



# **Tweedelijns ondersteuning bij verduurzaming van koopwoningen**

## **Aanbestedingsleidraad**

Kenmerk: 2020- 295

Datum: 21 april 2021

Status: definitief

Procedure: Europees openbaar

Contactpersoon: Bram Visch & Thea Smid, Team inkoop



**gemeente  
Haarlemmermeer**

# Inhoud

Inhoud.....	2
1 Algemeen .....	4
1.1 Inleiding .....	4
1.2 Aanbestedingsprocedure.....	4
1.3 Kader opdrachtgever .....	4
1.4 Duurzaam inkopen.....	5
2 Scope van de opdracht.....	6
2.1 Achtergrond.....	6
2.2 Beschrijving onderwerp opdracht .....	8
2.3 Onderdelen en proces tweedelijnsontzorging.....	9
2.4 Opties.....	10
2.5 Overeenkomst .....	11
2.6 Voorwaarden .....	11
2.7 Geen exclusief recht .....	11
2.8 Samenvoegen van opdrachten .....	11
2.9 Verdeling in percelen.....	11
2.10 Verdienmodel .....	12
3 Planning aanbestedingsprocedure.....	13
4 Contactpersoon en inlichtingen .....	14
4.1 Inlichtingen .....	14
4.2 Overige communicatie.....	14
4.3 Klachtenmeldpunt .....	14
5 Voorschriften voor inschrijving .....	15
5.1 Indienen inschrijving via TenderNed .....	15
5.2 Inhoud van de inschrijving.....	15
5.3 Eisen aan de inschrijving.....	16
5.4 Combinaties .....	16
5.5 Eén keer inschrijven.....	16
5.6 Concernverhoudingen .....	16
6 Overige voorwaarden .....	17
7 Uitsluitingsgronden.....	18
8 Geschiktheidseisen .....	19
8.1 Geschiktheidseisen .....	19
8.2 Financiële en economische draagkracht.....	19
8.3 Technische bekwaamheid.....	19
8.4 Beroepsbevoegdheid .....	21
8.5 Beroep op derden .....	22
9 Gunningscriteria .....	23
10 Beoordeling en gunning .....	24
10.1 Beoordelen inschrijvingen .....	24
10.2 Presentaties .....	24
10.3 Mededeling gunningsbeslissing en bezwaar.....	25
10.4 Heropening aanbestedingsprocedure .....	25

## **BIJLAGEN**

- Bijlage A UEA
- Bijlage B Format referenties
- Bijlage C Format Verklaring Bekwaamheid derde
- Bijlage D Programma van eisen
- Bijlage E Gunningscriteria
- Bijlage F Format Risico- en kansen dossier
- Bijlage G Inschrijfbiljet
- Bijlage H Verslag marktconsultatie
- Bijlage I Concept Verwerkersovereenkomst
- Bijlage J Algemene inkoopvoorwaarden Diensten en Leveringen

# 1 Algemeen

## 1.1 Inleiding

Voor u ligt de aanbestedingsleidraad 'Tweedelijns ondersteuning bij verduurzaming van koopwoningen' van de gemeente Haarlemmermeer.

Met deze aanbestedingsprocedure is de gemeente Haarlemmermeer (hierna ook aangeduid met 'aanbestedende dienst') voornemens één onderneming of consortium van ondernemingen te selecteren die het Energieloket van Haarlemmermeer kan ondersteunen in haar taak om particuliere woningeigenaren te ontzorgen bij de uitvoering van maatregelen voor de verduurzaming van de woning, die de particuliere woningeigenaar betaalt. De eerstelijns vragen van de particuliere woningeigenaren zal het Energieloket Haarlemmermeer zelf beantwoorden.

De opdrachtnemer biedt hulp en ondersteuning door het geven en/of faciliteren van onafhankelijk tweedelijns advies en door het verzorgen en/of faciliteren van de realisatie van dat advies.

U vindt in deze aanbestedingsleidraad informatie over de aanbestedende dienst, de opdracht die wordt aanbesteed, eisen die aan de inschrijver worden gesteld en de wijze waarop de aanbestedende dienst de inschrijvingen beoordeelt. In 2020 heeft de gemeente een marktconsultatie georganiseerd. De antwoorden hieruit hebben geholpen bij het bepalen van de scope en de aanpak. Een verslag van die marktconsultatie is bijgevoegd als bijlage H.

## 1.2 Aanbestedingsprocedure

Op deze aanbesteding is de Aanbestedingswet 2012 van toepassing. De aanbesteding is een Europese openbare procedure. De aankondiging van de opdracht is geplaatst op TenderNed.

### 1.2.1 Procedure digitaal via TenderNed

De aanbestedingsprocedure wordt uitsluitend digitaal uitgevoerd via het elektronisch systeem voor aanbestedingen: TenderNed ([www.tenderned.nl](http://www.tenderned.nl)). Dit betekent dat inschrijvingen alleen via TenderNed mogelijk zijn. Voor deelname aan de aanbestedingsprocedure dient een ondernemer als gebruiker te zijn geregistreerd bij TenderNed. De "Gebruiksvoorwaarden TenderNed" zijn van toepassing.

### 1.2.2 Verplicht inloggen met eHerkenning op TenderNed

Gebruikers van Nederlandse ondernemingen op TenderNed alleen nog inloggen via eHerkenning. Zonder eHerkenning heeft u geen toegang meer tot de gegevens van uw onderneming en kunt u niet deelnemen aan digitale aanbestedingen via TenderNed. Schaf daarom tijdig een persoonsgebonden eHerkenningmiddel aan bij een erkende leverancier (doorlooptijd 1-5 werkdagen). Koppel dit vervolgens aan uw gebruikersaccount in TenderNed. Hiervoor logt u eerst in met uw gebruikersnaam en wachtwoord van TenderNed. Heeft u uw eHerkenningmiddel eenmaal gekoppeld, dan logt u voortaan in met uw eHerkenningmiddel. Meer informatie over eHerkenning vindt u op [www.Tenderned.nl](http://www.Tenderned.nl). (voor ondernemingen)

## 1.3 Kader opdrachtgever

Sinds de drooglegging van het Haarlemmermeer in 1852 en de fusie met Haarlemmerliede en Spaarnwoude van begin 2019 heeft gemeente Haarlemmermeer zich ontwikkeld tot een dynamisch hart in onze Randstad. Met meer dan 150.000 inwoners behoort Haarlemmermeer tot de twintig grootste gemeenten van Nederland. Er zijn 31 dorpen en kernen verspreid over een gebied van 20.650 hectare. Kenmerkend voor de gemeente is de dynamiek en diversiteit: grootschaligheid tegenover

kleinschaligheid, van stadse proporties tot klein authentiek dorps karakter, hightech tegenover ambachtelijke teelt. De gemeente verkeert in een constant proces van vernieuwing: door de ontwikkeling van Schiphol en door de aanleg van infrastructuur, bedrijventerreinen en woongebieden, maar ook door de investeringen in groen en recreatie. Als vestigingsplaats voor bedrijven geldt Haarlemmermeer nationaal en internationaal als toplocatie. Al jarenlang vormt Haarlemmermeer de economische motor van Nederland en is het kloppend hart in de Randstad.

### **1.3.1 De gemeentelijke organisatie**

Er werken ongeveer 1000 fte bij de gemeente Haarlemmermeer. Verdeeld over 20 clusters werken zij dagelijks aan de ambitie van gemeente Haarlemmermeer om één van de beste servicegemeenten van Nederland te worden. Een gemeente waar de klant, bedrijven en instellingen niet alleen centraal staan, maar zich ook daadwerkelijk begrepen en geholpen voelen. Onze ambities zijn samengebracht in een organisatie-inrichting en cultuuromslag, waarbij de vragen van klanten en professionele dienstverleningsprocessen leidend zijn. Samenwerking, samenhang en externe oriëntatie zijn hierbij vanzelfsprekend.

### **1.3.2 Het Energieloket Haarlemmermeer**

Het Energieloket Haarlemmermeer helpt inwoners en bedrijven in de gemeente Haarlemmermeer met energie besparen en opwekken. Het Energieloket is een samenwerking van NMCX Centrum voor Duurzaamheid en de gemeente Haarlemmermeer. Het is een onafhankelijk verzamelpunt voor alle informatie over energiebesparing én opwekking in Haarlemmermeer:

[www.energielokethaarlemmermeer.nl](http://www.energielokethaarlemmermeer.nl).

Het Energieloket vervult de rol van vast aanspreekpunt voor inwoners en ondernemers. Ze hanteren een combinatie van online en offline communicatie-instrumenten om inwoners in groepen en persoonlijk te bereiken en organiseren onder andere wijkbijeenkomsten.

Zij handelen uit naam van de gemeente. Zij registreren alle vragen van inwoners in een eigen CRM en ondersteunen inwoners en ondernemers in het zetten van stappen om hun huizen en gebouwen te verduurzamen. Alle inwoners kunnen met vragen terecht bij het Energieloket.

Op de website van het Energieloket vind je tips om energie te besparen en informatie over maatregelen zoals ledverlichting en radiatorfolie. Woningbezitters kunnen er ook terecht voor grotere maatregelen, zoals isolatie en zonnepanelen. En met behulp van een huisscan op de website krijgen mensen direct inzicht in hun verduurzamingsmogelijkheden. Ook kan iedereen in Haarlemmermeer via de website gratis een persoonlijk en onafhankelijk online adviesgesprek aanvragen. Op deze manier willen wij inwoners en ondernemers ondersteunen en waar mogelijk ontzorgen om op een goede en kost effectieve manier hun huis of onderneming te verduurzamen.

## **1.4 Duurzaam inkopen**

De gemeente Haarlemmermeer wil een op economisch verantwoorde manier werken aan duurzaamheid en de energietransitie. De gemeente hecht waarde aan leveranciers die maatschappelijk betrokken zijn en werk maken van (innovatie) duurzame oplossingen.

Doelstellingen vanuit ons inkoopbeleid zijn bijdragen aan de transitie naar circulaire economie, duurzame energie en brandstoffen en bijdragen aan CO<sub>2</sub>-reductie en werkgelegenheid.

## 2 Scope van de opdracht

### 2.1 Achtergrond

Het [EnergieLoket](#) is nu het eerste(-lijns) aanspreekpunt voor en naar onze inwoners en ondernemers. De gemeente Haarlemmermeer wil haar particuliere woningeigenaren naast deze adviezen, ook verdergaande ondersteuning bieden bij de uitvoering van de geadviseerde maatregelen om energie te besparen (tweede lijnsadvisering). De uitvoering van de maatregelen moet maximaal bijdragen aan de realisatie van de doelstellingen van de gemeente: energieneutraal en aardgasvrij in 2050. Dat betekent zoveel mogelijk zonnepanelen op daken en gebouwen zoveel mogelijk geïsoleerd en goed geventileerd om de warmtevraag te verminderen. Daarnaast zijn ook maatregelen die bijdragen aan een verminderd elektriciteitsverbruik gewenst zoals energiezuinigere en slimme apparaten en energieopslag. Tot slot zullen ook maatregelen nodig zijn om daadwerkelijk over te stappen op een aardgasvrije woning ook zoals all-electric verwarmingssystemen en inductiekookplaten.

In Haarlemmermeer hebben we al een aantal initiatieven en diensten die energiebesparingsmaatregelen aanbieden voor inwoners met een koopwoning. De huidige maatregelen die aangeboden worden, zijn echter beperkt en ook gericht op een beperkt aantal subdoelgroepen daarbinnen. Om in 2050 voor 50% aan energie bespaard te hebben ten opzichte van 2018 en de gebouwde omgeving CO<sub>2</sub>-arm te verwarmen, zullen alle inwoners met koopwoningen hieraan bij moeten dragen en de conversie moeten worden vergroot.

We willen nu samen met de markt de schaa sprong gaan organiseren naar een ontzorgend en gedifferentieerd totaalaanbod, waarin uiteindelijk elke particuliere woningeigenaar van Haarlemmermeer ontzorgd kan worden.

#### 2.1.1 Aansluiten bij warmtetransitie

In de warmtevisie van de gemeente Haarlemmermeer wordt ingezet op een stapsgewijze aanpak naar aardgasvrij waarbij comfort van en betaalbaarheid voor inwoners centraal staat. De stap naar aardgasvrij wordt via verschillende transitieroutes beschreven. Waarbij huiseigenaren tussenstappen kunnen zetten voor kierdichting, isolatie en ventilatie, koken op inductie, en bijvoorbeeld het toepassen van hybride warmtepompen. We onderscheiden daarin drie systeemoplossingen voor aardgasvrij:

1. Individueel/All-electric;
2. Hybride (op basis van groengas);
3. Warmtenetten.

We zoeken een partij of een consortium van partijen die samen met ons en het EnergieLoket gezamenlijk de komende jaren als een stabiele partner voor onze particuliere woningeigenaren aan het werk wil om:

- als intermediair de basis te leggen voor ontwikkeling van een totaal ontzorgend aanbod voor alle woningeigenaren in Haarlemmermeer om van het aardgas af te komen voor de drie genoemde systeemoplossingen;
- daarin niet alleen ontzorgingsproducten met werkende marktmodellen aan te bieden (zoals inkoopacties voor zonnepanelen, gevelisolatie);
- maar ook een zo breed mogelijke scala en significante stappen te zetten in de innovatie van producten die nog geen sluitend marktmodel hebben (zoals bv voor waterzijdig inregelen of dakisolatie) en
- tegelijk voor beiden een zo groot mogelijke maatregelconversie te bereiken.
- samen met het EnergieLoket dit in te regelen en daarbij zelf centraal aanspreekpunt is.

We willen dat de aanpak een langlopende inspanning is, zodat particuliere woningeigenaren deze herkennen en vertrouwen, passend binnen de structuur van de gemeente. Daarbij willen we ook dat de uitvoering zich blijft ontwikkelen aan de hand van nieuwe maatregelen en inzichten.

In deze aanbesteding zullen we dan ook testen op een duidelijke aanpak van de ontwikkeling naar een totaal ontzorgend aanbod voor alle particuliere woningeigenaren van Haarlemmermeer voor elkaar van de drie genoemde systeemoplossingen. We verwachten dat zich inschrijvende partijen/consortia al diensten hebben liggen (marktfähige én nog te ontwikkelen ontzorgingsconcepten).

### 2.1.2 Aansluiten bij beleid duurzame opwek

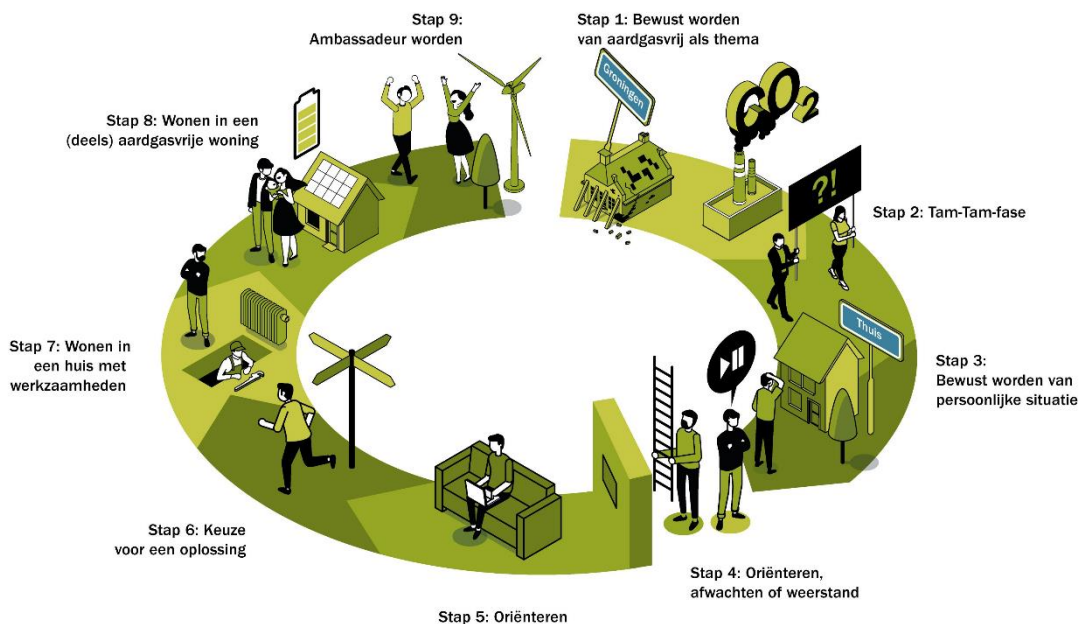
De gemeente Haarlemmermeer heeft naast energiebesparing ook een ambitie op duurzame opwek. Voor zon-pv geldt dat hiervoor een zonneladder is opgesteld waarbij de bovenste trede het toepassen van zon-pv op daken is. Uiteindelijk streven we er in Haarlemmermeer naar dat het lokale gebruik ook lokaal opgewekt wordt.

### 2.1.3 Ontzorging

Belangrijk voor het behalen van resultaten is dat particuliere woningeigenaren zo min mogelijk drempels ervaren om maatregelen te treffen die bij hun huis passen. Dat betekent dat het Energieloket als een one-stop-shop functioneert waarbij de zogenaamde 'klantreis' per te nemen maatregel zo vloeiend mogelijk verloopt. Bijvoorbeeld doordat de particuliere woningeigenaar niet naar aanbieders hoeft te zoeken, offertes gemakkelijk of amper hoeft te vergelijken, een hoge mate van zekerheid heeft dat er kwaliteit geboden wordt, dat uitvoering goed verloopt en dat nazorg of bij klachten er één aanspreekpunt is waar de particuliere woningeigenaar terecht kan. Ook financieringsvormen en prestatiegerichte maatregelen vallen hieronder.

## Klantreis aardgasvrij wonen

**TNO** innovation  
for life



Figuur 1: Grafische weergave van de klantreis

Het aanbieden, organiseren en uitvoeren van specifieke maatregelen is echter een taak van de markt. Om de gewenste ontzorging mogelijk te maken is er dus een publiek-private samenwerking nodig tussen

het Energieloket en de markt. Daarbij geldt dat particuliere woningeigenaren ervanuit moeten kunnen gaan dat zij een onafhankelijk advies op maat krijgen waarbij er voor de dienstverlenende partij(en) geen financiële prikkel is om een bepaalde maatregel te prefereren.

De landelijke leidraad voor Energieloketten schrijft ook voor dat zij een 'Zoek-en-vindmodule' met aanbieders – voor het uitvoeren van maatregelen (bouw, isolatie, installatie) en aanbieders van financiële producten die kunnen helpen bij het bekostigen van de maatregelen – verzorgen. Voor het Energieloket is het hierbij gewenst om lokale aanbieders te vermelden die goede kwaliteit bieden. Het doorverwijzen naar goede aanbieders zorgt voor betere dienstverlening en vertrouwen in het Energieloket.

## **2.2 Beschrijving onderwerp opdracht**

De eerstelijns vragen van de particuliere woningeigenaren zal het Energieloket Haarlemmermeer zelf beantwoorden.

De onderhavige opdracht bestaat uit het beantwoorden én uitvoeren van de tweedelijns vragen van de woningeigenaren vanuit het Energieloket Haarlemmermeer, door particuliere woningeigenaren (inclusief appartementen) en VvE's te ontzorgen bij de uitvoering van energie gerelateerde maatregelen, die de particuliere woningeigenaar betaalt.

Dit bestaat uit 3 hoofdonderdelen:

- A. Gemeentebrede ontzorging
- B. Wijkgerichte ontzorging
- C. Selecteren van preferente (lokale) aanbieders.

Voor een beperkt aantal verschillende maatregelen binnen de ontzorging, bestaan al verschillende werkende marktmodellen. Bijvoorbeeld isolatiemaatregelen en zonnepanelen. Voor verschillende andere maatregelen zijn deze er nog niet (volledig) zoals waterzijdig inregelen, warmtepompen of (wtw) ventilatiesystemen. Hoewel er vaak al wel aanbieders zijn die dit kunnen verzorgen, zijn hiervoor vaak ook nog niet de gewenste ontzorgingsconcepten, met opgebouwd uit ontzorgende dienstverleningen en maatregelpakketten. In deze opdracht ligt de nadruk op de ontwikkeling daarvan.

### **2.2.1 Gemeentebrede ontzorging**

Voor de gemeentebrede ontzorging willen we dat particuliere woningeigenaren het hele jaar door de mogelijkheid hebben om ontzorgd te worden ten behoeve van verduurzaming van hun woning. Dit gebeurt vraaggestuurd: een inwoner komt hierbij met een vraag bij het Energieloket specifiek voor de eigen woning. Daarnaast valt onder de gemeentebrede ontzorging dat er één of meermaals per jaar (collectieve) acties worden georganiseerd. Denk hierbij aan collectieve inkoopacties voor zonnepanelen en isolatie, maar ook ventilatie of koeling.

### **2.2.2 Wijkgerichte ontzorging**

Voor wijken waarvoor volgens de planning van de warmtevisie een wijkplan opgesteld en uitgevoerd gaat worden, is wijkgerichte ontzorging nodig. Dat betekent dat er specifiek voor de woningen en gebouwen in die wijk maatwerk ontzorging is die past bij het type woningen en de systeemoplossing die voorzien is voor deze wijk. Deze ontzorging kan al starten voordat er een wijkplan is opgesteld, maar zal verder moeten worden verfijnd nadat een wijkplan is vastgesteld. Dat betekent dat er in deze wijken additionele aandacht nodig is voor maatregelen die zijn afgestemd op de woningen en de toekomstige warmteoplossing. Denk hierbij ook aan specifieke groepen zoals VvE's of rijwoningen met gespikkeld bezit.

Collectieve acties in de wijkgerichte aanpak kunnen ook worden geïnitieerd door particuliere woningeigenaren of een detaillering zijn van de acties uit de gemeentebrede ontzorging. De opdrachtnemer ondersteunt dit, als de woningeigenaren dit wensen.

### **2.2.3 Selecteren preferente lokale aanbieders**

Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat zij gebruik maakt van gekwalificeerde aanbieders van maatregelen voor invulling van de ontzorgingsconcepten. De opdrachtnemer kan in het selecteren van de aanbieders zelf een werkwijze bepalen zolang deze maar onafhankelijk, transparant en objectief is en dat zij invulling geeft aan onderstaande aspecten. De opdrachtnemer mag niet financieel, of in welke andere vorm, gebaat zijn bij het selecteren van de aanbieders. Het Energieloket biedt derhalve een doorverwijzing naar deze aanbieders met daarbij transparantie inzake de selectiecriteria via een 'zoek-en-vindmodule' op de website van het loket.

*Aspecten voor de selectiecriteria van aanbieders:*

- Lokaal/Regionaal
- Kostencriteria
- Kwaliteitscriteria
  - Product
  - Service
  - Duurzaamheid

### **2.2.4 Aan te bieden maatregelen**

Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat hij de particuliere woningeigenaar op een zo breed mogelijk scala van adviezen en maatregelen ondersteunt, in te vullen via de tabel 'Adviezen en maatregelen' uit bijlage E: gunningscriteria.

## **2.3 Onderdelen en proces tweedelijnsontzorging**

De tweedelijns ontzorging bestaat in hoofdlijnen uit onderstaande stappen. De exacte invulling hiervan wordt door de opdrachtnemer – en waar nodig in afstemming met het Energieloket – vormgegeven. Variatie op of afwijken van deze stappen is mogelijk voor specifieke maatregelen of acties. De verder in deze leidraad genoemde klantreis (zie ook figuur 1) bestaat ten minste uit deze 4 stappen.

### **1. Advies**

Eerlijke, onafhankelijke en relevante adviesverlening aan woningeigenaren over:

- a. Welke combinatie van energiebesparende maatregelen specifiek voor de betreffende woning genomen kan worden en die bijdraagt aan een aardgasvrije en/of energieneutrale woning;
- b. Bijbehorende financiering en subsidiemogelijkheden;
- c. De volgorde waarin de energiemaatregelen het beste genomen kunnen worden (inclusief geen-spijtm maatregelen) en
- d. Een bijbehorend stappenplan afgestemd op de doelgroep door heldere en simpele taal, die inzicht geeft in toekomstige maatregelen die getroffen kunnen worden op welke (natuurlijke) momenten tot en met een aardgasvrije en/of energieneutrale woning.

Het advies is afgestemd:

- op de fase van de klantreis naar aardgasvrij en op de daarin benodigde mate van detail (van woningscan tot gedetailleerd maatwerkadvies);
- Communicatie naar de doelgroep passend is en in samenspraak met het Energieloket wordt gemaakt;

- op de woning en gebaseerd op onder meer de individuele wensen, het gebruik, budget en mogelijkheden van de woningeigenaar;
- op het beleid van de gemeente (warmtevisie, zonneladder, Regionale Energiestrategie);
- op het alternatieve warmtesysteem van de betreffende wijk in de warmte transitievisie (Individueel/All-electric; Hybride (op basis van groengas) of warmtenet).

Eventueel combineren/bundelen van vergelijkbare adviesvragen van particuliere woningeigenaren in eenzelfde wijk; waarbij communicatie met de (overige) eigenaren via het Energieloket verloopt.

## **2. Offerte**

Een offerteplatform op het Energieloket voor jaarlijkse collectieve acties en doorlopende individuele klantvragen. Hiervoor worden periodiek (bijvoorbeeld eens per jaar) een aantal aanbieders geselecteerd volgens vastgestelde criteria. Voor specifieke acties kunnen hier aparte selecties voor worden gemaakt. De opdrachtnemer zorgt daarbij ook voor een kwaliteitscheck op de te ontvangen offertes voor de woningeigenaar en zorgt ervoor dat deze onderling vergelijkbaar zijn. Daarna zorgt de opdrachtnemer ervoor dat de offertes namens het Energieloket aan de woningeigena(a)r(en) worden toegezonden.

## **3. Uitvoering en nazorg**

Na keuze en opdrachtverlening door de particuliere woningeigenaar, zorgt de opdrachtnemer voor

- het contracteren van de aanbieder;
- eventueel toezicht bij levering en installatie door de aanbieder;
- kwaliteitcontrole van de uitgevoerde maatregel achteraf;
- opstellen communicatieaanpak van acties en wijze van benadering van doelgroepen samen met het Energieloket;
- nazorg: klachten tot tevredenheid van bewoner(s) afhandelen en/of aanbieder manen tot goed afronden van opdracht;
- contacten met particuliere woningeigenaren namens het Energieloket;
- servicedesk/call-center, onderdeel uitmakend van het Energieloket.

## **4. Registratie en rapportage**

Voor registratie van de klantreis wordt primair gebruik gemaakt van het CRM van het Energieloket.

Mogelijk moet het CRM hierop worden uitgebreid. Een API-verbinding tussen het CRM en het systeem van de opdrachtnemer is ook mogelijk maar heeft niet de voorkeur in verband met afhankelijkheid en het borgen van continuïteit van de dienstverlening.

Ten behoeve van het borgen van kwaliteit van de dienstverlening registreert de opdrachtnemer ook de tevredenheid van de particuliere woningeigenaar, de prestatie van de aanbieder en andere indicatoren die bijdragen aan het evalueren en verbeteren van de klantreis, de dienstverlening en de realisatie van de maatregelen.

Kwartaalrapportage van klantreisgegevens: aantal klantvragen, gegeven adviezen, uitgebrachte en geaccordeerde offertes, uitgevoerde maatregelen, kosten, effecten/baten; klachten.

Terugkoppelen van mogelijke lessons learned - voortvloeiend uit de uitgevoerde maatregelen - aan het Energieloket en door vertalen naar vervolgacties. Aangeven wat het Energieloket als eerstelijnsadvies kan opnemen in antwoorden aan inwoners met vragen of op de website. Deze gegevens worden ook beschikbaar gesteld aan de gemeente en het Energieloket.

## **2.4 Opties**

Aanvullend kan in overleg met de gemeente en het Energieloket binnen de looptijd van de overeenkomst opdracht worden verleend voor (evt. na separate offerte):

- a) Het ontwikkelen van nog niet bestaande diensten of maatregelen en hier een pilot voor aanbieden via het Energieloket;
- b) Het uitvoeren van 'kansen' die de opdrachtnemer zelf ziet en bespreekt met de gemeente Haarlemmermeer (zie ook gunningscriteria en bijlage F).

## **2.5 Overeenkomst**

De overeenkomst heeft een initiële looptijd tot 31 december 2022. De gemeente heeft de wens om hier een langlopende verbintenis van te maken. De ondersteuning van de woningeigenaren is immers niet klaar op 1 januari 2023. Afhankelijk van of er nieuwe subsidie of ander budget beschikbaar komt, heeft de gemeente de optie de overeenkomst driemaal te verlengen met een jaar. De gemeente sluit met 1 ondernemer/consortium een overeenkomst.

Het totale budget voor de ondersteuning tijdens de initiële looptijd bedraagt € 500.000,- exclusief btw.. Inschrijver kan géén rechten ontlennen aan dit bedrag.

De gemeente beoogt een partij/consortium te contracteren:

- die de woningeigenaren op een veilige, adequate, onafhankelijke, duidelijke en plezierige wijze, ondersteunen zodat particuliere woningeigenaren tevreden zijn over de communicatiewijze, adviezen en uitvoering van maatregelen en bewerkstelligt dat zoveel mogelijk particuliere woningeigenaren in de gemeente Haarlemmermeer maatregelen laten uitvoeren;
- die een breed scala aan effectieve maatregelen weet te bieden, die maximaal bijdragen aan de realisatie van de doelstellingen: energieneutraal in 2030 en aardasvrij in 2050;
- die in de 17 maanden van de initiële looptijd een goede basis aan maatregelen en adviezen weet neer te zetten en zoveel mogelijk weet te bewerkstelligen voor het beschikbare budget en een dusdanige aanpak heeft, dat de ondersteuning na die initiële looptijd tegen lage jaarkosten verlengd kan worden.

## **2.6 Voorwaarden**

Op de opdracht zullen de Algemene inkoopvoorwaarden gemeente Haarlemmermeer 2015 van toepassing zijn. Deze zijn opgenomen als Bijlage J bij deze leidraad.

## **2.7 Geen exclusief recht**

De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om werkzaamheden, zoals hierboven genoemd, buiten deze overeenkomst door derden (onderhands of openbaar) te laten uitvoeren, indien deze niet worden geïnitieerd vanuit de gemeente of het Energieloket, of indien deze werkzaamheden logischerwijs beter kunnen worden ondergebracht in een ander gemeentelijk project.

## **2.8 Samenvoegen van opdrachten**

De opdracht is niet onnodig samengevoegd.

## **2.9 Verdeling in percelen**

De opdracht is niet in percelen opgedeeld, omdat het niet passend wordt geacht gezien de samenhang van de opdrachten.

## **2.10 Verdienmodel**

De gemeente Haarlemmermeer is gebaat bij particuliere woningeigenaren die goede adviezen en stappenplannen krijgen, opdat die particuliere woningeigenaren die maatregelen ook daadwerkelijk gaan laten uitvoeren en die particuliere woningeigenaren tevreden zijn met de uitvoering van die maatregelen. De uitvoering van de maatregelen moet maximaal bijdragen aan de realisatie van de doelstellingen van de gemeente: energieneutraal in 2030 en aardgasvrij in 2050.

De gemeente Haarlemmermeer is ook gebaat bij continuïteit. De ondersteuning van de woningeigenaren is niet klaar op 1 januari 2023. In de komende jaren zal aanvullende financiering worden gezocht. Het streven is daarom naar het doorgaan met de partij die flink geïnvesteerd heeft, en na 1 januari 2023 door kan met lage jaarkosten.

Indien de opdrachtnemer een uitzonderlijke prestatie heeft verricht (bijvoorbeeld op het ontwikkelen van een nieuw concept of een zeer grote klanttevredenheid of conversie) bestaat de mogelijkheid van het uitbetalen van een bonus.

### 3 Planning aanbestedingsprocedure

In onderstaande tabel is de planning van de aanbestedingsprocedure weergegeven. De gemeente Haarlemmermeer behoudt zich het recht voor om deze planning aan te passen.

Omschrijving	Datum
publicatie op TED	21 april 2021
uiterste datum indienen vragen	7 mei 2021
uiterste datum verstrekken nota van inlichtingen	14 mei 2021
sluitingsdatum inschrijving	<b>16 juni 2021, 12.00 uur</b>
presentaties	<b>22 en 23 juni</b>
mededeling gunningsbeslissing	25 juni 2021
bezwaartermijn (20 dagen)	15 juli 2021
definitieve gunning	16 juli 2021
start werkzaamheden/ingangsdatum overeenkomst	<b>1 augustus 2021</b>

## **4 Contactpersoon en inlichtingen**

### **4.1 Inlichtingen**

Nadere inlichtingen over deze aanbestedingsprocedure en aanbestedingsdocumenten kunnen tot uiterlijk de datum zoals vermeld in de planning (hoofdstuk 3) worden aangevraagd door middel van TenderNed, "Vragen en antwoorden". Vragen dienen helder en duidelijk te zijn geformuleerd met een referentie naar het onderdeel van de aanbestedingsdocumenten waarop de vraag betrekking heeft.

Een inschrijver kan de aanbestedende dienst in een later stadium niet tegenwerpen dat bepalingen, voorschriften of criteria niet duidelijk zijn, indien inschrijver daarover geen vraag heeft gesteld.

De via TenderNed gestelde vragen en de daarop gegeven antwoorden worden door de aanbestedende dienst geanonimiseerd vastgelegd in een nota van inlichtingen. Deze nota (en eventuele bijlagen) wordt gepubliceerd op TenderNed.

U dient voor het stellen van vertrouwelijke vragen hetzelfde modeldocument in TenderNed te hanteren als voor niet-vertrouwelijke vragen. Het is aan de aanbestedende dienst om te bepalen of er daadwerkelijk sprake is van een gerechtvaardigd commercieel belang. Indien de aanbestedende dienst uw vraag of verzoek niet als vertrouwelijk beoordeelt, dan ontvangt u daarvan bericht. U krijgt dan de keus om uw vraag terug te trekken of toch antwoord te ontvangen, maar dat wordt dan openbaar gemaakt. Van de beantwoording van de vertrouwelijke vragen wordt een individuele Nota van Inlichtingen opgesteld.

### **4.2 Overige communicatie**

Communicatie die geen vragen voor de nota van inlichtingen betreffen, dient ook digitaal te geschieden via de berichtenservice in TenderNed.

Indien tijdens de aanbestedingsprocedure met andere personen dan de contactpersonen of op andere dan de omschreven wijze contact wordt opgenomen, kan dit leiden tot uitsluiting van verdere deelname aan de procedure.

### **4.3 Klachtenmeldpunt**

De gemeente Haarlemmermeer heeft conform de regeling Klachtafhandeling bij Aanbesteden een klachtenmeldpunt ingericht. Klachten over deze aanbesteding kunnen worden ingediend bij het meldpunt Klachtenafhandeling Aanbesteden van de gemeente Haarlemmermeer op het email adres [aanbesteden@haarlemmermeer.nl](mailto:aanbesteden@haarlemmermeer.nl).

De klacht bevat de volgende gegevens: de naam en adres van de ondernemer, de dagtekening, de aanduiding van de aanbesteding, de klacht en de wijze waarop het knelpunt volgens de ondernemer zou kunnen worden verholpen. De ondernemer ontvangt een ontvangstbevestiging met vermelding van de behandeltermijn.

## 5 Voorschriften voor inschrijving

### 5.1 Indienen inschrijving via TenderNed

1. De inschrijving dient digitaal op het platform TenderNed te worden ingediend. Op andere wijze ingediende inschrijvingen worden niet in behandeling genomen. De inschrijver is zelf verantwoordelijk voor het juist en volledig indienen van de inschrijving. In geval van twijfel over het juist indienen van de inschrijving en eventuele storingen wordt u geadviseerd contact op te nemen met de servicedesk van TenderNed (telefoonnummer: 0800 8363376). Een instructie met betrekking tot digitaal aanbesteden (In zes stappen digitaal inschrijven op overheidsopdrachten van TenderNed) treft u aan via de link: <http://www.tenderned.nl/volledig-digitaal-aanbesteden-tenderned>.
2. De inschrijving dient uiterlijk op de vermelde datum en tijdstip in TenderNed én zoals vermeld bij Planning Aanbestedingsprocedure (hoofdstuk 3) te zijn ingediend op TenderNed. De klok van TenderNed is hierbij bepalend. Op dat tijdstip eindigt de inschrijvingstermijn en sluit de digitale kluis in TenderNed. Het genoemde tijdstip en de genoemde datum gelden als uiterste tijdstip en uiterste datum voor ontvangst van de inschrijvingen.
3. In geval TenderNed op het uiterste tijdstip voor ontvangst van de inschrijving niet toegankelijk is als gevolg van een storing bij eHerkenning, kan het uiterste tijdstip voor ontvangst van de inschrijvingen, afhankelijk van de situatie en de gevolgen, door de aanbesteder worden uitgesteld. Het gewijzigde uiterste tijdstip voor ontvangst van de inschrijvingen wordt bekend gemaakt aan de potentiële inschrijvers via TenderNed, "Rectificatie".
4. Na sluiting van de inschrijvingstermijn wordt de digitale kluis geopend. Alle inschrijvers ontvangen automatisch van TenderNed een bericht dat de kluis is geopend. Tevens wordt er een proces-verbaal van ingekomen inschrijvingen opgemaakt. Bij de opening kunnen geen inschrijvers aanwezig zijn.

### 5.2 Inhoud van de inschrijving

Uw inschrijving dient ten minste te bestaan uit het volgende:

Verwijzing	Omschrijving	Wijze van opnemen in inschrijving (TenderNed)
<b>Uitsluitingsgronden/Geschiktheidseisen (hoofdstuk 7/8)</b>		
Bijlage A	Eigen verklaring (UEA) (van inschrijver, combinant en onderaannemer)	*.pdf (tab eisen)
-	Uittreksel inschrijving Handelsregister (kvK) (van inschrijver, combinant en onderaannemer)	*.pdf (tab eisen)
Bijlage B	Referentieproject(en)	*.pdf (tab eisen)
Bijlage C	Verklaring Bekwaamheid derden (bij onderaanneming)	*.pdf (tab eisen)
<b>Minimumeisen (hoofdstuk 8)</b>		
Bijlage D	Programma van Eisen	*.pdf (tab eisen)
<b>Gunningscriteria (hoofdstuk 9)</b>		
Eigen format	Kwaliteit en invulling van de dienstverlening	*.pdf (tab criteria)
Eigen format en tabel in Bijlage E	Palet aan adviezen en maatregelen	*.pdf (tab criteria)
Bijlage F	Risico en kansendossier	*.pdf (tab criteria)
Bijlage G	Inschrijfbiljet	*.pdf (tab criteria)

### **5.3 Eisen aan de inschrijving**

Ten aanzien van de inschrijving gelden voorts de volgende eisen:

- Alle geldbedragen dienen te worden vermeld in Euro, exclusief omzetbelasting;
- Er mag geen wijziging aangebracht worden in voorgeschreven formats en modellen;
- De inschrijving dient in overeenstemming te zijn met het Programma van eisen;
- De verklaringen en Inschrijfbiljet dienen door een vertegenwoordigingsbevoegde persoon te worden ondertekend. De vertegenwoordigingsbevoegdheid van die persoon moet blijken uit het uittreksel uit het nationale beroeps/handelsregister en eventueel een aanvullende schriftelijke machtiging;

### **5.4 Combinaties**

Een samenwerkingsverband van ondernemers (hierna: combinatie) kan een inschrijving indienen. Er is geen bijzondere rechtsvorm vereist. Elke combinant is – in geval van gunning - hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen welke voortvloeien uit de ingevolge de onderhavige aanbesteding gesloten overeenkomst(en). Tevens dient vermeld te worden welk lid van de combinatie als penvoerder zal optreden.

Deze punten zijn opgenomen in de Eigen Verklaring, het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA).

Elke combinant dient een Eigen Verklaring (UEA) in te dienen en een uittreksel Kamer van Koophandel

### **5.5 Eén keer inschrijven**

Een inschrijver mag slechts één keer inschrijven, hetzij zelfstandig, hetzij in combinatie. Wordt in strijd met vorenstaande gehandeld, dan zijn de betreffende inschrijvingen ongeldig.

### **5.6 Concernverhoudingen**

Van een concern mag slechts één rechtspersoon inschrijven. Meer rechtspersonen van een concern kunnen wel tezamen in de vorm van een combinatie inschrijven. Onder concern wordt verstaan: een rechtspersoon tezamen met haar dochtermaatschappijen in de zin van artikel 24a, Boek 2, Burgerlijk Wetboek. Wordt in strijd met vorenstaande gehandeld, dan wordt uitsluitend de inschrijving in behandeling genomen, die het eerst door de aanbestedende dienst is ontvangen. Is niet vast te stellen welke inschrijving het eerst is ontvangen, dan geeft loting de doorslag.

## 6 Overige voorwaarden

- a. Het indienen van een inschrijving door inschrijver houdt in dat deze met de bepalingen uit deze aanbestedingsleidraad en de daarbij behorende bijlagen instemt en bereid is tot de uitvoering van: de opdracht.
- b. De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor alle verstrekte gegevens op juistheid te controleren en de opgegeven referenten te benaderen.
- c. Een inschrijving die niet geheel voldoet aan de gestelde eisen, voorwaarden en voorschriften en/of niet alle gevraagde documenten bevat, kan als ongeldig worden aangemerkt en worden uitgesloten van deelneming aan de aanbestedingsprocedure.
- d. In het geval van een gebrek dat eenvoudig te herstellen is, kan de aanbestedende dienst de betrokken inschrijver in de gelegenheid stellen om binnen een termijn van twee werkdagen, te rekenen vanaf de dag van verzending van een verzoek daartoe, het gebrek te herstellen.
- e. Een inschrijving waaraan voorwaarden zijn verbonden, is ongeldig.
- f. De aanbestedende dienst is niet verplicht interne documenten, zoals resultaten van evaluaties, evenals adviezen over de beoordeling, aan inschrijvers bekend te maken.
- g. De voertaal tijdens en na deze aanbesteding is het Nederlands. Schriftelijke stukken (waaronder begrepen email) dienen derhalve ook gesteld te zijn in het Nederlands.
- h. Varianten zijn niet toegestaan, tenzij dit uitdrukkelijk in deze aanbestedingsleidraad is bepaald.
- i. Aan de opdrachtverstrekking kan geen enkel recht tot eventuele vervolgoopdrachten worden ontleend.
- j. De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om de aanbesteding geheel of gedeeltelijk of voorwaardelijk (bijvoorbeeld onder de voorwaarde dat van de bevoegde instanties de vereiste vergunningen zijn verkregen) te gunnen en tijdelijk of definitief te stoppen.
- k. Inschrijver heeft in het kader van deze aanbesteding geen recht op vergoeding van enigerlei kosten. Bij laattijdige intrekking kan de aanbestedende dienst ertoe besluiten om een vergoeding toe te kennen indien de aard van de aanbesteding, de kosten die gemaakt zijn en de omstandigheden waaronder intrekking heeft plaatsgevonden hier aanleiding toe geeft.
- l. De aanbestedingsdocumenten dienen vertrouwelijk te worden behandeld en mogen door inschrijver slechts aan medewerk(st)ers worden getoond, die voor het indienen van de inschrijving daarvan kennis moeten nemen. Er mag niet op enigerlei wijze aan derden kennis worden gegeven van de gegevens, die in dit verband door of namens de aanbestedende dienst zijn of worden verstrekt (behoudens voor zover dit noodzakelijk is voor het indienen van de inschrijving). De vertrouwelijkheid zal ook in acht worden genomen, indien de inschrijving niet tot gunning zal leiden.
- m. Inschrijver doet de aanbieding gestand gedurende 2 maanden na sluiting van de inschrijftermijn. Indien tegen de gunningsbeslissing van de gemeente bezwaar wordt gemaakt zal de geldigheid van de inschrijvingen worden verlengd tot minimaal twee weken na de datum van het kort gedingvonnis.
- n. Manipulatieve inschrijvingen zijn niet toegestaan en leiden tot uitsluiting. Van een manipulatieve inschrijving is onder andere sprake als de beoordelingssystematiek zodanig wordt gemanipuleerd dat het daarmee beoogde doel wordt verstoord, zoals bijvoorbeeld het aanbieden van onrealistische prijzen.
- o. De prijs staat vast gedurende de looptijd van de overeenkomst. Eventuele prijs of tariefsaanpassingen zijn slechts mogelijk voor zover dat in de overeenkomst is bepaald.
- p. Voor de borging van zorgvuldige verwerking van persoonsgegevens sluiten partijen een Verwerkersovereenkomst af in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Onder verwerking wordt verstaan alle handelingen uitgevoerd op Persoonsgegevens, al dan niet door geautomatiseerde middelen, zoals verzamelen, vastleggen, structureren, opslaan, aanpassen of wijzigen, ophalen, raadplegen, gebruiken, bekendmaken door overdracht, verspreiding of anderszins beschikbaar maken, afstemmen of combineren, blokkeren, wissen of vernietigen.

## 7 Uitsluitingsgronden

De aanbestedende dienst beoordeelt over toepassing van de uitsluitingsgronden als vermeld op de Eigen Verklaring zijnde genoemd het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) onder Deel III onder A en B (dwingende uitsluitingsgronden) en/of onder Deel III, onder C (de relevante facultatieve uitsluitingsgronden voor deze specifieke opdracht). De Eigen Verklaring (UEA) is opgenomen als bijlage A.

De aanbestedende dienst vraagt bewijsmiddelen (zie hieronder) op bij de inschrijver die voor gunning van de opdracht in aanmerking komt om de Eigen Verklaring (UEA) te verifiëren en om te beoordelen of zich een grond voor uitsluiting voordoet. De bewijsmiddelen dienen na het verzoek binnen 7 dagen te worden ingediend.

De bewijsmiddelen voor de uitsluitingsgronden zijn:

- Een gedragsverklaring aanbesteden niet ouder dan 2 jaar op het moment van inschrijving
- Een verklaring van de belastingdienst niet ouder dan 6 maanden op het tijdstip van inschrijving

De aanbestedende dienst aanvaardt ook gegevens en bescheiden uit een andere lidstaat, uit het land van herkomst van inschrijver of het land waar de inschrijver is gevestigd, die een gelijkwaardig doel dienen of waaruit blijkt dat de uitsluitingsgrond niet op hem van toepassing is.

Indien een uitsluitingsgrond op inschrijver van toepassing is, dient inschrijver de blijkens het Uniform Aanbestedingsdocument gevraagde gegevens te vermelden. Dit laat onverlet dat de aanbestedende dienst aanvullende gegevens kan verlangen. De aanbestedende dienst kan afzien van toepassing van (een van) de dwingende en of facultatieve uitsluitingsgronden om redenen genoemd in artikel 2.86a en 2.88 Aanbestedingswet 2012.

### **Integriteit**

De gemeente behoudt zich het recht voor om gedurende de aanbestedingsprocedure en gedurende de looptijd van de overeenkomst gebruik te maken van de Wet Bevordering Integriteitsbeoordelingen door het Openbaar Bestuur (hierna: Wet Bibob) om te toetsen of er sprake is van één van de verplichte of facultatieve uitsluitingsgronden, waaronder de “ernstige beroepsfout”. De gemeente kan in dit geval aan het Bureau Bibob advies vragen. Op basis van de uitkomst van het onderzoek van Bureau Bibob kan de gemeente besluiten om een onderneming uit te sluiten van deelneming aan de aanbestedingsprocedure of de overeenkomst ontbinden.

## **8 Geschiktheidseisen**

### **8.1 Geschiktheidseisen**

In deze paragraaf vindt u een beschrijving van de geschiktheidseisen die worden gesteld en de bewijsmiddelen die na verzoek moeten worden ingediend om aan te tonen dat u aan de geschiktheidseisen voldoet. De aanbestedende dienst vraagt bewijsmiddelen op bij de inschrijver die voor gunning van de opdracht in aanmerking komt. De bewijsmiddelen dienen na een verzoek binnen 7 dagen te worden ingediend.

Een inschrijving die niet voldoet aan de geschiktheidseisen is ongeldig en wordt uitgesloten van verdere deelneming aan de aanbestedingsprocedure.

### **8.2 Financiële en economische draagkracht**

Inschrijver dient te beschikken over een aansprakelijkheidsverzekering bedrijven (AVB) met een dekking van € 1 miljoen per gebeurtenis.

Een kopie van een polis of certificaat van de verzekering dient na een verzoek daartoe te worden ingediend.

Bij combinaties:

Dit bewijs dient door iedere deelnemer in een combinatie na een verzoek daartoe te worden ingediend.

### **8.3 Technische bekwaamheid**

Om in aanmerking te komen voor gunning van de opdracht dient u te beschikken over de in deze paragraaf genoemde kerncompetenties. De aanbestedende dienst beschrijft in deze paragraaf de kerncompetenties en de kenmerken waaraan in te dienen referentieprojecten moeten voldoen om aan te tonen dat wordt voldaan aan de kerncompetentie.

De referentieprojecten dienen conform het model referentieprojecten (zie bijlage B) bij de Inschrijving te worden ingediend. Indien een door u uitgevoerde referentieopdracht voldoet aan de eisen van meerdere kerncompetenties dan kan deze referentieopdracht voor meerdere kerncompetenties worden gebruikt. Wel dient per kerncompetentie het betreffende referentieformulier ingediend te worden i.v.m. de specifieke vragen die per kerncompetentie gesteld worden.

Bij de referenties dienen tevens de contactgegevens van de (toenmalige) contactpersonen te worden opgegeven. Zonder verdere toestemming van Gegadigde kan de referentie worden nagetrokken. Indien de verklaring van deze contactpersoon niet overeenstemt met de ingediende referentie dan wordt deze als ongeldig beschouwd en zal uw inschrijving terzijde worden gelegd. Een referentie voldoet of een referentie voldoet niet.

Referenties worden alleen als geldig beschouwd indien de betreffende referentieopdracht is uitgevoerd door Gegadigde. Dit is de hoofdaannemer (dezelfde rechtspersoon), de onderaannemer mits daarmee wordt ingeschreven of een van de combinanten waarmee Gegadigde zich aanmeldt. Het is dus niet toegestaan een referentieopdracht in te dienen die door een andere rechtspersoon binnen hetzelfde concern is uitgevoerd (tenzij daarmee wordt ingeschreven). Een referentie is ook ongeldig wanneer de werkzaamheden door een combinant of onderaannemer zijn uitgevoerd waarmee niet wordt ingeschreven.

Elke referentieproject moet geheel of gedeeltelijk hebben plaatsgevonden in de afgelopen 3 jaren te rekenen vanaf de datum van Inschrijving. De opdracht moet zijn gestart en/of voltooid.

Kerncompetentie	Bewijsmiddel met elementen
<p>K1</p> <p>Inschrijver dient in staat de gehele klantreis te kunnen begeleiden voor collectieve aanvragen via een digitaal systeem voor zon-PV en isolatie.</p>	<p>Ten minste één opdracht waarbij Inschrijver:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- onafhankelijk offertes op heeft gevraagd via een digitaal systeem t.b.v. koopwoningen;</li> <li>- offertes aangeboden heeft m.b.t. energiebesparende maatregelen aan een collectief van minimaal 100 particuliere woningeigenaren;</li> <li>- de opdrachtverstrekking heeft verzorgd; en</li> <li>- nazorg op de uitvoering heeft verzorgd.</li> </ul> <p>Energiebesparende maatregelen: zon-PV én gevel- en vloerisolatie.</p>
<p>K2</p> <p>Inschrijver dient ervaring te hebben met de implementatie van een crm systeem en offertes bij aanbieders kunnen uitvragen via dat systeem.</p>	<p>Ten minste één opdracht waarbij Inschrijver heeft gewerkt met een crm-systeem die de hele klantreis van een gebruiker volgt van aanvraag via offerte van aanbieder tot en met nazorg, voor minstens 2 energiebesparende maatregelen.</p>
<p>K3</p> <p>Inschrijver dient ervaring te hebben met het maken van kwartaalrapportages</p>	<p>Ten minste één opdracht waarbij Inschrijver kwartaalrapportages (zie paragraaf 2.3 punt 4) heeft gemaakt m.b.t. adviesverlening en uitvoering van energiebesparende maatregelen, per stap in de klantreis.</p> <p>Voeg een voorbeeld toe.</p>
<p>K4</p> <p>Inschrijver dient ervaring te hebben met het begeleiden van individuele particuliere woningeigenaren t.a.v. financiering van energiebesparende maatregelen.</p>	<p>Ten minste één opdracht waarbij Inschrijver een of meerdere financiële producten succesvol geïmplementeerd heeft passend bij de energiemaatregelen.</p>
<p>K5</p> <p>Inschrijver dient ervaring te hebben met het begeleiden van de hele klantreis voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Maatwerk stappenplan woningverduurzaming</li> <li>-Kierdichting</li> <li>-Waterzijdig inregelen</li> <li>-(De)centrale (wtw) ventilatie</li> <li>-(Hybride) warmtepomp</li> </ul>	<p>Ten minste één opdracht waarbij Inschrijver:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- onafhankelijk offertes bij aanbieders op heeft gevraagd via een digitaal systeem t.b.v. koopwoningen;</li> <li>- aangeboden heeft aan het collectief;</li> <li>- de opdrachtverstrekking heeft verzorgd; en</li> <li>- nazorg op de uitvoering heeft gedaan.</li> </ul> <p>Collectief (min. 50 particuliere woningeigenaren) en individueel.</p> <p>Voor minstens 2 van de 5 energiebesparende maatregelen.</p> <p>Gegadigde dient per maatregel minimaal 1 referentie in.</p>
<p>K6</p> <p>Inschrijver dient ervaring te hebben met communicatie op basis van klantdifferentiatie naar levensstijl. De communicatiestijl moet immers aansluiten bij communicatie frame van het Energieloket en de gemeente.</p>	<p>Ten minste een opdracht waarbij Inschrijver verschillende doelgroepgerichte communicatie-uitingen heeft gedaan op basis van klantdifferentiatie.</p>

Bij voorgenomen gunning dienen de door referenten getekende (tevredenheids-)verklaringen te worden ingediend, waaruit blijkt dat u de werkzaamheden zoals door u omschreven in de referenties daadwerkelijk heeft uitgevoerd.

#### Kwaliteitsborging

De inschrijver dient te beschikken over een NEN-EN-ISO 9001 gecertificeerd kwaliteitssysteem of een gelijkwaardig gecertificeerd kwaliteitssysteem. Het certificaat dient te zijn afgegeven door een gecertificeerde instelling, geaccrediteerd door een nationale accreditatieinstelling. In Nederland is dat de Raad voor Accreditatie.

Bij voorgenomen gunning dient de inschrijver een kopie van een geldig certificaat als hierboven bedoeld te overleggen. Indien dit certificaat geen ISO 9001-certificaat is, dient de inschrijver tevens de gelijkwaardigheid aan te tonen.

Bij combinaties:

Dit bewijs dient ten minste door de penvoerder van het consortium te worden ingediend.

#### Kennis NTA8800

Inschrijver heeft kennis en ervaring met de rekensystematiek voor energielabels: NTA8800. Minstens een werknemer van de inschrijver heeft deze opleiding daartoe gevolgd.

Bij voorgenomen gunning dient de inschrijver een certificaat van deelname te overleggen.. Indien dit geen NTA8800 certificaat, dient de inschrijver tevens de gelijkwaardigheid aan te tonen.

Bij combinaties:

Dit bewijs dient door de adviserende partij binnen de combinatie te worden ingediend.

#### EPA

Organisatie van de inschrijver is gecertificeerd conform BRL 9500.

Bij voorgenomen gunning, dient de inschrijver een kopie van een geldig BRL 9500 certificaat te overleggen. Indien dit certificaat geen BRL-9500-certificaat is, dient de inschrijver tevens de gelijkwaardigheid aan te tonen.

Bij combinaties:

Dit bewijs dient door de adviserende partij binnen de combinatie te worden ingediend.

## **8.4 Beroepsbevoegdheid**

Inschrijver dient aan te tonen dat hij volgens de voorschriften van de lidstaat waar hij is gevestigd, in het beroepsregister of in het handelsregister is ingeschreven, of een verklaring onder ede of een attest te verstrekken. Binnen Nederland vervult een uittreksel van inschrijving in het handelsregister van de Kamer van Koophandel deze functie.

De inschrijver dient het bewijs daartoe bij inschrijving te verstrekken. Het bewijs moet de huidige situatie van de onderneming beschrijven en mag op het moment van inschrijving niet ouder zijn dan zes maanden.

Bij combinaties:

De combinatie of alle combinanten dienen het bewijs daartoe te verstrekken.

Bij onderaanneming:

De inschrijver en de onderaannemer(s) op wie een beroep worden gedaan, dienen het bewijs daartoe te verstrekken bij inschrijving.

## **8.5 Beroep op derden**

Indien inschrijver beroep doet op een derde om aan de geschiktheidseisen te kunnen voldoen of in het kader van de selectiecriteria, dient de inschrijver dit te vermelden in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, deel II, afdeling C. De betreffende derde dient tegelijkertijd een eigen UEA aan te leveren.

De inschrijver dient aan te tonen dat hij werkelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijke middelen van die derden.

Bij een beroep op een derde betreffende de technische bekwaamheid of beroepsbekwaamheid, dient de inschrijver en de derde een ingevulde en ondertekende Verklaring bekwaamheid derde, bijlage C na een verzoek daartoe in te dienen.

Als de derde een combinant is hoeft geen aparte verklaring te worden overlegd.

Indien van de inschrijver die de meest economische inschrijving heeft gedaan de bewijsmiddelen worden opgevraagd, dienen ook de bewijsmiddelen van deze derde ten aanzien van uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen m.b.t. waarop beroep wordt gedaan, te worden aangeleverd.

## 9 Gunningscriteria

Van de inschrijvingen die voldoen aan de geschiktheidseisen, wordt vervolgens getoetst of de Inschrijver onvoorwaardelijk akkoord is met het Programma van eisen (bijlage D).

Eisen waar u niet akkoord mee kunt gaan, dient u via de Nota van Inlichtingen aan te geven, opdat die eisen eventueel aangepast kunnen worden.

De inschrijvingen die voldoen, worden beoordeeld aan de hand van gunningscriteria.

Het gunningscriterium is de economisch meest voordelige inschrijving.

De economisch meest voordelige inschrijving wordt door de aanbestedende dienst vastgesteld op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding (BPKV).

Bij de beoordeling welke inschrijver de inschrijving met de beste prijs-kwaliteit verhouding heeft gedaan, worden de criteria gehanteerd als vermeld in bijlage E bij deze aanbestedingsleidraad. In die bijlage zijn de gunningscriteria opgenomen, waarin per subcriterium de maximaal te behalen score is vermeld, alsmede de wijze waarop de scores van de inschrijvingen worden vastgesteld. De inschrijver die op basis hiervan de hoogste totaalscore heeft behaald, heeft de inschrijving met de beste prijs-kwaliteit verhouding (mits de inschrijving geldig is, en inschrijver niet behoeft te worden uitgesloten).

Indien twee of meer inschrijvingen een gelijke en hoogste totaalscore hebben, dan is daarvan de inschrijving met de hoogste totaalscore op de kwaliteitscriteria de inschrijving met de beste prijs-kwaliteit verhouding.

Indien in dat geval ook de totale kwaliteitswaarde gelijk is, bepaalt het lot.

## 10 Beoordeling en gunning

### 10.1 Beoordelen inschrijvingen

Na verloop van de inschrijftermijn wordt de kluis met de kwalitatieve onderdelen van de inschrijvingen geopend. De beoordeling van de inschrijving vindt plaats door een ter zake kundig team, waarin de volgende functies vertegenwoordigd zijn:

- Projectleider Energieloket
- Progammanager Energietransitie
- Beleidsadviseur Milieu
- Communicatieadviseur

De inkoopadviseur beoordeelt niet aan de hand van gunningscriteria, maar begeleidt het proces.

De opdracht wordt verleend aan de inschrijver die de inschrijving heeft gedaan met de beste prijs/kwaliteit verhouding (BPKV).

De volgorde van beoordeling is als volgt:

- Eerst wordt vastgesteld of de inschrijvingen compleet zijn en voldoen aan alle formele voorschriften; incomplete inschrijvingen kunnen terzijde worden gelegd en niet verder worden beoordeeld.
- Vervolgens vindt toetsing plaats aan de hand van uitsluitingsgronden (hoofdstuk 7) en geschiktheidseisen (hoofdstuk 8) en minimeisen (bijlage D).
- De geldige inschrijvingen zullen worden beoordeeld aan de hand van de gunningscriteria (hoofdstuk 9 en bijlage E). Nadat de beoordelaar alle inschrijvingen heeft gelezen, gaat deze elke inschrijving individueel beoordelen. Daarna wordt in een beoordelingsbijeenkomst de score in consensus door het gehele beoordelingsteam per inschrijver vastgesteld.
- Nadat de beoordeling van het kwalitatieve deel heeft plaatsgevonden en de scores daarvan zijn vastgesteld, worden de prijzen ingevoerd in de beoordelingsmatrix, waarna de inschrijver met de beste prijs-kwaliteit verhouding inschrijving wordt bepaald en kenbaar gemaakt aan de inschrijvers via TenderNed.
- Van de inschrijver met de laagste fictieve inschrijfprijs worden de bewijsmiddelen opgevraagd ter nadere toetsing op de uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en conformiteit met de gestelde voorwaarden. Bij het opvragen vermeldt de aanbestedende dienst een termijn voor het indienen van de bewijsmiddelen van ten minste 7 kalenderdagen.

### 10.2 Presentaties

Op de in hoofdstuk 3 opgenomen planning vermelde data worden de inschrijvers in de gelegenheid gesteld een presentatie te geven voor leden van de beoordelingscommissie.

Het tijdstip van de presentatie wordt u tijdig per email meegedeeld.

Voor de presentatie is 45 minuten beschikbaar.

De presentatie wordt beschouwd als een toelichting op uw inschrijving en wordt als dusdanig niet separaat beoordeeld.

Indien het mogelijk is de presentatie fysiek te geven, is de locatie van de presentaties:

Gemeente Haarlemmermeer

Raadhuisplein 1

2132 TZ Hoofddorp

U dient zich te melden bij de centrale receptie, waar u wordt opgehaald.

Een laptop, beamer en projectiescherm zijn aanwezig. U heeft tien minuten voor aanvang van uw presentatie de gelegenheid uw presentatie te installeren.

De presentatie dient te worden gehouden door vertegenwoordigers van de inschrijver/de combinatie, die als eerst verantwoordelijken zijn voorgesteld in het projectteam.

### **10.3 Mededeling gunningsbeslissing en bezwaar**

De gunningsbeslissing zal via TenderNed, "Berichten" worden gecommuniceerd. Daarbij wordt de inschrijver met de laagste fictieve inschrijfprijs verzocht binnen 7 kalenderdagen de bewijsstukken toe te zenden.

Indien een inschrijver zich niet kan verenigen met de gunningsbeslissing van de aanbestedende dienst, kan deze uitsluitend bezwaar maken door binnen 20 kalenderdagen na de dag van verzending van de mededeling van de gunningsbeslissing een kort geding aanhangig te maken bij de Rechtbank Noord-Holland, locatie Haarlem. Tevens verzoeken wij u per mail de contactpersoon van gemeente Haarlemmermeer hierover te informeren. Deze termijn is een vervaltermijn.

Het is mogelijk een zo genaamd "lost-order-gesprek" aan te vragen, waarin u persoonlijk extra toelichting op de afwijzing kunt krijgen. Door deze feedback kunt u wellicht een volgende keer een nog betere inschrijving doen. Een dergelijk gesprek schort geen termijnen op en wordt daarom vaak ná de opschortende stand still termijn ingepland. Indien u eerder een lost-order-gesprek wilt voeren, bijvoorbeeld omdat u bezwaar overweegt, kunt u dit aangeven. Er zal daar zo veel mogelijk rekening mee gehouden worden.

### **10.4 Heropening aanbestedingsprocedure**

Indien de overeenkomst om wat voor reden dan ook vroegtijdig wordt beëindigd, kan de aanbestedende dienst besluiten de aanbestedingsprocedure te heropenen binnen twaalf maanden na opdrachtverlening.

De aanbestedende dienst gunt de opdracht na heropening aan de inschrijver die dan voor gunning in aanmerking komt, op basis van de oorspronkelijke rangorde, mits de betreffende inschrijver diens aanbieding gestand doet. De in de aanvankelijke overeenkomst toegestane indexeringen mogen worden doorgevoerd in de overeenkomst met de volgende opdrachtnemer