



Selectieleidraad gemeente Amersfoort
ten behoeve van de concurrentiegerichte dialoogprocedure Concessie Verduurzaming grondgebonden
woningen op basis van kwalitatief recht

Referentienummer: 268780

Datum: 8-6-2020



Inhoudsopgave

INHOUDSOPGAVE	2
1 BEGRIPPENLIJST	4
2 ALGEMENE INFORMATIE	6
2.1 INLEIDING	6
2.2 INFORMATIEBIJEENKOMST.....	6
2.3 KORTE BESCHRIJVING VAN DE PROCEDURE	7
3 CONCESSIEPROCEDURE	8
3.1 TIJDSHEMA PROCEDURE	8
3.2 COMMUNICATIE VIA TENDER NED	8
3.3 VRAGENRONDE.....	8
3.4 INDIENING VERZOEK TOT DEELNEMING.....	9
3.5 UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT (UEA).....	9
3.6 NAAR WAARHEID	10
3.7 STAPPENPLAN BEOORDELING SELECTIEFASE	10
3.8 VERDUIDELIJKING EN VERIFICATIE	11
3.9 UITSLAG SELECTIEFASE	11
3.10 STAKEN CONCESSIEPROCEDURE	12
3.11 ONJUISTHEDEN OF ONDUIDELIJKHEDEN.....	12
3.12 VERGOEDING C.Q. KOSTEN	13
3.13 GEHEIMHOUDING.....	13
3.14 TAAL.....	13
3.15 KLACHTENREGELING	13
3.16 VOORWAARDEN TEN AANZIEN VAN DE MEDEDINGING.....	13
3.16.1 <i>Eénmaal inschrijven</i>	13
3.16.2 <i>Concernverhoudingen en holdingverklaring</i>	13
3.16.3 <i>Special Purpose Vehicle</i>	14
3.16.4 <i>Combinaties</i>	14
3.16.5 <i>Inzet onderaannemers</i>	14
3.16.6 <i>Beroep op derde m.b.t. de technische of beroepsbekwaamheid</i>	15
4 INFORMATIE OVER DIALOOG/INSCHRIJFFASE	16
4.1 GEVOLGEN WEGVALLEN GESELECTEERDE GEGADIGDE.....	16
4.2 DIALOOGFASE.....	16
4.3 INSCHRIJVINGSLEIDRAAD.....	17
5 UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN	18
5.1 BIJ HET VERZOEK TOT DEELNEMING IN TE DIENEN DOCUMENTEN	18
5.2 UITSLUITINGSGRONDEN.....	18
5.2.1 <i>Dwingende uitsluitingsgronden</i>	18
5.2.2 <i>Facultatieve uitsluitingsgronden</i>	19
5.2.3 <i>Verschoning</i>	20
5.2.4 <i>Bewijsstukken</i>	20
5.3 GESCHIKTHEIDSEISEN	20
5.3.1 <i>Financiële en economische draagkracht</i>	20
5.3.2 <i>Dekking tegen aansprakelijkheidsrisico's</i>	21
5.4 TECHNISCHE EN BEROEPSBEKWAAMHEID.....	21
5.4.1 <i>Referentie</i>	21
5.4.2 <i>Duurzaamheid (milieu)</i>	21
5.4.3 <i>Beroepsbevoegdheid</i>	22
5.5 SELECTIECRITERIA	22

6	CONCESSIEOPDRACHT: OMVANG EN EISEN	23
6.1	DE CONCESSIEOPDRACHT	23
6.2	VOORWAARDEN BIJ DE CONCESSIEOPDRACHT.....	24
6.3	CONCEPT PROGRAMMA VAN EISEN	24

Bijlagen, geüpload in TenderNed

Bijlage A	UEA
Bijlage B	Format referenties
Bijlage C	Klachtenregeling aanbestedingen gemeente Amersfoort

1 Begrippenlijst

Aanbestedingswet, ook wel Aw 2012.	Wet van 1 november 2012, houdende nieuwe regels omtrent aanbestedingen, Stb. 2012, 313, zoals laatstelijk gewijzigd op 22 juni 2016, Stb. 2016, 241.
Aanbestedingsdocumenten	De selectieleidraad, dialoogleidraad en concessieleidraad inclusief bijlagen tezamen met de nota('s) van inlichtingen.
Verzoek tot deelneming	Aanvraag tot deelname van een gegadigde voor de selectiefase.
Selectieleidraad	Onderhavig document inclusief bijlagen.
Inschrijving	Offerte die de inschrijver ten behoeve van deze concessieprocedure indient.
Bijlage	Document dat ter ondersteuning, toelichting of kennisgeving aan deze concessieleidraad is toegevoegd en integraal deel uitmaakt van de concessieleidraad.
Inschrijver	Een gegadigde die een inschrijving indient voor deze concessieprocedure.
Gemeente	De aanbestedende dienst en concessieverlener, gemeente Amersfoort, Stadhuisplein 1 in Amersfoort.
Dialoogleidraad	Document waarin de procedure rondom de dialoogfase wordt beschreven en de voorlopige eisen en wensen ten aanzien van de opdracht waar nodig nader is gespecificeerd.
Gegadigde	Een partij die zich aanmeldt voor deelname aan deze concessieprocedure.
Geschiktheidseis	Een minimale eis waaraan een inschrijver moet voldoen om de concessieopdracht uit te mogen voeren.
Geselecteerde gegadigde	Een gegadigde die geselecteerd is voor de dialoog- en inschrijffase.
Gunningscriterium	Criterium op basis waarvan de inschrijvingen worden beoordeeld om te bepalen welke inschrijving voor gunning in aanmerking komt.
Inschrijvingsleidraad	Uitnodiging tot deelname aan de geselecteerde gegadigden voor de inschrijffase.
Nota van Inlichtingen	Document waarin de vragen en de antwoorden op gestelde vragen inschrijver zijn opgenomen.
Concessieopdracht	De in paragraaf 3.1 en het programma van eisen beschreven diensten/leveringen die door Concessiehouder verricht zullen worden.
Concessiehouder	Inschrijver aan wie de concessieopdracht definitief is gegund.
Concessieverlener	Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Amersfoort.
Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	De Eigen Verklaring zoals bedoeld in de artikel 2.84 Aw 2012. Met het document legt de inschrijver verklaringen af over zijn hoedanigheid en capaciteiten.

Werkdag	Een dag, niet zijnde een zaterdag of een zondag en niet zijnde een algemeen erkende feestdag als bedoeld in artikel 3, eerste lid, van de algemene termijnenwet, noch een in het tweede of krachtens het derde lid van genoemd artikel met een algemeen erkende feestdag gelijkgestelde dag.
---------	--

Begrippen worden in dit document niet met een hoofdletter geschreven. Daar waar het enkelvoud is geschreven, wordt ook het meervoud bedoeld en vice versa.

2 Algemene informatie

2.1 Inleiding

Dit document is onderdeel van de aanbestedingsdocumenten voor de Europese concessieprocedure van een concessie voor Verduurzaming grondgebonden woningen op basis van kwalitatief recht met kenmerk 268780.

In het klimaatakkoord is afgesproken dat voor particuliere woningeigenaren aantrekkelijke financieringsopties moeten komen die overdraagbaar zijn op een volgende woningeigenaar bij verkoop van een woning. Zo'n gebouwgebonden financiering of gebouwgebonden dienst is voor een grote groep woningeigenaren interessant omdat zij hiervoor geen lening aan hoeven te gaan en zij geen restschuld hebben bij verkoop van een woning.

Vanuit de Economic Board Utrecht is samen met de gemeente Amersfoort met ondersteuning van de provincie Utrecht en de gemeenten van de regio Eemland initiatief genomen voor de uitwerking van een pilot met een gebouwgebonden dienst.

De dienst die is ontwikkeld voor de pilot Verduurzaming grondgebonden woningen is gebaseerd op het juridische instrument 'kwalitatief recht' via een verduurzamingscontract. De relatieve onbekendheid van dit instrument betekent dat aanbieders en financiers zonder overheidsgarantstelling niet bereid zullen zijn dit instrument toe te passen. De gemeente is – bij wijze van pilot – bereid borg te staan zodat een aanbieder een aantal grondgebonden woningen via de vestiging van een kwalitatief recht in de gemeente Amersfoort kan verduurzamen.

Concessieverlener

Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente is de concessieverlener.

Selectieleidraad

Deze Selectieleidraad is bedoeld om informatie te geven over de procedure, over de wijze waarop men kan inschrijven, over de aard en omvang van de concessieopdracht en over de eisen en voorwaarden die aan de uitvoering van de concessieopdracht worden gesteld. Ook wordt toegelicht aan welke eisen een geïnteresseerde marktpartij moet voldoen om in aanmerking te komen voor deelname aan de dialoofase..

2.2 Informatiebijeenkomst

Gedurende de selectiefase wordt door de gemeente een digitale informatiebijeenkomst georganiseerd. Gedurende deze bijeenkomst worden de concessieopdracht, het doel van de opdracht en – waar wenselijk – eisen uit het voorlopige programma van eisen toegelicht. Doel van de informatiebijeenkomst is om er zorg voor te dragen dat geïnteresseerde marktpartijen een goed beeld verkrijgen van de opdracht en een weloverwogen besluit kunnen nemen over al dan niet deelnemen aan deze concessieprocedure.

De informatiebijeenkomst vindt plaats op dinsdag 23 juni van 12.00 tot 13.30 uur via MS-Teams.

Geïnteresseerde aanbieders kunnen zich voor deze digitale bijeenkomst aanmelden via een

Tendernedbericht met vermelding van het e-mailadres dat de gemeente kan gebruiken voor het verzenden van een MS-Teams uitnodiging.

2.3 Korte beschrijving van de procedure

De verlening van de concessie aan een aanbieder door de gemeente is aan regels (aanbesteding- en staatssteunregels) gebonden. Voor deze concessieverlening is gekozen voor een concurrentiegerichte dialoog. De procedure kent drie fasen:

1. selectiefase
2. dialoofase
3. inschrijffase

1. Selectiefase

Deze selectieleidraad heeft met name betrekking op de eerste fase, de selectiefase, waarin geïnteresseerde marktpartijen in de gelegenheid worden gesteld een verzoek tot deelneming in te dienen. Op basis van de ontvangen verzoeken selecteert een beoordelingsteam van de gemeente aan de hand van de criteria zoals opgenomen in de selectieleidraad welke gegadigden worden uitgenodigd voor de tweede fase, de dialoofase. Er zullen maximaal 5 gegadigden worden uitgenodigd. Alle documenten en informatie wordt vanaf het moment van selectie enkel gedeeld met de geselecteerde gegadigden.

Gedurende de selectiefase wordt door de gemeente een digitale informatiebijeenkomst georganiseerd.

2. Dialoofase

De gemeente gaat in gesprek met geselecteerde gegadigden om zo de concessieopdracht en voorwaarden zo accuraat mogelijk te specificeren zodat de dienst voorziet in onze behoeften en gegadigden ook daadwerkelijk een passende inschrijving kunnen indienen.

Gedurende de dialoofase wordt tenminste één (1) dialoog ronde gevoerd met de geselecteerde gegadigden. Gedurende de dialoogronde wordt aan de hand van een agenda een dialooggesprek per geselecteerde gegadigde gevoerd. Iedere geselecteerde gegadigde mag eigen agendapunten aandragen om te komen tot een voor die gegadigde passende agenda tijdens het dialooggesprek. De dialooggesprekken kunnen leiden tot aangepaste randvoorwaarden en aanpassingen in de overeenkomst of het modelcontract. Ook op andere wijze verkregen inzichten kunnen tot aanpassingen leiden.

Gegadigden dienen zich er bewust van te zijn dat besproken zaken die leiden tot wijzigingen in de eisen en voorwaarden van de opdracht aan alle geselecteerde gegadigden gelijktijdig worden gecommuniceerd. Enkel indien een geselecteerde gegadigde expliciet benadrukt dat bepaalde informatie gedurende het dialooggesprek strikt vertrouwelijk is, zal deze informatie niet verspreid worden. Uitgangspunt is dat informatie zo veel als mogelijk functioneel wordt gedeeld. Indien blijkt dat er meer dialoogronden wenselijk dan wel nodig zijn, worden er meerdere dialogen georganiseerd.

3. Inschrijffase

Na afronding van de dialoofase vangt de inschrijffase aan en volgt publicatie van de inschrijvingsleidraad met de randvoorwaarden voor de uitvoering van de concessieopdracht en de overeenkomsten. De geselecteerde gegadigden kunnen op basis hiervan een passende inschrijving indienen.

De gunning van de concessieopdracht zal plaatsvinden op basis van de beste prijs/kwaliteitsverhouding.

Op deze concessieprocedure is Deel 2a concessieprocedure van de Aanbestedingswet van toepassing.

3 Concessieprocedure

3.1 Tijdschema procedure

Activiteiten	Datum, tijdstip
Datum publicatie aankondiging op TenderNed	Maandag 8-6-2020
Uiterste datum aanmelding informatiebijeenkomst	Maandag 22-6-2020
Informatiebijeenkomst	Dinsdag 23-6-2020
Uiterste datum ontvangen van vragen/opmerkingen/suggesties	Vrijdag 3-7-2020
Uiterste datum publicatie nota van inlichtingen	Vrijdag 10-7-2020
Indienen verzoek tot deelneming	Dinsdag 21-7-2020, 12:00 uur
Selectiebeslissing	Vrijdag 31-7-2020
Einde bezwaartermijn selectie	Maandag 10-8-2020
Verzenden dialoogleidraad	Maandag 24-8-2020
Dialoogronde 1	Maandag 7-9-2020
Verzenden aangepaste documenten/nota van inlichtingen	Vrijdag 11-9-2020
Dialoogronde 2 (optioneel)	Maandag 21-9-2020
Verzenden nota van inlichtingen en inschrijvingsleidraad	Vrijdag 25-9-2020
Uiterste datum voor ontvangen van vragen	Vrijdag 2-10-2020, 12:00 uur
Uiterste datum verzenden nota van inlichtingen	Vrijdag 16-10-2020
Indienen inschrijving	Maandag 26-10-2020, 12:00 uur
Opening kluis TenderNed	26-10-2020, na 12:15 uur
Voorlopige gunning	Vrijdag 13-11-2020
Definitieve gunning (einde bezwaartermijn)	20 dagen na voorlopige gunning
Start concessieovereenkomst	14-12-2020
Verlenen borgstelling	Uiterlijk 31-12-2022

Deze planning is indicatief. De gemeente behoudt zich het recht voor de planning tussentijds aan te passen, met inachtneming van de wettelijke termijnen.

3.2 Communicatie via TenderNed

Het verstrekken van informatie over deze concessieprocedure vindt uitsluitend plaats via TenderNed.

Het is niet toegestaan om medewerkers van de gemeente te benaderen in het kader van deze concessieprocedure, met uitzondering van het gestelde in 3.4. Elke poging om andere aan de gemeente en deze concessieprocedure gelieerde contactpersonen te benaderen over deze concessieprocedure kan tot uitsluiting van de concessieprocedure leiden.

3.3 Vragenronde

Deze concessieprocedure maakt gebruik van de vraag/antwoordmodule van TenderNed. Gestelde vragen worden zo snel mogelijk beantwoord en (anoniem) gepubliceerd, zodat vervolgvragen mogelijk zijn.

Van potentiële gegadigden wordt aldus een proactieve en zorgvuldige houding verwacht. Na het vrijgeven van alle antwoorden wordt de nota van inlichtingen gegenereerd en gepubliceerd.

Te laat ingediende vragen en nieuwe vragen worden in principe niet beantwoord. Dit is enkel anders indien de gemeente van mening is dat de vraag dermate essentieel is dat beantwoording hiervan noodzakelijk is voor alle potentiële gegadigden.

Op TenderNed is een toelichting te vinden over het gebruik van de vragenmodule.

3.4 Indiening verzoek tot deelneming

Uw verzoek tot deelneming dient uiterlijk op de in paragraaf 3.1 genoemde datum en tijdstip voor indiening van de deelnemingsverzoeken ingediend te zijn via TenderNed. Verzoeken die na de genoemde sluitingstermijn worden ingediend, zullen niet meer worden behandeld. Het risico voor het tijdig indienen ligt bij de gegadigde zelf.

Een gegadigde kan zijn verzoek tot deelneming na het tijdstip van indienen niet meer wijzigen, aanvullen of herroepen. Wel dient de gegadigde antwoord te geven op een verzoek om verduidelijking, indien de gemeente een dergelijk verzoek doet.

Ingeval van een aantoonbare storing van TenderNed waardoor het indienen van de verzoeken tot deelname voor het verstrijken van de uiterste termijn niet mogelijk is, kan de gemeente na afloop van de uiterste termijn besluiten deze termijn te verlengen. Dit betreft een eenzijdig recht van de gemeente en nadrukkelijk geen plicht. Het staat de gemeente niet vrij van dit recht gebruik te maken vanaf het moment waarop de kluis is geopend aangezien zij dan reeds kennis heeft kunnen nemen van de binnengekomen verzoeken. Inschrijver blijft zelfstandig verantwoordelijk voor het tijdig en op juiste wijze indienen van haar verzoek tot deelneming.

De gemeente zal een verzoek tot uitstel enkel in overweging nemen wanneer:

- de potentiële gegadigde aantoont tijdig, uiterlijk binnen 5 minuten na het sluiten van de kluis, melding van de storing te hebben gemaakt bij TenderNed;
- de potentiële gegadigde de gemeente direct per e-mail via aanbestedingen@amersfoort.nl met als onderwerp 'Storing TenderNed' en verzonden met hoge prioriteit/urgentie - helder en concreet heeft geïnformeerd over de storing;
- TenderNed de betreffende storing heeft bevestigd;
- de storing nadrukkelijk een storing van TenderNed betreft en geen storing betreft welke binnen de ICT-applicaties, netwerk, etc. van de potentiële gegadigde ligt. Met andere woorden, het dient een storing te betreffen die alle potentiële gegadigden en aanbestedingsprocedures raakt.

Indien de gemeente besluit de termijn te verlengen worden alle (potentiële) gegadigden in kennis gesteld van de verlenging. De (potentiële) gegadigden welke reeds een verzoek tot deelneming (tijdig) hadden ingediend krijgen de gelegenheid om hun inschrijving binnen de gestelde verlengingsperiode te wijzigen of aan te vullen.

3.5 Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

Elke gegadigde dient bij het verzoek tot deelneming het UEA (Bijlage A) ingevuld en rechtsgeldig ondertekend te uploaden.

- Bij een combinatie voegt elke deelnemer een rechtsgeldig ondertekend exemplaar van het UEA toe.
- In deel II van het UEA dienen alle deelnemers te worden genoemd en de penvoerder van de combinatie. Hier geeft elke deelnemer ook aan voor welke geschiktheidseisen een beroep op zijn onderneming wordt gedaan.

- Bij een beroep op derden, dient gegadigde als hoofdaannemer bij Deel II C van het UEA aan te geven voor welke geschiktheidseisen een beroep op derden wordt gedaan.
- Deze derden dienen het UEA ook in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en bij het verzoek tot deelneming in te dienen.
- Onderaannemers die worden ingezet maar waarop geen beroep als derde wordt gedaan, worden opgenomen in deel II D van het UEA.

Het UEA is rechtsgeldig ondertekend indien deze is ondertekend door een functionaris die blijkens het uittreksel van het handelsregister bevoegd is verplichtingen aan te gaan voor de omvang van de onderhavige concessieopdracht.

Met het invullen en ondertekenen van het UEA verklaart gegadigde dat:

- geen van de toepasselijke uitsluitingsgronden op hem van toepassing zijn;
- hij voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen;
- hij voldoet aan de gestelde technische specificaties, uitvoerings- en contractvoorwaarden zoals omschreven in de aanbestedingsdocumenten;
- dat hij de concessieopdracht zal uitvoeren conform de gestelde eisen en criteria.

Gegadigden dienen in staat en bereid te zijn om binnen 7 werkdagen na een eerste verzoek daartoe van de gemeente bewijsmiddelen te overleggen ter verifiëring van het UEA.

Een gegadigde die het UEA niet bij inschrijving heeft ingediend of niet rechtsgeldig heeft ondertekend of die niet aan de eisen/voorwaarden in het UEA voldoet, wordt uitgesloten van verdere deelname aan de concessieprocedure.

3.6 Naar waarheid

Alle door gegadigde overlegde gegevens dienen naar waarheid te zijn ingevuld en dienen door de gegadigde gestand worden gedaan. De gemeente behoudt zich het recht voor om eventuele schade op de gegadigde te verhalen voor het geval van onjuiste en/of onvolledige informatie.

3.7 Stappenplan beoordeling selectiefase

De beoordeling van de ingediende verzoeken verloopt als volgt:

Stap 1 Vaststellen volledigheid en geldigheid van de verzoeken tot deelneming

Het verzoek tot deelneming moet volledig en geldig zijn. Volledig betekent dat alle stukken die ingediend moeten worden, ook feitelijk en compleet worden overgelegd op de in deze selectieleidraad voorgeschreven wijze. Een onvolledig verzoek wordt uitgesloten van de verdere beoordelingsprocedure, tenzij het ontbreken van bepaalde informatie door de gemeente als een kennelijke omissie wordt aangemerkt. Geldig betekent dat daar waar gevraagd de stukken rechtsgeldig en door een uit het handelsregister blijkende bevoegde functionaris zijn ondertekend. Hiertoe dient de hardcopy met een zogenaamde “natte” handtekening ondertekend te zijn en volstaat het een digitale scan van deze hardcopy te gebruiken voor de inschrijving. De hardcopy dient als bewijsmiddel en is opvraagbaar en dient tijdens de verificatie overlegbaar te zijn.

Gegadigde dient, op straffe van uitsluiting een onvoorwaardelijke verzoek tot deelneming in te dienen. Dat wil zeggen dat er geen ‘mitsen en maren’ aan het verzoek kleven. Bijvoorbeeld indien de algemene voorwaarden van gegadigde van toepassing worden verklaard in het verzoek tot deelneming geldt dit als een voorwaardelijk

verzoek. Daarnaast dienen de standaardverklaringen in de bijlagen op de gevraagde manier te worden ingevuld en ondertekend. Het is uitdrukkelijk niet toegestaan vaste tekst van standaardformulieren te wijzigen.

Een verzoek tot deelneming onder voorwaarden c.q. voorbehouden dan wel een onvolledige en/of ongeldige verzoek zal terzijde worden gelegd en uitgesloten worden van verdere beoordeling.

Stap 2 Beoordelen uitsluitingsgronden en minimumeisen

Beoordeling van de geldige en volledige verzoeken tot deelneming geschiedt aan de hand van de in hoofdstuk 5 opgenomen uitsluitingsgronden, welke niet op de gegadigde van toepassing mogen zijn, en minimumeisen, waaraan de gegadigden dienen te voldoen. Voldoet een gegadigde niet aan één of meerdere van deze minimumeisen of juist wél aan een van de uitsluitingsgronden, dan wordt het verzoek tot deelneming als ongeldig terzijde gelegd. Dit is enkel anders indien er naar opvatting van de gemeente sprake is van een situatie als bedoeld in de artikelen 2.87a en 2.88 Aw 2012.

Stap 3 Beoordeling selectiecriteria

Indien meer dan vijf gegadigden resteren, worden deze gegadigden gerangschikt aan de hand van de in paragraaf 5.5 vastgestelde selectiecriteria.

Voor het gehele beoordelingsproces geldt dat de verzoeken tot deelneming worden beoordeeld op basis van hetgeen door gegadigden is ingediend.

Indien een verzoek tot deelneming bij stappen 1 t/m 2 enkel op (ondergeschikte) onderdelen vragen oproept kan de gemeente besluiten het verzoek verder te beoordelen en navraag enkel uit te voeren bij de gegadigden die voor deelname aan de dialoofase in aanmerking komt. Indien uit navraag blijkt dat een verzoek niet voldoet, zal deze alsnog als ongeldig ter zijde worden gelegd.

Daarnaast zal de gemeente besluiten om alle bewijsmiddelen te laten overleggen en kan de gemeente besluiten om aanvullende bewijsmiddelen te laten overleggen dan wel verificatievragen te stellen aan de beoogde concessiehouder.

3.8 Verduidelijking en verificatie

De gemeente behoudt zich het recht voor alle gevraagde gegevens op juistheid te controleren en zo nodig gedurende de beoordelingsfase verduidelijking op c.q. verificatie van de ingediende verzoeken tot deelneming te vragen. De toelichting mag en kan er niet toe leiden dat verzoeken worden aangevuld of aangepast. De reactietermijn wordt in onderling overleg afgestemd.

3.9 Uitslag selectiefase

De gemeente zal de gegadigden gelijktijdig via TenderNed met een selectiebeslissing informeren over de uitslag van de selectiefase. Aan deze beslissing kunnen de geselecteerde gegadigden geen enkel recht ontlennen.

Zoals in hoofdstuk 5 beschreven volstaat bij verzoek tot deelneming in eerste aanleg het aanleveren van het UEA en de bewijsmiddelen waarvan in deze leidraad gesteld is dat zij bij het verzoek ingeleverd moeten worden. Bij het voornemen tot selectie wordt aan de geselecteerde gegadigden gevraagd om de bewijsmiddelen ter verificatie van het UEA, eventuele andere (aanvullende) bewijsmiddelen, bij de gemeente in te leveren binnen de hiertoe vastgestelde termijn. Deze termijn bedraagt 20 werkdagen.

NB. Het tijdig aanvragen, verkrijgen en op verzoek aan de gemeente overleggen van de genoemde bewijsdocumenten is voor uw eigen risico en verantwoordelijkheid. De gemeente is bevoegd hiervoor uitstel te verlenen, maar is hiertoe niet verplicht. Het niet tijdig aanvragen van bewijsmiddelen is voor de gemeente geen grond voor uitstel.

De niet-geselecteerde gegadigden ontvangen een deugdelijke motivering van de reden van de afwijzing. De niet-geselecteerde partijen kunnen desgewenst nadere informatie inwinnen bij de gemeente.

Een gegadigde die het niet met het selectiebesluit eens is, kan binnen een termijn van 10 kalenderdagen na verzending van het selectiebesluit (de zgn. standstill-termijn) bezwaar aantekenen door middel van een kort geding bij de rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht. In het belang van een snelle en goede voortgang wordt iedere gegadigde dringend verzocht om de gemeente tijdig op de hoogte te stellen van het aanwenden van een rechtsmiddel.

De gemeente verzoekt een gegadigde om alvorens een dagvaarding te betekenen hun bezwaren kenbaar te maken aan de gemeente om zo te bezien of een nadere toelichting volstaat om de bezwaren weg te nemen.

De standstill-termijn van 10 kalenderdagen na verzending van het selectiebesluit is eveneens een vervaltermijn. Is door de afgewezen gegadigde binnen deze termijn geen dagvaarding aan de gemeente betekend, dan verliest de gegadigde het recht om rechtsmaatregelen te treffen. De gemeente zal er dan gerechtvaardigd op mogen vertrouwen dat ter zake van de selectie geen kort geding meer aanhangig wordt gemaakt en staat het de gemeente vrij de concessieprocedure te vervolgen.

Indien er op de voorgeschreven wijze tijdig een kort geding aanhangig wordt gemaakt, dan zal de gemeente de uitkomst van dat kort geding in eerste aanleg afwachten alvorens hij tot vervolg van de procedure overgaat.

3.10 Staken concessieprocedure

De gemeente behoudt zich het recht voor te allen tijde de concessieprocedure geheel of gedeeltelijk te stoppen of op te schorten, zonder dat daartoe een verplichting ontstaat jegens de gegadigden of inschrijvers tot vergoeding van de kosten die zij gemaakt hebben om deel te nemen aan de onderhavige concessieprocedure.

3.11 Onjuistheden of onduidelijkheden

Deze concessieleidraad met bijbehorende documenten is met grote zorg samengesteld. Indien gegadigde meent dat dit document dan wel de nota van inlichtingen onduidelijkheden en/of tegenstrijdigheden bevat, dan wel de eisen onduidelijk of ongeoorloofd zijn, dan wel de wijze van beoordelen onduidelijk is, dan wel dit document geheel of ten dele strijdig zou zijn met het recht dan wel aanbestedingsbeginselen, dan dient de potentiële gegadigde hierover een vraag te stellen in de nota van inlichtingen dan wel dit uiterlijk 5 kalenderdagen na verzending van de nota van inlichtingen schriftelijk en gemotiveerd aan de gemeente uiteen te zetten, bij gebreke waarvan ieder recht om tegen dit document te ageren vervalt.

Indien de reactie van de gemeente naar aanleiding van het in de voorgaande alinea gestelde niet leidt tot een aanpassing van dit document, dan wel tot een aanpassing die in de ogen van een gegadigde niet juist of onvoldoende is, dan dient uiterlijk 24 uur voor de sluitingstermijn een kort geding procedure aanhangig te worden gemaakt bij de bevoegde voorzieningenrechter en dient gemeente hiervan onverwijld in kennis te worden gesteld middels betekening van de dagvaarding op het adres van gemeente, bij gebreke waarvan ieder

recht om tegen de aanbestedingsdocumenten te ageren vervalt. Indien een kort geding aanhangig wordt gemaakt, behoudt de gemeente zich het recht voor de concessieprocedure op te schorten dan wel in te trekken.

3.12 Vergoeding c.q. kosten

De gegadigden hebben geen recht op vergoeding van enigerlei kosten, gemaakt in het kader van deze concessieprocedure.

De concessiehouder ontvangt van de concessieverlener geen vergoeding voor de uitvoering van de concessieopdracht.

3.13 Geheimhouding

De gemeente zal de ontvangen informatie vertrouwelijk behandelen. Deze informatie zal uitsluitend worden getoond aan degenen die direct bij het concessieprocedure zijn betrokken. De gemeente zal de ontvangen informatie en documenten slechts openbaar maken als zij daartoe op grond van wet- en regelgeving of in rechte verplicht is.

Gegadigde mag de gegevens, die de gemeente in het kader van deze concessieprocedure ter beschikking stelt, alleen gebruiken voor het doel waarvoor ze zijn verstrekt.

3.14 Taal

Communicatie vindt plaats in de Nederlandse taal; zowel het verzoek tot deelneming, de inschrijving als alle overige correspondentie als bij de uitvoering van de concessieopdracht. Uitzondering wordt gemaakt voor documenten die oorspronkelijk in een andere taal zijn gesteld en niet beschikbaar zijn in de Nederlandse taal. Voorbeelden hiervan zijn de technische omschrijving van materieel en getuigschriften van buitenlandse referenties/inschrijvers, deze documenten mogen in de Engelse taal worden aangeleverd. De gemeente kan in voorkomend geval om een officiële vertaling verzoeken die door en op kosten van de gegadigde binnen een daarvoor door de gemeente gegeven termijn dient te worden verstrekt.

3.15 Klachtenregeling

De gemeente kent een klachtenregeling voor aanbestedingen. De klachtenregeling is als bijlage C geüpload in TenderNed.

3.16 Voorwaarden ten aanzien van de mededinging

3.16.1 Eénmaal inschrijven

Rechtspersonen en vennootschappen kunnen zich slechts eenmaal zelfstandig (c.q. als hoofdaannemer) óf als combinant in een samenwerkingsverband inschrijven.

3.16.2 Concernverhoudingen en holdingverklaring

Van één concern kunnen meerdere dochterondernemingen en/of werkmaatschappijen zich afzonderlijk aanmelden.

Indien gegadigde deel uitmaakt van een concern dient zij een concerngarantieverklaring te verstrekken, een artikel 2:403-verklaring is hiertoe voldoende.

Gegadigde verklaart met ondertekening van het UEA dat hij onderdeel uitmaakt van een concern/holding en de onderhavige aanvraag tot deelname geheel zelfstandig en onafhankelijk van het concern te hebben opgesteld.

Hierbij dient hij bij de aanvraag tot deelname inzichtelijk te maken welke ondernemingen onderdeel uitmaken van de holding door een beschrijving van de structuur, inclusief organisatieschema/organogram bij te voegen van het concern waaronder zij ressorteert.

Indien de gemeente het redelijke en zwaarwegende vermoeden heeft dat deze gegadigden elkaars gedrag beïnvloeden, kan de gemeente nader onderzoek instellen en van deze gegadigden eisen dat zij aantonen dat de afhankelijkheidsrelatie hun gedrag in het kader van de aanbestedingsprocedure niet heeft beïnvloed. Indien zij hier niet in slagen, zal de gemeente hen in beginsel uitsluiten van de aanbesteding.

Gegadigden die onderdeel uitmaken van een concern dienen de volgende documenten bij de aanvraag tot deelname te voegen:

- Concerngarantieverklaring;
- Beschrijving van het concern en de toegepaste structuur (mate van invloed);
- Organogram/organisatieschema van het concern;
- Alle relevante uittreksels van het handelsregister (van bovenliggende organisaties).

3.16.3 Special Purpose Vehicle

Het staat Gegadigden vrij om met een Special Purpose Vehicle (SPV) in te schrijven en voor de geschiktheidseisen een beroep te doen op de oprichtende organisatie(s) (beroep op derden zoals beschreven in paragraaf 3.16.6). Het is eveneens toegestaan om de SPV pas op te richten na gunning. De bepalingen inzake concerns zoals opgenomen in paragraaf 3.16.2 zijn onverkort van toepassing op Gegadigden die inschrijven met een SPV.

3.16.4 Combinaties

Een combinatie moet voldoen aan de voorwaarden die zijn opgenomen in de beleidsregels combinatieovereenkomsten 2013, alle op straffe van uitsluiting. De voorkeur voor een rechtsvorm van de combinatie gaat uit naar een vennootschap onder firma (vof) of gelijkwaardig. Het is voor de uitvoering van de concessieopdracht niet verplicht een entiteit op te richten.

De deelnemers aan een combinatie mogen niet als deelnemer van een andere combinatie, op eigen titel of als onderaannemer inschrijven. Indien blijkt dat ondernemingen zich hieraan niet hebben gehouden, zal:

- Ingeval een deelnemer eveneens als onderaannemer heeft aangemeld, het verzoek tot deelneming van de betreffende combinatie(s) van de concessieprocedure worden uitgesloten.
- Ingeval een deelnemer eveneens op eigen titel een verzoek tot deelneming heeft ingediend, het verzoek tot deelneming op eigen titel van de concessieprocedure worden uitgesloten.
- Ingeval een deelnemer met meerdere combinaties een verzoek tot deelneming heeft, zal aan de betreffende combinaties worden verzocht te bepalen welke gegadigde wordt uitgesloten van de concessieprocedure. Wanneer niet of niet tijdig aan dit verzoek wordt voldaan, zal de gemeente dit met behulp van een loting bepalen. De uitkomst van deze loting is bindend voor alle belanghebbenden.

3.16.5 Inzet onderaannemers

In het geval er een beroep wordt gedaan op een onderaannemer (beroep op derde) mag deze niet (tevens) op eigen titel een verzoek tot deelneming indienen voor deze concessieprocedure. Hetzelfde geldt voor de gegadigde; de gegadigde mag zich niet (tevens) als onderaannemer inschrijven. Indien een situatie zich

voordoet waarin een onderaannemer ook als zelfstandig inschrijver heeft aangemeld, zal het verzoek tot deelneming van de onderaannemer als zelfstandig gegadigde worden uitgesloten van de concessieprocedure. Verschillende werkmaatschappijen binnen een holding kunnen, indien door de gegadigde gewenst, fungeren als onderaannemer(s) van de hoofdaannemer. Let wel, wanneer de gegadigde een zuster- of moedermaatschappij nodig heeft om te voldoen aan de geschiktheidseisen, dan moet een beroep op hen worden gedaan (beroep op derde).

3.16.6 Beroep op derde m.b.t. de technische of beroepsbekwaamheid

Indien de gegadigde een beroep doet op een derde voor het voldoen aan (één van de) eisen uit deze concessieleidraad met betrekking tot de technische bekwaamheid of beroepsbekwaamheid of financiële/economische draagkracht, worden de volgende eisen gesteld:

- De gegadigde is bij opdrachtverlening jegens de gemeente volledig aansprakelijk voor de uitvoering van de concessieopdracht, dat wil zeggen ook voor de werkzaamheden die hij in onderaanneming laat verrichten. Hij verstrekt alle gegevens die nodig zijn voor de selectie en gunning.
- Indien u met betrekking tot deze concessieprocedure voornemens bent om voor delen van de gevraagde diensten een beroep op een derde te doen, omschrijf in dat geval dan duidelijk het UEA (Deel II C van het UEA) op welk deel van de diensten dit betrekking heeft en waarbij de taakverdeling en de betreffende werkzaamheden worden omschreven. De betreffende derde dient daadwerkelijk dienovereenkomstig te worden ingezet bij de uitvoering van de concessieopdracht. Ook dient betreffende derde zelf een UEA in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen. Met de ondertekening van het UEA verklaart de derde dat de inschrijver over de bekwaamheden van de derde(n) kan beschikken en daadwerkelijk de betreffende werkzaamheden zal uitvoeren. De inschrijver dient bij inschrijving het UEA van deze derde samen met het uittreksel van het handelsregister in te dienen.

Alle gestelde uitsluitingsgronden zijn van toepassing op de derde. Indien er een beroep wordt gedaan op de financiële en economische draagkracht van een hogergelegen maatschappij in een concern/(groot)moedermaatschappij, dan dient de van toepassing zijnde concerngarantieverklaring bij de inschrijving te worden gevoegd. Tevens dient een uittreksel uit het handelsregister van deze moedermaatschappij worden bijgevoegd.

4 Informatie over dialoog/inschrijffase

4.1 Gevolgen wegvallen geselecteerde gegadigde

Indien een van de geselecteerde gegadigde die is uitgenodigd voor de dialoofase:

- a) om welke reden dan ook wordt uitgesloten van (verdere) deelname aan de concessieprocedure;
- b) zichzelf om wat voor reden dan ook terugtrekt uit de concessieprocedure, bijvoorbeeld door bekend te maken dat geen inschrijving zal worden ingediend, en/of;
- c) om wat voor andere reden dan ook niet langer aan de concessieprocedure deelneemt;

dan zullen alle gegadigden die in de selectiefase lager in rangorde waren geëindigd dan de geselecteerde gegadigde, die op grond van het bovenstaande niet langer meer deelneemt aan de concessieprocedure, één plaats in rangorde stijgen. De gemeente Amersfoort heeft het recht, maar nadrukkelijk niet de verplichting, om de gegadigde die als gevolg van deze stijging de vijfde positie verwerft in de rangorde, uit te nodigen tot de dialoofase en brengt in dat geval de overige geselecteerde gegadigde daarvan schriftelijk op de hoogte. Deze regel vindt toepassing zo vaak als één van de geselecteerde gegadigden wegvalt.

Zodra de dialoofase is afgerond en de inschrijvingsleidraad is verzonden, staat het de gemeente niet meer vrij om bij het wegvallen van een geselecteerde gegadigde over te gaan tot het uitnodigen van een van de lager in de rangschikking geëindigde gegadigde. Een geselecteerde gegadigde die is uitgenodigd tot voor de dialoofase dient binnen vijf werkdagen na de tweede dialoogronde te verklaren dat zij zal deelnemen aan de inschrijvingsfase. Indien de tweede dialoogronde vervalft, dient deze verklaring binnen vijf werkdagen na verzoek hiertoe door de gemeente te worden ingediend. Hierbij wordt verklaard dat de geselecteerde gegadigde ook daadwerkelijk een passende en zorgvuldige inschrijving zal indienen.

4.2 Dialoofase

Tijdens de dialoog zullen geen geselecteerde gegadigden afvallen. De dialoog (en de daarin eventueel gepresenteerde oplossingsrichtingen zijdens geselecteerde gegadigden) heeft geen enkele invloed op de beoordeling c.q. Scoring in de inschrijffase.

Tijdens de dialoog kunnen de geselecteerde gegadigden vragen stellen aan en overleg voeren met de gemeente over (de aard en kenmerken van) de opdracht, waaronder de inhoud van de overeenkomst. Tijdens de dialoog kunnen oplossingsrichtingen met gemeente worden besproken aan de hand waarvan optimalisaties in de aanbestedingsdocumentatie, waaronder de inschrijvingsleidraad en de overeenkomst, kunnen worden doorgevoerd. De dialoog wordt dan ook gehouden met als doel te komen tot een goede inschrijvingsleidraad, op basis waarvan gegadigden hun inschrijvingen kunnen indienen.

De dialoog zal in beginsel bestaan uit twee gespreksronden. De gesprekken vinden plaats tussen selectiecommissie en de betreffende geselecteerde gegadigde (één-op-één). Het is geselecteerde gegadigde toegestaan om maximaal drie personen te laten deelnemen per gesprek. Om het gesprek zo productief en doelmatig als mogelijk te voeren, verzoekt gemeente de geselecteerde gegadigde dat zij personen aan het gesprek laat deelnemen die kennis hebben van de verschillende disciplines die onderdeel uitmaken van deze opdracht.

Eerste gesprek Dialoog

De eerste gespreksronde heeft een duur van maximaal 3 uur. Het eerste gesprek zal beginnen met een introductie waarbij gemeente een korte toelichting geeft op het proces en het verdere verloop van de dialoog.

Deze introductie heeft enkel en alleen een informatief karakter over het proces. De gegadigde krijgt de mogelijkheid om voorafgaand aan de dialoog agendapunten aan te dragen.

gemeente zal van ieder gesprek een verslag opstellen dat aan de betreffende geselecteerde gegadigde wordt verstrekt. Het verslag is informatief van aard. Geselecteerde gegadigden kunnen geen rechten ontleen aan de inhoud hiervan. Het staat geselecteerde gegadigden vrij om zelf notulen op te stellen van het gesprek. Ook daaraan kunnen geen rechten worden ontleend.

Tweede gesprek Dialoog

De tweede gespreksronde heeft een duur van maximaal 2 uur. Afhankelijk van de uitkomst van de eerste gespreksronde kan de gemeente er voor kiezen deze gespreksronde te laten vervallen of enkel schriftelijk te laten plaatsvinden.

De onderwerpen die tijdens de tweede gespreksronde aan bod zullen komen, hangen mede af van het verloop van de eerste gespreksronde en de input van de betreffende geselecteerde gegadigde. Gemeente kan zich voorstellen dat de onderwerpen per geselecteerde gegadigde verschillen, mede gelet op de aanname dat verschillende geselecteerde gegadigden met verschillende oplossingsrichtingen en aandachtspunten zullen komen.

Gemeente kan van het tweede gesprek een verslag opstellen dat aan de betreffende geselecteerde gegadigde kan worden verstrekt. Dit is optioneel en gemeente behoudt zich het recht voor dit niet te doen.

4.3 Inschrijvingsleidraad

Na afloop van de dialoog ontvangen de geselecteerde gegadigden de inschrijvingsleidraad op basis waarvan de inschrijving kan worden ingediend tijdens de inschrijffase.

De inschrijvingsleidraad wordt geacht de volledige leidraad te zijn waarop de inschrijving moet zijn gebaseerd. Alle oplossingsrichtingen, aanvullingen, opmerkingen, antwoorden, etc. Die van belang worden geacht voor het doen van een inschrijving, worden opgenomen in de inschrijvingsleidraad.

Geselecteerde gegadigden kunnen derhalve geen rechten ontleen aan mondelinge opmerkingen, uitingen, toezeggingen, vragen, etc. zijdens gemeente die tijdens de dialoog, waaronder de gesprekken, zijn gedaan. Indien gemeente een (rechts)geldig gevolg wenst te geven aan eventuele mondelinge opmerkingen, uitingen, toezeggingen, vragen, etc. dan zal gemeente dit schriftelijk doen door middel van algemene inlichtingen en/of de nota van inlichtingen en/of opnemen in de inschrijvingsleidraad.

5 Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

In dit hoofdstuk worden de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen beschreven en aangegeven hoe gegadigden kunnen aantonen dat de van toepassing zijnde uitsluitingsgronden niet op hen van toepassing zijn en zij voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen. Voor een combinatie geldt dat de combinanten gezamenlijk moeten voldoen aan de gestelde eisen, tenzij nadrukkelijk anders vermeld in de betreffende paragraaf.

5.1 Bij het verzoek tot deelneming in te dienen documenten

Bij inschrijving dienen onderstaande documenten te worden ingediend.

Ingevuld en rechtsgeldig ondertekend UEA	Zie 5.2.1
Jaarrekeningen/accountantsverklaringen	Zie 5.3.1
Kopie uittreksel beroeps- of handelsregister	Zie 5.4.5

5.2 Uitsluitingsgronden

Gegadigde verklaart door middel van het indienen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument bij het verzoek tot deelneming dat geen van de genoemde uitsluitingsgronden op gegadigde van toepassing zijn. Voor combinaties gelden de uitsluitingsgronden voor iedere combinant individueel, dus geen van de uitsluitingsgronden mogen op één van de combinanten van toepassing zijn. Ook op derden waarop een beroep wordt gedaan geldt dat geen van de uitsluitingsgronden van toepassing mogen zijn.

5.2.1 Dwingende uitsluitingsgronden

De gegadigde dient middels het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Deel III A van het UEA) te verklaren dat er geen sprake is van een in de afgelopen vijf jaren onherroepelijk geworden rechterlijke uitspraak jegens gegadigde of persoon die lid is van het bestuurs-, leidinggevend of toezichthoudend orgaan of die daarin vertegenwoordigings-, beslissings- of controlebevoegdheid heeft, in de zin van de volgende in 2.86 Aw 2012 beschreven redenen:

- a. deelneming aan een criminele organisatie in de zin van artikel 2 van Kaderbesluit 2008/841/JBZ van de Raad van 24 oktober 2008 ter bestrijding van de georganiseerde criminaliteit;
- b. omkoping in de zin van artikel 3 van de overeenkomst ter bestrijding van corruptie waarbij ambtenaren van de Europese Gemeenschappen of van de lidstaten van de Europese Unie betrokken zijn en van artikel 2, eerste lid, van Kaderbesluit 2003/568/JBZ van de Raad van 22 juli 2003 inzake de bestrijding van corruptie in de privésector;
- c. fraude in de zin van artikel 1 van de overeenkomst aangaande de bescherming van de financiële belangen van de Gemeenschap;
- d. witwassen van geld in de zin van artikel 1 van richtlijn nr. 91/308/EEG van de Raad van 10 juni 1991 tot voorkoming van het gebruik van het financiële stelsel voor het witwassen van geld;
- e. terroristische misdrijven of strafbare feiten in verband met terroristische activiteiten in de zin van de artikelen 1, 3 en 4 van Kaderbesluit 2002/475/JBZ van de Raad van 13 juni 2003 inzake terrorismebestrijding;
- f. kinderarbeid en andere vormen van mensenhandel in de zin van artikel 2 van Richtlijn 2011/36/EU van het Europees Parlement en de Raad van 5 april 2011 inzake de voorkoming en bestrijding van mensenhandel en de bescherming van slachtoffers daarvan, en ter vervanging van Kaderbesluit 2002/629/JBZ.

De gegadigde dient daarnaast middels het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Deel III B) te verklaren dat er geen sprake is van een onherroepelijke en bindende rechterlijke of administratieve beslissing

overeenkomstig de wettelijke bepalingen van het land waar de gegadigde is gevestigd of overeenkomstig nationale wettelijke bepalingen is vastgesteld dat de inschrijver niet voldoet aan zijn verplichtingen tot betaling van belastingen of sociale zekerheidspremies.

5.2.2 Facultatieve uitsluitingsgronden

De gegadigde dient tevens middels het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Deel III C van het UEA) te verklaren dat in de afgelopen drie jaren geen sprake is (geweest) van de volgende situaties zoals opgesomd in 2.87 Aw 2012:

- a. de gegadigde één of meer van de in artikel 2.81, tweede lid, genoemde verplichtingen heeft geschonden;
- b. de gegadigde verkeert in staat van faillissement of liquidatie, diens werkzaamheden zijn gestaakt, jegens hem geldt een surseance van betaling of een (faillissements-)akkoord, of de gegadigde of inschrijver verkeert in een andere vergelijkbare toestand ingevolge een soortgelijke procedure uit hoofde van op hem van toepassing zijnde wet- en regelgeving;
- c. de gegadigde in de uitoefening van zijn beroep een ernstige fout heeft begaan, waardoor zijn integriteit in twijfel kan worden getrokken;
- d. de gemeente beschikt over voldoende plausibele aanwijzingen om te concluderen dat de inschrijver of gegadigde met andere ondernemers overeenkomsten heeft gesloten die gericht zijn op vervalsing van de mededinging;
- f. wegens de eerdere betrokkenheid van de gegadigde bij de voorbereiding van de concessieprocedure heeft zich een vervalsing van de mededinging als bedoeld in artikel 2.51 voorgedaan die niet met minder ingrijpende maatregelen kan worden verholpen;
- h. de gegadigde heeft zich in ernstige mate schuldig gemaakt aan valse verklaringen bij het verstrekken van de informatie die nodig is voor de controle op het ontbreken van gronden voor uitsluiting of het voldoen aan de geschiktheidseisen, of heeft die informatie achtergehouden, dan wel was niet in staat de ondersteunende documenten, bedoeld in de artikelen 2.101 en 2.102, over te leggen;
- i. de gegadigde heeft getracht om het besluitvormingsproces van de gemeente onrechtmatig te beïnvloeden, om vertrouwelijke informatie te verkrijgen die hem onrechtmatige voordelen in de concessieprocedure kan bezorgen, of heeft door nalatigheid misleidende informatie verstrekt die een belangrijke invloed kan hebben op besluiten inzake uitsluiting, selectie en gunning;

Voor het geval uw onderneming gedurende de concessieprocedure de voor de concessieprocedure relevante bedrijfsactiviteiten staakt, is de uitsluitingsgrond zoals weergegeven onder b. van toepassing. Om die reden wordt een verzoek tot deelneming van een dergelijke gegadigde als ongeldig terzijde gelegd.

Het begrip 'ernstige fout' onder c. wordt als volgt gedefinieerd: "handeling welke ziet op onrechtmatig gedrag dat invloed heeft op de professionele geloofwaardigheid van de betrokken inschrijver en voor zover dat gedrag wijst op kwaad opzet of bewuste nalatigheid van een zekere ernst. Ter illustratie, een gedraging of een handeling (bv. onjuist advies) die juridische gevolgen heeft gehad en/of negatieve gevolgen heeft gehad op publieke fondsen (geld)".

Wanneer inschrijver ten behoeve van het indienen van haar inschrijving zich laat begeleiden door een adviseur/adviesbureau en deze adviseur/adviesbureau begeleidt eveneens concurrerende gegadigden, bestaat de schijn van belangenverstrengeling dan wel de schijn van beïnvloeding c.q. afstemming van verzoeken tot deelneming. Gegadigde is verantwoordelijk voor het handelen van door haar ingeschakelde adviseurs als zijnde

haar eigen handelen. Op eerste verzoek van gemeente /concessieverlener dient/dienen gegadigden aan te tonen dat er geen sprake is van belangenverstremgeling en op welke wijze dit met effectieve maatregelen is geborgd. Niet tijdig reageren dan wel in optiek van gemeente onvoldoende aangetoond leidt tot uitsluiting en ongeldigheid van het verzoek tot deelneming.

5.2.3 Verschoning

Indien toch één of meer van de in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument gestelde uitsluitingsgronden op gegadigde van toepassing zijn, wordt de gegadigde uitgesloten van verdere deelname aan de concessieprocedure. Dit is enkel anders indien een uitsluitingsgrond als bedoeld in artikel 2.86, eerste of derde lid, of artikel 2.87 van toepassing is en gegadigde hierop bij de betreffende grond in het UEA helder de redenen waarom sprake zou zijn van verschoning heeft beschreven waarmee hij aantoont voldoende vertrouwenwekkende maatregelen te hebben genomen om zijn betrouwbaarheid aan te tonen en dient hij hieromtrent bewijsmiddelen bij te voegen. Indien de gemeente dat bewijs toereikend acht, wordt de betrokken gegadigde niet uitgesloten. Als het als ontoereikend wordt aangemerkt wordt dit de gegadigde medegedeeld.

5.2.4 Bewijsstukken

Bij het **verzoek tot deelneming** te overleggen bewijsstukken:

- Inschrijver overlegt bij zijn verzoek tot deelneming een, door de rechtsgeldig vertegenwoordiger(s) ingevuld en ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) op TenderNed. Het UEA is als los document op TenderNed gepubliceerd.

Op eerste verzoek van de gemeente door geselecteerde gegadigden te overleggen bewijsstukken:

- Gegadigde dient op eerste verzoek een door het Ministerie van Justitie en Veiligheid afgegeven Gedragsverklaring Aanbesteden, als bedoeld in artikel 4.1 Aanbestedingswet, die op datum van indiening van het verzoek tot deelneming niet ouder is dan 24 maanden te overleggen;
- Gegadigde dient op eerste verzoek een bewijs van non-faillissement van de Kamer van Koophandel (Verklaring non-faillissement) dat op de datum van indiening van de inschrijving niet ouder is dan zes (6) maanden te overleggen;
- Gegadigde dient op eerste verzoek een verklaring van de Belastingdienst waaruit blijkt dat hij voldoet aan zijn verplichtingen tot betaling van belastingen of sociale zekerheidspremies, die op de datum van indiening van de inschrijving niet ouder is dan zes (6) maanden, te overleggen.

Let op! Het verkrijgen van een Gedragsverklaring Aanbesteden kan enige tijd in beslag nemen (vier tot acht weken). Vraag deze daarom tijdig aan! Een GVA is aan te vragen bij dienst Justis:

<https://www.justis.nl/producten/gva/gva-aanvragen/index.aspx>

5.3 Geschiktheidseisen

5.3.1 Financiële en economische draagkracht

Inschrijver dient een stabiele onderneming te zijn, met een zodanige financiële en economische draagkracht, dat naar verwachting de continuïteit van de dienstverlening gedurende de looptijd van de Concessieopdracht, niet in gevaar komt.

- Indien u controleplichtig bent, verklaart u door ondertekening van het UEA dat de meest recente accountantscontrole in de jaarrekening geen paragraaf bevat met negatieve continuïteitsverwachtingen.
De gemeente kan na voorlopige gunning vragen om deze accountantsverklaring en de jaarrekening.
- Indien u niet controleplichtig bent, verklaart u door ondertekening van het UEA dat de financiële en economische draagkracht van uw onderneming zodanig is dat de continuïteit van de dienstverlening gedurende de looptijd van de Concessieopdracht naar verwachting niet in gevaar komt.
De gemeente kan na voorlopige gunning vragen om een jaarverslag en/of een beoordelings- of samenstellingsverklaring.

5.3.2 Dekking tegen aansprakelijkheidsrisico's

Inschrijver dient verzekerd te zijn voor bedrijfsaansprakelijkheid.

De verzekering dient voor de bedrijfsaansprakelijkheid een dekking te hebben van minimaal een en een achtste miljoen Euro (€ 1.125.000,-) per gebeurtenis met minimaal 2 gebeurtenissen per jaar en dient een einddatum te kennen die gelegen is na het tijdstip waarop de concessiehouder aan al zijn verplichtingen heeft voldaan. De verzekering dient voor de beroepsaansprakelijkheid een dekking te hebben van minimaal € 250.000 per gebeurtenis met minimaal 2 gebeurtenissen per jaar en dient een einddatum te kennen die gelegen is na het tijdstip waarop de concessiehouder aan al zijn verplichtingen heeft voldaan.

De inschrijver dient na voorlopige gunning een kopie van het polisblad, verzekeringsbewijs of verzekeringscertificaat te overleggen.

5.4 Technische en beroepsbekwaamheid

5.4.1 Referentie

De gemeente zoekt een concessiehouder die over voldoende deskundigheid en ervaring beschikt, hiertoe heeft gemeente de volgende kerncompetenties geformuleerd:

1. Verregaande integrale energetische renovaties bij woningen;
2. Langdurige garanties en/of servicecontracten.

Om te bepalen of u bekwaam bent de Concessieopdracht naar behoren uit te voeren, vragen wij u om de referentie(s) voor deze kerncompetentie in te dienen, waarbij voldaan moet worden aan de volgende randvoorwaarden:

Voor kerncompetenties 1:

- Minimaal 3 verschillende woningen van verschillende eigenaren;
- Opgeleverd binnen de afgelopen 3 jaar.

Voor kerncompetentie 2:

- Voor minimaal 3 gebouwen van verschillende eigenaren;

De referenties dienen bij het verzoek tot deelneming te worden ingediend. U dient hiervoor gebruik te maken van Format Referentie (bijlage B) dat als los document op TenderNed is gepubliceerd.

5.4.2 Duurzaamheid (milieu)

Gezien het belang van duurzaamheid, werken wij alleen samen met partijen die zorg tonen voor het milieu.

Gegadigde toont aan dat hij beschikt over een managementsysteem waarin minstens 2 van de volgende 5 punten zijn opgenomen en geborgd:

- er is een actuele door de directie ondertekende milieubeleidsverklaring;
- er is een milieuprogramma of actieplan waarin staat welke stappen de organisatie van gegadigde gaat nemen om de milieubelasting te reduceren;
- er is een formeel aangestelde milieucoördinator of andere functionaris die de milieumaatregelen van de organisatie coördineert;
- er is een (milieu-)verslag waarin gerapporteerd wordt over de milieumaatregelen en de behaalde resultaten;
- er is een plan waaruit blijkt dat het personeel wordt geschoold in milieuvriendelijk gedrag en hoe de controle hierop wordt uitgevoerd.

Gegadigde voldoet in elk geval aan de geschiktheidseis indien hij beschikt over een ISO 14001 of EMAS certificaat dat toeziet op hetgeen in deze eis gesteld is.

In het geval van een combinatie geldt bovengenoemde geschiktheidseis voor alle combinanten afzonderlijk. De gemeente vraagt na voorlopige selectie om het bewijsmiddel.

5.4.3 Beroepsbevoegdheid

Gegadigde moet ingeschreven zijn in het handelsregister, conform de in de lidstaat van herkomst geldende voorschriften. Gegadigde dient dit aan te tonen door bij inschrijving een uittreksel uit het handelsregister (niet ouder dan 6 maanden voorafgaand aan de datum van het verzoek tot deelneming) in te dienen. Uit dit uittreksel dient de tekenbevoegdheid te blijken van de functionaris die de aanmeldingsdocumenten ondertekent.

5.5 Selectiecriteria

Indien er meer dan 5 gegadigden zijn die voldoen aan de minimaal gestelde geschiktheidseisen en waarop geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn worden de verzoeken tot deelneming gerangschikt aan de hand van enkele selectiecriteria.

De selectiecriteria betreffen:

1. De mate van ervaring met de klantgroep eigenaar-bewoners van bestaande woningen;
2. De mate van ervaring met verduurzaming van bestaande woningen;
3. De mate van ervaring met langjarige (prestatie)garanties en servicecontracten, waarbij het uitgangspunt geldt hoe meer jaren en hoe meeromvattend garantie is geboden per service, product of dienst, hoe meer punten worden gescoord;
4. De inhoud van de tevredenheidsverklaringen van bewoners van (verschillende) grondgebonden woningen wiens bestaande woning energetisch is aangepast (de mate van tevredenheid).

6 Concessieopdracht: omvang en eisen

6.1 De concessieopdracht

De concessie

Een concessie is een concessieopdracht waarbij de gemeente een concessieovereenkomst sluit met een aanbieder waarbij die aanbieder het exclusieve recht ontvangt om – gedurende een bepaalde periode en binnen een bepaald geografisch afgebakend gebied – een dienst uit te voeren grotendeels voor eigen rekening en risico. In het geval van gebouwgebonden dienst wordt door de gemeente borg gestaan voor een lening, af te sluiten met een financier naar keuze van de aanbieder. De voor de gemeente als acceptabel aangemerkte borgstellingsvoorwaarden zijn in concept in deze leidraad verwerkt. De voorwaarden van de BNG (LINK) en de Waterschapsbank (LINK) zijn voor de gemeente acceptabel.

Omvang van de concessieopdracht

De concessieopdracht bestaat uit het verduurzamen van grondgebonden woningen middels gebouwgebonden dienst in de gemeente Amersfoort. Om dit te kunnen realiseren wordt door de concessieverlener aan de concessiehouder een borgstelling verstrekt. Aan de hand van de borgstelling kan de concessiehouder een lening aangaan met een financier, binnen de randvoorwaarden van de borgstelling. De concessiehouder dient middels de lening en het instrument kwalitatief recht verduurzaming van woningen in Amersfoort faciliteren. Het maximale bedrag voor de borgstelling bedraagt € 1 miljoen en wordt ingezet voor tenminste 10 woningen.

Voor de uitvoering van de concessie:

- Gaat de Serviceprovider een verduurzamingscontract aan met particuliere woningeigenaren. Serviceprovider verbindt zich er op grond van dit contract toe (i) de verduurzamingsmaatregelen aan de woning te (laten) uitvoeren, (ii) tijdig onderhoud en vervanging te (laten) verrichten aan de uitgevoerde maatregelen en (iii) de energieprestaties van de woning te meten en in stand houden. De verduurzamingsmaatregelen kunnen in opdracht van Serviceprovider mogelijk worden uitgevoerd door derde partij(en). De Serviceprovider is te allen tijde verantwoordelijk en aansprakelijk richting de woningeigenaren.
- De woningeigenaren betalen een vooraf vastgestelde marktconforme vergoeding aan Serviceprovider voor de door of namens haar verrichte werken en diensten. Om de instandhouding van de contractuele afspraken ook bij woningoverdracht te waarborgen, is het contract gebaseerd op de figuur van het kwalitatief recht ex artikel 6:251 BW.

Kwalitatief recht

Een kwalitatief recht is een recht dat in een zodanig verband staat met een bepaald goed, dat wanneer het betreffende goed wordt overgedragen aan een nieuwe eigenaar, het recht van rechtswege mee overgaat op die nieuwe eigenaar. Wanneer het goed van rechthebbende verwisselt, volgt het recht dat goed, zonder dat een daarop gerichte rechtshandeling is vereist.

De contractuele verplichting voor Serviceprovider om verduurzamingsmaatregelen te treffen aan de woning, onderhoud te plegen aan de woning c.q. de installaties en de energieprestaties te monitoren, is vastgelegd in het verduurzamingscontract tussen de Serviceprovider en de woning-eigenaar.

De concessiehouder is verantwoordelijk voor het sluiten van contracten met woningeigenaren en (toe)leveranciers, goede kwaliteit dienstverlening, nakomen van de (prestatie)garanties, het risico van wanbetalers, etc.

6.2 Voorwaarden bij de concessieopdracht

De gemeente sluit een concessieovereenkomst voor de maximale duur van 32 jaren. De ingangsdatum is afhankelijk van de uitkomst van deze concessieprocedure. De concessieovereenkomst eindigt vroegtijdig indien het feitelijk werven door de concessiehouder van woningeigenaren waarmee een verduurzamingscontract met kwalitatief recht wordt gesloten, niet binnen de gestelde periode is uitgevoerd.

Gedurende de dialoofase wordt de conceptconcessieovereenkomst, mede aan de hand van de nota van inlichtingen, ingevuld. De concessieovereenkomst is alleen geldig indien deze door de gemeente en door de concessiehouder rechtsgeldig zijn ondertekend.

Uw algemene (verkoop)voorwaarden, branchevoorwaarden of andere voorwaarden worden uitdrukkelijk uitgesloten.

De te sluiten contracten met woningeigenaren dient conform het door de gemeente bij de concessieprocedure vastgestelde format te zijn. Dit modelcontract is opgesteld door EBU. Het staat marktpartijen niet vrij om dit modelcontract zonder toestemming van de gemeente of EBU te gebruiken. Het modelcontract tussen de Serviceprovider en de woningeigenaar zal op de informatiebijeenkomst op 23 juni toegelicht worden.

6.3 Concept programma van eisen

Onderstaand programma van eisen betreft een concept en zal gedurende de concessieprocedure worden bijgesteld/aangepast. Het programma van eisen is pas definitief na de nota van inlichtingen behorende bij de inschrijvingsleidraad.

criterium type	Nr.	Criterium
1. Concessie		
Concessieovereenkomst	1.1	Tussen concessiehouder (Serviceprovider) en concessieverlener (gemeente) komt een concessieovereenkomst tot stand op het moment van gunning. Deze concessieovereenkomst geeft de Serviceprovider het recht om de concessie uit te voeren.
Einde concessieovereenkomst	1.2	De concessieovereenkomst eindigt op het moment dat de borgstelling eindigt, tenzij de borgstelling niet binnen de periode zoals opgenomen in eis 1.3 (en 1.4) is geëffectueerd. De concessieovereenkomst geeft geen recht op enige vorm van vergoeding van gemeente aan de serviceprovider, ook niet in geval de concessieovereenkomst voortijdig eindigt.
Effectueren borgstelling	1.3	De Serviceprovider krijgt gedurende 12 maanden – gerekend vanaf het moment van gunning – het recht om klanten en financiering aan te trekken waarmee hij voor eigen rekening en risico woningverduurzamingsproposities kan realiseren bij particuliere woningen in de gemeente Amersfoort.
Verlenging	1.4	Indien de aanlooperperiode en het besluitvormingstraject bij de particuliere woningeigenaren dit vragen, kan, op basis van een gemotiveerd verzoek van de serviceprovider, het recht na schriftelijk akkoord van de borgsteller eenmalig worden verlengd met een periode van maximaal 6 maanden. Het akkoord van de borgsteller zal niet zonder gedegen motivering worden onthouden.
Kosten aanlooperperiode	1.5	De benodigde aanlooperperiode voor het werven van klanten komt voor rekening en risico van de Serviceprovider.
Borgstelling	1.6	De beschikbare borgstelling bedraagt maximaal €1.000.000,- voor een maximale periode van 30 jaar.

Randvoorwaarde borgstelling	1.7	De gemeente streeft naar het realiseren van zo veel als mogelijk grondgebonden woningen die via gebouwgebonden dienstverlening worden verduurzaamd. Hierbij geldt het minimale aantal van 10 woningen, alvorens de borgstelling wordt verstrekt.
Toetsing randvoorwaarden	1.8	De gemeente toetst voorafgaand aan de daadwerkelijke verstrekking van de borgstelling de borg aan de randvoorwaarden zoals opgenomen in het programma van eisen (en aangeboden bij de wensen).
Omvang concessierecht	1.9	Het concessierecht is in looptijd beperkt tot het einde van deze borgstelling en is in omvang beperkt tot het aantal woningen welke bij effectuering van de borgstelling binnen de borg vallen.
Eén borgstelling	1.10	De borg betreft een maximaal bedrag die in één borgstelling wordt verstrekt. Het is aan de Serviceprovider of hij gebruik maakt van de gehele borgstelling.
Zekerstelling pandrecht	1.11	De serviceprovider geeft de gemeente pandrecht op: <ul style="list-style-type: none"> a. de openstaande vorderingen van de serviceprovider jegens de woningeigenaar; b. reserveringen voor onderhoud & vervanging; c. de overige middelen aanwezig in de rechtspersoon van de serviceprovider. De gemeente zal als borgsteller alleen actief van het pandrecht gebruik maken wanneer de borgstelling door de financier wordt aangesproken.
Uitoefenen pandrecht	1.12	Wanneer van het pandrecht gebruik gemaakt wordt, gebruikt de borgsteller de gelden die door het pandrecht tot haar beschikking komen als volgt: <ul style="list-style-type: none"> a. de openstaande vorderingen van de serviceprovider jegens de woningeigenaar: <ul style="list-style-type: none"> • Ter aflossing van de vordering die financier op borgsteller uitoefent. b. reserveringen voor onderhoud & vervanging: <ul style="list-style-type: none"> • De reserveringen worden beschikbaar gehouden voor onderhoud (en vervanging) waarmee het contract met de woningeigenaar gestand kan worden gedaan; • In geval het contract met de woningeigenaren dusdanig is geschaad dat deze vervalt en de woningeigenaren niet meer betalingsplichtig zou zijn: <ul style="list-style-type: none"> ○ de gelden worden ten eerste gebruikt om de nog openstaande leensom bij de financier af te lossen en zodoende de schade voor de borgsteller te beperken. ○ Het eventueel resterend bedrag wordt ter beschikking gesteld aan de betreffende woningeigenaren, naar rato van hun maandbedrag en het aantal maanden dat men reeds heeft deelgenomen aan de regeling. c. De overige middelen aanwezig in de rechtspersoon van de serviceprovider: <ul style="list-style-type: none"> • Ter aflossing van de vordering die financier op borgsteller uitoefent of zal kunnen uitoefenen;

		De resterende middelen komen weer ter beschikking van de serviceprovider
Monitoring	1.13	Voorafgaand aan het verstrekken van de borg dient serviceprovider aan te tonen dat voldaan wordt aan de bepalingen zoals bijgevoegd bij de concessieprocedure. Hierbij gaat het zowel om aantal woningen als de inhoud van het aanbod.
Evaluatie pilot	1.14	Voor in de pilot afgesloten contracten zijn er na 6, 12 en 24 maanden evaluatiemomenten tussen serviceprovider en gemeente, waarbij de ervaringen van de woningeigenaren ook worden betrokken. Wanneer daar gerede aanleiding toe is, zal in overleg worden bekeken of contracten bijgesteld kunnen worden.
2. Aanbod aan woningeigenaar		
Type woningen	2.1	Het aanbod van de serviceprovider dient gericht te zijn op grondgebondenwoningen van voor 1995.
Waarden aangeboden maatregelen	2.2	De aanbieding voor een woning resulteert in een resterende netto warmtevraag van maximaal $32 * (\text{verliesoppervlak/gebruiksoppervlak}) + 18 \text{ kWh}_{\text{th}}/\text{m}^2$ (volgens NTA8800) en is voorzien van een onderbouwing waaruit blijkt dat de kans op oververhitting niet groter wordt dan in de uitgangssituatie.
Aardgasvrij	2.3	De aanbieding voor een woning is voorzien van een overzicht met eventuele resterende stappen naar aardgasvrij en hoe die eruit zien, qua maatregelen, kosten/lasten en inpassing in/aan de woning.
Energetische verbetering binnen borgstelling	2.4	De borgstelling betreft uitsluitend de maatregelen die verband houden met de energetische verbetering van de woning, inclusief ventilatie.
Aanvullende maatregelen	2.5	Het leveren van aanvullende maatregelen (waaronder ver- of uitbouw) die niet noodzakelijk zijn voor de energetische verbetering van de woning, is mogelijk. Ook in de vorm van een dienst. Deze kunnen echter niet worden gefinancierd onder de borgstelling
Aanvullende diensten	2.6	Het is de serviceprovider toegestaan aanvullende diensten te leveren, mits de bewoner hierin uitdrukkelijk heeft toegestemd. Bijvoorbeeld: Door de monitoring kan een serviceprovider via apps en adviezen mogelijk helpen het energieverbruik in de woning te optimaliseren. N.B.1: Bij het doen van een eventueel aanbod voor aanvullende diensten, neemt de serviceprovider de AVG in acht. N.B. 2: Deze extra diensten staan los van de duurrelatie die de bewoner is aangegaan op basis van het kwalitatief recht. Juridisch gezien zijn dit aparte overeenkomsten. De borgstelling is hier niet op van toepassing.
Geen monopolie	2.7	Het is de serviceprovider niet toegestaan om andere partijen uit te sluiten die ook aanvullende diensten zouden kunnen leveren.
Garantie warmteverliesberekening	2.8	Voor elke propositie maakt de serviceprovider met een erkende warmteverliesberekening inzichtelijk wat de resulterende netto-warmtevraag is en geeft daar garantie op.

Gelijke behandeling	2.9	Bij het doen van een aanbod mag de serviceprovider zich desgewenst richten op specifieke Product-Markt-combinaties qua objecten (type woningen), maar daarbinnen discrimineert hij niet naar type gebruikers/eigenaar-bewoners.
Woonlastentoets	2.10	Het termijnbedrag is minimaal woonlastenneutraal, berekend volgens de woonlastentoets zoals nog nader wordt gespecificeerd. Wanneer het niet lukt aan deze voorwaarden te voldoen, kan de energie-upgrade (nog) niet onder deze concessie worden uitgevoerd.
Contract serviceprovider - woningeigenaar	2.11	De serviceprovider gaat een contract aan met de woningeigenaar volgens het kwalitatief recht en gebruikt hiervoor het door EBU ontwikkelde modelcontract. Aanpassingen aan het modelcontract zijn alleen mogelijk – bv. indien wetgeving of jurisprudentie dit vereist –in overleg met en na toestemming van de concessieverlener.
Vroegtijdige beëindiging overeenkomst	2.12	De serviceprovider geeft de woningeigenaar de mogelijkheid om het contract vervroegd te beëindigen. Hiervoor mag hij redelijke kosten in rekening brengen, welke bij aanvang van het contract duidelijk zijn gemaakt aan de woningeigenaar.
3. Prestaties en verantwoordelijkheden Serviceprovider		
Verantwoordelijk voor energieprestatie	3.1	De serviceprovider is verantwoordelijk voor het realiseren van minimaal de energieprestaties zoals meegenomen in de woonlastenberekeningen. De serviceprovider monitort de prestaties i.c.m. het hiervoor relevante bewonersgedrag zodat kan worden nagegaan of de berekende energieprestaties ook worden behaald en in hoeverre, bij negatieve afwijking daarvan, de techniek of het gedrag daarvoor bepalend is geweest. Wanneer de techniek bepalend is geweest, lost hij het op. Wanneer het gedrag bepalend is geweest, attendeert hij de bewoner zodat die in ieder geval geïnformeerd is en desgewenst zijn gedrag kan bijstellen.
Verantwoordelijk voor onderhoud	3.2	De serviceprovider is verantwoordelijk voor het onderhoud (en vervanging) van die elementen voor de looptijd van de verduurzamingsovereenkomst.
Verantwoordelijk functioneren maatregelen	3.3	De serviceprovider is verantwoordelijk voor goede afhandeling en borgen voor juist functioneren van de maatregelen. Het niet deugdelijk repareren of uitvoeren van een fysieke maatregelen ontslaat de serviceprovider niet van haar verantwoordelijkheid hierin.
4. Service- en kwaliteitsniveau richting klanten		
Kosteloos bereikbaar	4.1	De serviceprovider houdt zich kosteloos bereikbaar voor de woningeigenaar.
Reactietijd klachten	4.2	De serviceprovider kan aantonen dat klachten binnen één werkdag worden beantwoord en aan de bewoners zal worden teruggekoppeld welke acties ondernomen zullen gaan worden.
Oplossingstijd technische storingen	4.3	Indien sprake is van technische storing die de leefbaarheid van de woning aantast, dan zal binnen 12 uur worden gestart met de oplossing. Onder technische storing die de leefbaarheid van de woning aantast, wordt bijvoorbeeld maar niet uitsluitend verstaan: geen verwarming in de winter, geen warm water, lekkage (indien door maatregelen die onder verantwoordelijkheid van de serviceprovider vallen), etc.

Kwaliteit maatregelen	4.4	De woningeigenaar mag van de genomen maatregelen deugdelijke kwaliteit verwachten, ook in relatie tot aspecten die niet direct te maken hebben met de energieprestatie. Hierbij kan bijvoorbeeld (maar niet uitputtend) worden gedacht aan oneigenlijke afwijkingen in het beloofde geluidsniveau van genomen maatregelen, een nette installatie die reguliere bewoning niet hindert, lekkages e.a.
5. Communicatie richting (potentiële) klanten		
Offerte zonder kleine lettertjes	5.1	De serviceprovider geeft in een offerte een duidelijk overzicht van alle kosten en de totale maandlasten voor de woningeigenaar als deze gebruik maakt van de aangeboden dienst door de serviceprovider. Eventuele voorwaarden, toekomstige indexaties, kosten om het contract vroegtijdig te beëindigen of kosten voor additionele diensten staan duidelijk en direct in het overzicht vermeld, zonder 'kleine lettertjes'. Hierbij wordt taalniveau B1 gehanteerd.
Duidelijke communicatie	5.2	De serviceprovider communiceert helder en transparant over de prestaties die worden gegarandeerd, inclusief eventuele voorwaarden en de invloed van bewonersgedrag.
Duidelijke facturatie	5.3	De Serviceprovider zorgt dat de facturatie helder is en in lijn met hetgeen in de offerte is aangeboden en gecontracteerd.
Monitoring en terugkoppeling	5.4	De serviceprovider monitort actief en zorgt dat de eigenaar-bewoner op gepaste wijze feedback ontvangt zodat deze niet voor onverwacht hoge kosten komt te staan voor bijvoorbeeld de reguliere energierekening. De serviceprovider neemt hierbij de AVG in acht.
Opleverdossier		Elke woningeigenaar/klant ontvangt een opleverdossier. Serviceprovider draagt er zorg voor dat dit dossier ook wordt geactualiseerd gedurende de looptijd van het contract met de woningeigenaar.
6. Inrichting administratie, reserveringen en incasso		
Reserveringsbuffer	6.1	Bij aanvang van de borgstelling zorgt de Serviceprovider dat er reeds een budget beschikbaar is als reserveringsbuffer voor wanbetaling van uitstaande contracten, ter grootte van in totaliteit (bijv.) 10 maandtermijnen, zoals die aan een gemiddelde woningeigenaren zou worden gefactureerd. De Serviceprovider vult deze later verder aan tot een buffer van minimaal 12 maandtermijnen. De serviceprovider doet dit vanuit een (nog te bepalen) risicopremie in het termijnbedrag. Wanneer / zolang de buffer is gevuld, hoeft de serviceprovider deze niet meer bij te vullen. De 'vrijvallende geldstroom' vanuit de risicopremies kan hij gebruiken voor het optimaliseren van zijn dienstverlening en reguliere bedrijfsvoering – hetgeen direct of indirect bijdraagt aan het voorkomen van achterstallige betalingen. Zodra de buffer lager is dan het minimumbedrag moet de risicopremie weer in de buffer worden gestort. Op deze wijze wordt geborgd dat de service provider altijd liquide genoeg is om aan de aflosverplichting richting financier te voldoen.
Reservering toekomstig onderhoud	6.2	De serviceprovider maakt de reserveringen voor toekomstig onderhoud (en vervanging) die onderdeel zijn van de overeenkomst apart inzichtelijk in rapportages richting borgsteller. Tevens wordt dit apart inzichtelijk gemaakt in de jaarrekening (voorzien van accountantsverklaring) en begroting.

Incassosysteem	6.3	De serviceprovider voert een adequaat incassosysteem en administratie voor de contractueel overeengekomen termijnbedragen. Hij werkt hierbij in lijn met de wettelijke normen die hiervoor gelden.
7. Overig		
Lessons learned	7.1	De serviceprovider werkt mee aan het opdoen van leerervaringen etc. teneinde de pilot op te kunnen schalen.
AVG – delen persoonsgegevens	7.2	De serviceprovider is verantwoordelijk voor het naleven van de wet- en regelgeving op het gebied van privacy. De serviceprovider verzoekt de deelnemende woningeigenaren ook mee te werken aan het opdoen van deze leerervaringen en vraagt toestemming om de contactgegevens te mogen delen met borgsteller en EBU, zodat borgsteller en EBU de deelnemende woningeigenaren kunnen betrekken in de evaluatiemomenten.
AVG – anonimisering	7.3	Indien woningeigenaren geen toestemming geven voor het delen van hun contactgegevens, draagt serviceprovider er zorg voor dat de leerervaringen zo veel als mogelijk geanonimiseerd met de gemeente en EBU worden gedeeld.