperkt tot een bedrag van € 1.000.000,- per gebeurtenis met een maximum bedrag van € 2.500.000,- per jaar. De beperking van de te vergoeden schade als hiervoor bedoeld, komt te vervallen indien de niet nakoming is veroorzaakt door opzet en/of grove nalatigheid van de Partij die tekortschiet in de nakoming en in geval van aanspraken van derden op schadevergoeding ten gevolge van dood of letsel."

Onze vraag hierover:

Hoe is de aansprakelijkheidsbeperking bepaald in relatie tot de risico's gemoeid met de uitvoering van de opdracht? is er bereidheid deze lager vast te stellen om een level playing field te waarborgen waarin ook kleine partijen kunnen deelnemen aan de aanbesteding. Zo ja welk bedrag zou dat zijn?

Antwoord:

De gehanteerde aansprakelijkheidsbeperking is proportioneel gerelateerd aan de inhoud, omvang en normaal gebruikelijke risico's bij dienstenovereenkomsten als de onderhavige. Gemeente acht de beperking passend en marktconform en zal deze niet verlagen, waarbij gemeente van mening is dat hiermee geen deelname beperking wordt gecreëerd voor de partijen die dergelijke opdrachten kunnen uitvoeren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

22 jun 2026

Percelen:

P1 Het opbouwen en onderhouden van een netwerk van Energieambassadeurs

Ref.nr.

4

Onderwerp:

Leidraad, hoofdstuk 1.1.inzet en werkzaamheden energieambassadeurs

Vraag:

De gemeente wil een actief divers en stadsbreed netwerk van energieambassadeurs die naast persoonlijke begeleiding aan huiseigenaren ook deelneemt aan stadsbrede activiteiten. Ze zijn aanwezig bij de informatieavonden van de gemeente, maar ze hebben ook een eigen programma. Zij initiëren en verzorgen (eventueel met behulp van de opdrachtnemer) bijvoorbeeld buurtenergieavonden, excursies en workshops voor huiseigenaren in hun eigen buurt. De

energieambassadeurs kunnen ook waar nodig op een laagdrempelige manier tips geven over de keuze en uitvoering van kleine energiemaatregelen, zoals radiatorfolie, tochtstrips en bespaartips in de woning Vraag : In veel gemeenten worden deze werkzaamheden ook door lokale energiecoaches uitgevoerd. Ook in de gemeente Utrecht is al een team van energiecoaches actief. Is voor u het werk van een energieambassadeur vergelijkbaar met het werk van een energiecoach? En, indien dit niet het geval is, hoe verhoudt het werk van energieambassadeurs zich tot het werk van de energiecoaches? Waar is eventueel sprake van overlap en hoe ziet de gemeente de taak- en rolverdeling hierin voor zich?

Antwoord:

"Er is sprake van overlap in de aard van de werkzaamheden van energieambassadeurs en energiecoaches, met name waar het gaat om het geven van laagdrempelige energiebesparende tips en het ondersteunen van bewoners bij eerste stappen.

Het onderscheid zit primair in de doelgroep en focus van de inzet. Energiecoaches richten zich in de gemeente Utrecht met name op huurders. Energieambassadeurs richten zich op eigenaar-bewoners en hebben daarbij een sterkere focus op het begeleiden richting vervolgstappen in het verduurzamen van de woning, zoals isolatiemaatregelen en deelname aan gemeentelijke instrumenten.

Daarnaast wordt van energieambassadeurs verwacht dat zij actief bijdragen aan het opbouwen van een zichtbaar, divers en stadsbreed netwerk en een rol spelen in het organiseren en initiëren van (buurt)activiteiten.

De taak- en rolverdeling is erop gericht dat beide rollen elkaar versterken en gezamenlijk bijdragen aan het bereiken en ondersteunen van verschillende doelgroepen binnen de stad."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

22 jun 2026

Percelen:

P1 Het opbouwen en onderhouden van een netwerk van Energieambassadeurs

Ref.nr.

5

Onderwerp:

Leidraad, hoofdstuk 1.1.doestelling en resultaat van de opdracht

Vraag:

Bereik: jaarlijks worden minimaal 2000 eigenaar-bewoners actief benaderd door de energieambassadeurs over energiemaatregelen en besparing. Vraag:Richt het werk van de energieambassadeur zich alleen op de doelgroep eigenaar-bewoners?

Antwoord:

Het werk van de energieambassadeur richt zich inderdaad uitsluitend op eigenaar-bewoners. Voor huurders is een afzonderlijk aanbod beschikbaar, onder andere via de inzet van energiecoaches vanuit de Energiebox.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

22 jun 2026

Percelen:

P1 Het opbouwen en onderhouden van een netwerk van Energieambassadeurs

Ref.nr.
6**Onderwerp:**

Leidraad, hoofdstuk 1.1.doestelling en resultaat van de opdracht

Vraag:

Bereik: jaarlijks worden minimaal 2000 eigenaar-bewoners actief benaderd door de energieambassadeurs over energiemaatregelen en besparing. Vraag: Binnen verschillende vergelijkbare opdrachten wordt niet op een eenduidige wijze gekeken naar de term "Actief benaderd". Kan de opdrachtgever expliciet maken wat ze hier precies onder verstaan en op welke wijze dit gerapporteerd / bewezen dient te worden?

Antwoord:

"Onder 'actief benaderd' wordt in dit geval verstaan: direct persoonlijk contact tussen een energieambassadeur en een bewoner. Dit omvat minimaal het voeren van een (straat)gesprek met een bewoner of het contact met een bewoner tijdens een activiteit of bijeenkomst waarbij interactie plaatsvindt.

De opdrachtnemer maakt in de rapportage inzichtelijk op welke wijze bewoners actief zijn benaderd en onderbouwt dit met aantallen per type contactmoment (bijvoorbeeld straatgesprekken, bijeenkomsten of activiteiten)."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

22 jun 2026

Percelen:

P1 Het opbouwen en onderhouden van een netwerk van Energieambassadeurs

Ref.nr.
7**Onderwerp:**

Leidraad, hoofdstuk 4.2.1 Vakbekwaamheid

Vraag:

U beschikt over de competentie om tenminste 50 huisbezoeken te organiseren voor energieambassadeurs en hen te begeleiden in de te voeren energiegesprekken met woningeigenaren. Vraag: In veel gemeenten worden deze werkzaamheden ook door lokale energiecoaches uitgevoerd. Dit zijn meestal lokale vrijwilligers of lokale energiecoaches uit de doelgroep social return. Het organiseren van huisbezoeken en buurtacties met dergelijke lokale energiecoaches is een competentie die overeenkomt met het organiseren van huisbezoeken voor energieambassadeurs en de vereiste basistraining voor de ambassadeurs heet ook Energiecoach voor bewoners. Bovendien nodigt u opdrachtnemers uit om social return te realiseren. Vraag: Staat u ook referenties toe van ervaring met het organiseren van tenminste 50 huisbezoeken en 25 buurtacties met energiecoaches (lokale vrijwilligers en/of coaches uit doelgroep sociaal return zonder commercieel belang)? En zoniet, wat is hiervan de reden?

Antwoord:

"Wij erkennen dat binnen verschillende gemeenten uiteenlopende benamingen worden gebruikt, zoals energieambassadeurs, energiecoaches en energiebuddies. Om interpretatieverschillen te voorkomen, zullen wij de geschiktheidseis nader verduidelijken.

Kerncompetentie 1 komt te luiden:

'U beschikt over aantoonbare ervaring met het organiseren en uitvoeren van trajecten waarbij vrijwilligers (zoals energieambassadeurs, energiecoaches, energiebuddies of vergelijkbare rollen) bij bewoners thuis op bezoek gaan, met (energie)besparing als centraal onderwerp van het gesprek.

Deze ervaring omvat minimaal 50 huisbezoeken aan bewoners, uitgevoerd door vrijwilligers die door of namens u zijn ingezet en begeleid.'

Kerncompetentie 2 komt te luiden:

'U beschikt over aantoonbare ervaring met het organiseren en uitvoeren van minimaal 25 wijk- en buurtgerichte activiteiten rondom energie, zoals buurtacties, workshops, informatiebijeenkomsten of acties gericht op kleine energiemaatregelen en gedragsverandering.

Bij deze activiteiten dient ten minste één vrijwilliger (zoals een energieambassadeur, energiecoach of vergelijkbare rol) die door u is ingezet, actief betrokken te zijn geweest bij de uitvoering.' Er zal een herziene versie van de Inschrijvingsleidraad worden bijgevoegd.

"

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

22 jun 2026

Percelen:

P1 Het opbouwen en onderhouden van een netwerk van Energieambassadeurs

Ref.nr.

8

Onderwerp:

Leidraad, hoofdstuk 4.2.1 Vakbekwaamheid

Vraag:

U beschikt over de competentie om een (bestaand) netwerk op te bouwen en te onderhouden van

tenminste 50 vrijwillige energieambassadeurs die binnen één jaar actief zijn ingezet. Vraag: Staat u ook referenties toe van opbouw en onderhouden van netwerken van tenminste 50 vrijwillige energiecoaches en/of coaches uit doelgroep Social Return?

Antwoord:

"Wij erkennen dat binnen verschillende gemeenten uiteenlopende benamingen worden gebruikt, zoals energieambassadeurs, energiecoaches en energiebuddies. Om interpretatieverschillen te voorkomen, zullen wij de geschiktheidseis nader verduidelijken.

Kerncompetentie 3 komt te luiden:

'U beschikt over aantoonbare ervaring met het opzetten en onderhouden van een netwerk van minimaal 50 vrijwilligers (zoals energiecoaches, energiebuddies, energieambassadeurs of vergelijkbare rollen).

Deze vrijwilligers voeren activiteiten uit op het gebied van energiebesparing, zoals huisbezoeken en buurtacties voor bewoners.' Het betreft hier vrijwilligers en geen betaalde krachten uit de doelgroep Social Return. Er zal een herziene versie van de Inschrijvingsleidraad worden bijgevoegd. "

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

22 jun 2026

Percelen:

P1 Het opbouwen en onderhouden van een netwerk van Energieambassadeurs

Ref.nr.

9

Onderwerp:

PvE Wijze van factureren

Vraag:

een bedrag van € 37.500,00 wordt twee keer per jaar gefactureerd nadat Opdrachtnemer de rapportage conform eis 21 heeft toegestuurd naar Opdrachtgever. De eerste factuur is 6 maanden na startdatum overeenkomst. De tweede factuur is 12 maanden na startdatum overeenkomst. Vraag: Voor het uitvoeren van buurtacties, training en communicatie, zaalhuur ect maakt de opdrachtnemer direct bij aanvang kosten die pas na een half jaar gefactureerd kunnen worden. Om liquiditeitsredenen vragen we of het mogelijk is bij aanvang van de opdracht 20% van de opdrachtsom te factureren? Is dit mogelijk?

Antwoord:

Dit is akkoord. De opdrachtnemer mag bij aanvang van de overeenkomst een bedrag van € 15.000 factureren. De eerstvolgende factuur bedraagt € 22.500 en kan zes maanden na de startdatum van de overeenkomst worden ingediend, conform de reguliere rapportagecyclus.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

22 jun 2026

Percelen:

P1 Het opbouwen en onderhouden van een netwerk van Energieambassadeurs