

Opdrachtbeschrijving, Eisen en Gunningscriteria

Energieadviezen

Tender: 2023/559/TS

Datum: 14 mei 2023

Plaats: Tilburg

Copyright

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enig andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Aanbestedende Dienst.

Vertrouwelijkheid

Deze uitgave bevat vertrouwelijke informatie en dient als zodanig te worden behandeld door de ontvanger. De onderhavige uitgave mag uitsluitend gebruikt worden door de ontvanger in het kader van deze aanbestedingsprocedure. Enigerlei overige toepassing is nadrukkelijk niet toegestaan.

Inhoudsopgave

1.	Opdrachtbeschrijving - Energieadviezen	4
1.1	Dienstverlening	4
1.2	Rollen gemeente en ondersteunende organisatie	4
1.3	Frontoffice	4
1.4	Backoffice	5
1.5	Energieadviezen en communicatie	6
1.6	Energieadviseurs	7
2.	Social return on Investment (SROI)	8
2.1	Bijzondere uitvoeringsvoorwaarde	8
2.2	Invulling SROI verplichting	8
2.3	Aantrekken van kandidaten	8
2.4	Verantwoording	8
3.	Geschiktheidseisen	10
3.1	Inschrijving in Handelsregister	10
3.2	Financiële en economische draagkracht: continuïteit van de onderneming	10
3.3	Financiële en economische draagkracht: aansprakelijkheidsverzekering	11
3.4	Technische bekwaamheid: kerncompetenties	11
4.	Gunningscriteria	13
4.1	Gunningscriterium: Beste Prijs-kwaliteitverhouding	13
4.2	Subgunningscriterium Kwaliteit Front- en backoffice (25% van 100,00 punten)	13
4.3	Subgunningscriterium Kwaliteit Energieadviezen (25% van 100,00 punten)	13
4.4	Subgunningscriterium Kwaliteit Energieadviseurs (25% van 100,00 punten)	13
4.5	Subgunningscriterium Prijs (25% van 100,00 punten)	13
4.6	Beoordelingsmethodiek financieel subgunningscriterium	13
4.7	Beoordelingsmethodiek kwalitatieve subgunningscriteria	14

1. Opdrachtbeschrijving - Energieadviezen

1.1 Dienstverlening

Gemeente Tilburg zoekt een onafhankelijke en ervaren organisatie die de gemeente Tilburg en de 5 Energiecoöperaties in de gemeente kan ondersteunen, en wel bij het geven van energieadviezen door lokale energieadviseurs aan particuliere woningbezitters. Onder energieadviezen verstaan we in ieder geval een advies over:

- Bouwkundige aspecten w.o. lucht/kierdichting, gevel, dak, ramen etc.;
- Installatietechnische aspecten w.o. ventilatie, verwarming, tapwater evt. zonPV;
- Energieverbruik;
- Energiebesparingsadviezen.

De afgelopen drie jaar zijn 15 lokale energieadviseurs, gelinkt aan één van onze 5 energiecoöperaties, aan de slag geweest en hebben ruim 1.100 energieadviezen uitgebracht (circa 250 in 2020/2021 en 850 in 2022). De 5 lokale Energiecoöperaties werken nauw samen met de gemeente voor de aanpak voor particuliere woningeigenaren. Zo is er een stuurgroep en een campagne team. Daarnaast werken we ook op projectniveau samen.

De komende jaren willen we deze energieadviezen wederom aanbieden aan onze inwoners. Daarnaast start een project met inkoopacties (isolatie en zonnepanelen) voor particuliere woningbezitters, hiervoor is een separate aanbesteding afgerond en gegund aan Winst uit je Woning. Het is belangrijk dat de processen van zowel de energieadviezen als de inkoopacties goed op elkaar aansluiten.

Op hoofdlijnen beslaat de opdracht:

- het realiseren van een front- en backoffice;
- het geven van energieadviezen en verzorgen van communicatiewerkzaamheden;
- het werven, opleiding en inzetten van kwalitatief goede energieadviseurs.

1.2 Rollen gemeente en ondersteunende organisatie

Bij de uitvoering van de opdracht is de volgende verhouding tussen opdrachtgever en -nemer van toepassing:

Gemeente Tilburg:

De gemeente Tilburg is opdrachtgever voor de ondersteunende organisatie, hierna opdrachtnemer. Opdrachtnemer factureert aan de gemeente. De gemeente heeft voor dit project een projectorganisatie opgezet. Daarnaast werkt de gemeente samen met de energiecoöperaties voor de werving van deelnemers door middel van een campagne team.

Opdrachtnemer:

Heeft de dagelijkse leiding over het project. Regelt en maakt het werk van energieadviseurs mogelijk. Organiseert de daar bijbehorende administratieve processen, zoals het innen van de eigen bijdrage, facturatie naar de gemeente en uitbetaling aan de energieadviseurs. Overlegt met opdrachtgever (gemeente) over voortgang en tactische beslissingen. De projectleider van Opdrachtnemer heeft zitting in de projectgroep.

Opdrachtnemer richt een frontoffice en backoffice in. In de frontoffice vindt het klantcontact plaats. In de backoffice de financiële en inhoudelijke administratie.

Opdrachtnemer realiseert daarnaast voor één aanspreekpunt voor de gemeente (opdrachtgever), energieadviseurs en de energiecoöperaties (belangrijke stakeholders). Dit kan in de vorm van een projectleider. Er is periodiek overleg tussen deze contactpersoon/projectleider en de opdrachtgever (gemeente).

1.3 Frontoffice

Het door opdrachtnemer te realiseren frontoffice dient tenminste te voldoen aan onderstaande eisen:

- Bereikbaarheid en vragenafhandeling:
 - De frontoffice is zowel telefonisch als digitaal bereikbaar. De mate van en wijze waarop u de bereikbaarheid van de frontoffice inricht, geeft u aan in uw uitwerking van het betreffende sub gunningscriterium. Digitaal contact verloopt via duurzamertilburg.nl via een contactformulier en een aanmeldknop;

- Vragen worden snel en doeltreffend beantwoord; u handelt vragen over het energieadvies (van aanmelding tot nazorg) af. Het KCC van de gemeente handelt algemene vragen af en zal vragen over het energieadvies doorzetten naar de frontoffice van energieadviezen. Daarnaast zal de gemeente ook technische vragen rondom maatregelen doorzetten naar de frontoffice van energieadviezen die aldaar verwerkt en beantwoord dienen te worden;
- U draagt zorg voor bemensing van de frontoffice, begeleidt deze medewerkers, zorgt ervoor dat ze aan de slag kunnen doordat ze over kennisniveau beschikken waarmee ze technische vragen kunnen beantwoorden;
- U draagt zorg voor eenduidige klantreis, een eenduidige opleiding voor frontoffice medewerkers en brengt verbeteringen aan waar nodig;
- U heeft een back-up voor inhoudelijk moeilijke vragen (bijvoorbeeld bouwkundig, milieutechnisch etc.) en een ervaren back-up voor opleidingsvraagstukken;
- Daarnaast weet uw front office ook op de goede manier door te verwijzen naar andere projecten binnen de gemeente zoals inkoopacties voor zonnepanelen en isolatie, financieringsmogelijkheden, het VvE Transitiecentrum Brabant en Energiecoaches. De website www.duurzamertilburg.nl is voor ons een belangrijke kapstok voor al deze projecten en houdt u up-to-date;
- Uw frontoffice verwijst door naar relevante Rijksregelingen zoals de ISDE-subsidie en het Warmtefonds.
- Afspraken energieadviseurs:
 - Afspraken voor energieadviseurs worden snel en in overleg gemaakt, zowel telefonisch als digitaal;
 - U geeft in uw uitwerking van de gunningcriteria aan wat de reactietijd is tot het maken van een afspraak voor een energieadvies.
- Een redelijke termijn van het bezoek van de energieadviseur tot de oplevering van het energieadvies. Werk dit uit in uw uitwerking van de gunningcriteria inclusief beschrijving van uw processchema en een klantreis inclusief doorlooptijd.
- Het monitoren en afhandelen van klachten:
 - Inwoners kunnen via uw frontoffice zowel digitaal als telefonisch een klacht indienen
 - U draagt zorg voor het monitoren van de klachten die binnenkomen en rapporteert deze aan de gemeente en eventueel de desbetreffende energieadviseur
 - U zorgt voor een juiste en accurate afhandeling van de klachten
 - Indien de klachten aanleiding geven tot het verbeteren van uw dienstverlening, neemt u hierin de leiding en neemt u betrokkenen zoals de gemeente en energieadviseurs hier actief in mee.

1.4 Backoffice

Het door opdrachtnemer te realiseren backoffice dient tenminste te voldoen aan onderstaande eisen:

- Financiële administratie:
 - Beheer projectbudget bestaande uit
 - *Bijdrage van de Gemeente*
 - *Eigen bijdrage van deelnemers voor het energieadvies*
 - *Het innen van eigen bijdrage van deelnemers*
 - Het betalen van energieadviseurs per gerealiseerd advies. De vergoeding en tijdsbesteding van het advies en de adviseurs maakt u inzichtelijk in uw uitwerking van de gunningcriteria;
 - Het administreren van de vergoedingen voor de energieadviseurs, eigen bijdragen van deelnemers en uw eigen vergoeding voor geleverde diensten voor de monitoring en verantwoording richting Gemeente Tilburg.
- Inhoudelijke administratie:
 - Het bieden en onderhouden van een clientvolgsysteem. U bouwt vanzelfsprekend voort op de eerdere administratie zodat huishoudens niet twee keer benaderd worden en u inzicht heeft in welke huishoudens voorzien zijn van een advies;
 - Maandelijkse rapportage aan opdrachtgever (gemeente). U rapporteert daarin minimaal
 - *Het aantal deelnemers dat is geadviseerd door energieadviseurs, het aantal vragen dat is beantwoord door de frontoffice op te delen in:*
 - *Aangevraagd en nog te plannen*
 - *Gepland*
 - *Huisbezoek afgerond*
 - *Adviesrapport afgerond*
 - *Inclusief doorlooptijden van deze stappen*

- *Waar die hebben plaatsgevonden (adresniveau)*
- *De aard van de adviezen (technische vraag, financieringsvraag, vraag om energieadvies aan huis)*
- *Aantal en aard van de klachten die binnengekomen zijn en de afhandeling daarvan*
- *Het aantal deelnemers dat is doorverwezen naar de isolatie of zonnepanelen inkoopactie of andere projecten in de gemeente.*
- Aanmelding van de deelnemers verloopt via de website www.duurzamertilburg.nl.
- De gemeente is eigenaar van de data en kan elke administratie die verband houdt met de uitvoering van de opdracht te allen tijde inzien. Op eerste verzoek van de gemeente verstrekt Opdrachtnemer kosteloos de gegevens in een door de gemeente bruikbaar en ver- en bewerkbaar digitaal format.

1.5 Energieadviezen en communicatie

Opdrachtnemer heeft als één van haar kerntaken geven van deugdelijke, reproduceerbare energieadviezen. Daarnaast ondersteunt Opdrachtnemer bij of realiseert zij verschillende communicatiewerkzaamheden. De energieadviezen en de communicatie dienen tenminste te voldoen aan onderstaande eisen:

- Inwoners krijgen een energieadvies in de vorm van een rapport. Opdrachtnemer draagt zorg voor de eenduidigheid van deze rapportage. Het advies bevat geen offertes maar globale kosten en terugverdientijd van de maatregelen hebben een pré;
- Naast regulier advies is Opdrachtnemer tevens in staat om specifiek advies voor Monumenten te organiseren. U heeft de benodigde kennis in huis of kunt dit extern organiseren;
- U geeft aan in hoeverre er maatwerk geleverd kan worden in deze rapportage door de energieadviseurs;
- U geeft aan in hoeverre de inwoners op een gebruiksvriendelijke manier deze rapportage in kan zien en kan lezen. Dit advies is praktisch toepasbaar en leesbaar voor de inwoner. Bij voorkeur op B1 niveau. Hiertoe levert u bij inschrijving een voorbeeld in en beschrijft u in uw uitwerking van de gunningscriteria waar dit uit blijkt.
- U zendt een voorbeeldrapportage voor de inwoner mee bij uw plan van aanpak met daarin minimaal:
 - Bouwkundige aspecten w.o. lucht/kierdichting, gevel, dak, ramen etc.;
 - Installatietechnische aspecten w.o. ventilatie, verwarming, tapwater evt. zonPV;
 - Energieverbruik;
 - Energiebesparingsadviezen.
- Inwoners kunnen bij u terecht voor nazorg, klachten en vragen naar aanleiding van hun energieadvies. Een klanttevredenheidsonderzoek hoort ook bij uw werkzaamheden. U rapporteert over deze onderzoeken en evaluaties aan de opdrachtgever (gemeente) en waar nodig of gevraagd van de opdrachtgever betreft u hen hierin. U laat in uw uitwerking van de gunningscriteria zien op welke manier u dit onderzoek doet.
- Opdrachtnemer dient op een goede manier door te verwijzen naar andere projecten in de gemeente zonnepanelen en isolatie actie, financieringsmogelijkheden, het VvE Transitiecentrum Brabant en Energiecoaches. Over en weer afstemmen en in contact blijven met de opdrachtgever (gemeente) is onderdeel van de opdracht.
- Opdrachtnemer neemt 6 maanden na uitbrengen van het energieadvies contact op met de inwoner om te registreren wat betreffende inwoner met het advies heeft gedaan.
- Opdrachtnemer adviseert bij aan het werven van deelnemers onder de gemeentelijke inwoners. U werkt daarbij nauw samen met opdrachtgever en met de 5 energiecoöperaties. Een communicatieplan en jaarplan worden gemaakt door de gemeente waarin rollen en verantwoordelijkheden afgestemd worden met Opdrachtnemer. Opdrachtgever is de afzender van de (wervings)communicatie voor het project en ontwikkelt de wervingsacties. Opdrachtgever en -nemer bepalen in gezamenlijkheid wanneer extra communicatie nodig is en wanneer afschalen mogelijk is op basis van het aantal aanmeldingen. Eenheid naar buiten toe is belangrijk, daarom is ondersteuning en samenwerking nodig. Opdrachtnemer wijst voor het adviseren over en het uitvoeren van de benodigde wervingsacties één contactpersoon vanuit Opdrachtnemer aan.
- Opdrachtnemer verzorgt en levert op het gebied van communicatie:
 - een ervaren medewerker voor communicatievraagstukken;
 - Voor de wervingscommunicatie wordt gebruik gemaakt van de reguliere generieke communicatiekanalen van de gemeente (website, social media, lokale pers). Een bewonersbrief is daar geen onderdeel van;
 - Opdrachtnemer ontwikkelt en realiseert een gerichte communicatieaanpak voor de doelgroep energiearmoede waarin u minstens op B1 niveau communiceert en aansluit op de belevingswereld en behoefte van de doelgroep;
 - U levert de diverse communicatiemiddelen op in de huisstijl van gemeente Tilburg, waarna het eigendom overgaat naar de gemeente Tilburg.

- Opdrachtnemer levert tevens een bijdrage aan bewonersavonden op afroep van de gemeente. Opdrachtnemer levert op urenbasis zowel diensten met betrekking tot het geheel organiseren van bewonersavonden als het sec bijwonen of presenteren gedurende de bewonersavond. Deze bewonersavonden zijn in principe fysiek / in real life, maar wanneer de situatie daarom vraagt kunnen deze bewonersavonden ook digitaal worden gehouden.

1.6 Energieadviseurs

Opdrachtnemer verzorgt de werving, opleiding c.q. bijscholing en inzet van kwalitatief goede energieadviseurs. Daarbij gelden de volgende eisen:

- Opdrachtnemer werft en selecteert een poule van kwalitatief goede energieadviseurs, begeleidt hen en zorgt dat zij aan de slag kunnen.
- Bij voorkeur wordt de samenwerking met de huidige lokale energieadviseurs gecontinueerd. Dit zijn 15 energieadviseurs die opgeleid zijn en voldoende kennisniveau hebben. Deze energieadviseurs zijn geworven door 5 lokale energiecoöperaties. Deze kunnen zowel via ZZP-basis als eventueel in dienstverband bij uw organisatie aan de slag.
- Opdrachtnemer bewaakt en onderhoudt de kwaliteit van de energieadviezen en energieadviseurs. Opdrachtnemer stemt de kwaliteitsbewaking en het onderhoud van de kwaliteit af met de gemeente. U laat zien in uw uitwerking van de gunningcriteria op welke manier u de kwaliteit bewaakt.
- Opdrachtnemer verzorgt de opleiding voor de energieadviseurs en brengt verbeteringen aan waar nodig. Opdrachtnemer stemt de opleiding indien nodig af met de opdrachtgever (gemeente). U laat in uw uitwerking van de gunningcriteria zien wat de opleiding inhoudt en hoe u zorgt dat deze up-to-date blijft. U heeft een ervaren back-up voor opleidingsvraagstukken.
- De energieadviseurs moeten bereid zijn in weekenden en in avonden te willen werken. De energieadviseurs kunnen zelf hun beschikbaarheid aangeven.

2. Social return on Investment (SROI)

2.1 Bijzondere uitvoeringsvoorwaarde

Conform het aanbestedingsbeleid van de gemeente Tilburg is op deze opdracht Social Return on Investment (SROI) als bijzondere uitvoeringsvoorwaarde van toepassing.

Door zich in te schrijven op deze aanbesteding verplicht de Inschrijver zich om bij gunning een bijdrage te leveren aan de doelstellingen van het arbeidsmarktbeleid van de gemeente Tilburg. Voor de uitvoering geldt dat 5% van de aanneemsom exclusief BTW steeds per jaar achteraf vast te stellen op basis van werkelijk gefactureerde kosten.

Voorbeeld : Stel dat de aanneemsom € 1.000.000,- is, In dit geval geldt een SROI-verplichting van 5 procent van de aanneemsom, dus € 50.000,-.

2.2 Invulling SROI verplichting

Kenmerkend voor de Tilburgse uitvoering van SROI is een structuur van maatwerk en bouwstenen. Hierbij worden de inspanningen van Opdrachtnemer op SROI transparant gewaardeerd op basis van onderstaande 'menukaart':

SROI-inspanning	Waardering
Inspanningen gericht op de inzet van werkzoekenden · Het in dienst nemen van een bijstandsgerechtigde of WW-er met een uitkeringsduur korter dan 1 jaar: · Het in dienst nemen van een bijstandsgerechtigde of WW-er met een uitkeringsduur langer dan 1 jaar: · Het in dienst nemen van een niet-uitkeringsgerechtigde (NUG-er): · Het in dienst nemen van een arbeidsgehandicapte (WIA/WAO/Wajong of WWB) met een vastgestelde structurele functionele beperking:	· € 15.000,- per fte (op basis van een arbeidsduur van 1 jaar). · € 25.000,- per fte (op basis van een arbeidsduur van 1 jaar). · € 15.000,- per fte (op basis van een arbeidsduur van 1 jaar). · € 35.000,- per fte (op basis van een arbeidsduur van 1 jaar).
Inspanningen gericht op de inzet van scholieren of studenten · Het invullen van een leerwerkbaan in het kader van een beroepsbegeleidende leerweg (BBL): · Het invullen van een stageplaats in het kader van een beroepsopleidende leerweg (BOL):	· € 10.000,- · € 5.000,-

Door deze vorm van maatwerk aan te bieden kan Opdrachtnemer in overleg met een accountmanager van de gemeente Tilburg een pakket samenstellen dat het beste past in zijn bedrijfsvoering en uiteindelijk een waarde moet presenteren van minimaal de door de gemeente vastgestelde SROI-waarde.

2.3 Aantrekken van kandidaten

Het werkgeversServicepunt Werkhart ondersteunt Opdrachtnemer vervolgens bij het realiseren van Social Return. Bijvoorbeeld door samen met Opdrachtnemer Social Return-vacatures concreet te maken en door Opdrachtnemer te ondersteunen bij werving en selectie. Opdrachtnemer en accountmanager maken daarbij ook afspraken over de inzet van werkgeversarrangementen zoals bijvoorbeeld een tegemoetkoming in de loonkosten, het beschikbaar stellen van jobcoaching en/of scholing of een no-risk polis. De verantwoordelijkheid voor het nakomen van de SROI-verplichting blijft evenwel bij Opdrachtnemer liggen.

2.4 Verantwoording

Opdrachtnemer maakt met een accountmanager van het WerkgeversServicepunt Werkhart afspraken over de wijze waarop nakoming van de SROI-verplichting wordt aangetoond. Indien Opdrachtnemer zijn SROI-verplichting niet (volledig) nakomt vindt een inhouding plaats op de facturatie naar rato van de niet-gerealiseerde SROI-verplichting.

Deze inhouding komt ten goede aan het gemeentelijk arbeidsmarktbeleid en zal gebruikt worden om werkgelegenheidsprojecten tot stand te brengen. Inhouding vindt niet plaats indien Opdrachtnemer aannemelijk kan maken dat hem in redelijkheid en billijkheid geen verwijt treft voor het niet (volledig) realiseren van Social Return. Dit is ter beoordeling aan de accountmanager van het WerkgeversServicepunt Werkhart. Indien het WerkgeversServicepunt Werkhart er niet in slaagt om binnen drie maanden na het beschikbaar komen van de SROI-vacature(s), passende kandidaten aan Opdrachtnemer voor te stellen wordt de verplichting voor Opdrachtnemer beschouwd als voldaan.

Bij **Inschrijving** volstaat het indienen van het volledig ingevulde en rechtsgeldig ondertekende UEA als afdoende verklaring dat aan deze bijzondere uitvoeringsvoorwaarde wordt voldaan, let daarbij op: **Deel IV, onderdeel a** **aankruisen**.

3. Geschiktheidseisen

Gemeente Tilburg als Opdrachtgever stelt zogeheten geschiktheidseisen aan Inschrijvers. Dit zijn eisen die toezien op de onderneming van Inschrijvers. In dit hoofdstuk wordt beschreven aan welke geschiktheidseisen Inschrijver dient te voldoen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan financiële eisen, ervaringseisen, eisen omtrent verzekeringen en eisen op het gebied van kwaliteitszorg en -borging.

3.1 Inschrijving in Handelsregister

Inschrijver dient ingeschreven te zijn in het handelsregister van het land van herkomst (voor Nederland: de Kamer van Koophandel). Uit deze Inschrijving dient de vertegenwoordigingsbevoegdheid van de ondertekenaar van het UEA namens de Inschrijver te blijken.

De gegevens, zoals vermeld op het UEA onderdeel IIA 'Gegevens over de Ondernemer' en deel VI 'Slotopmerkingen', dienen overeen te stemmen met de Inschrijving in het Handelsregister.

Reeds **bij Inschrijving** dient Inschrijver het bewijsstuk van deze geschiktheidseis te overleggen. Als bewijsstuk wordt hiertoe aanvaard een (kopie van een) recent, op moment van Inschrijving niet ouder dan zes (6) maanden, Uittreksel uit het handelsregister van het land van herkomst. Hierop dient minimaal de volledige naam en het registratienummer van de onderneming van Inschrijver en de vertegenwoordigingsbevoegdheid van de ondertekenaar van de documenten die bij inschrijving dienen te worden overlegd, rekening houdend met de financiële waarde van de Inschrijving.

3.2 Financiële en economische draagkracht: continuïteit van de onderneming

Voor de uitvoering van de Opdracht is voor Aanbestedende Dienst continuïteit van de onderneming van Inschrijver van belang. Deze continuïteit dient te blijken uit een goedkeurende accountantsverklaring van een onafhankelijk accountant, afgegeven bij de meest recente jaarrekening van de onderneming van Inschrijver. Daarnaast moet deze jaarrekening een positief eigen vermogen laten zien.

Als Inschrijver, op grond van artikel 2:396 lid 6 BW of soortgelijke wetgeving in het land van vestiging, de verplichting heeft tot controle van de jaarrekening dan dient de continuïteit te blijken uit een goedkeurende controleverklaring die door een onafhankelijk accountant is afgegeven bij de meest recente jaarrekening van de onderneming van Inschrijver. Deze controleverklaring mag geen zogenaamde 'continuïteitsparagraaf' bevatten: een paragraaf waarin de accountant een voorbehoud maakt of zorg uit met betrekking tot de continuïteit van bedrijfsvoering.

Als Inschrijver, op grond van artikel 2:396 lid 6 BW of soortgelijke wetgeving in het land van vestiging, is vrijgesteld van de verplichting tot controle van de jaarrekening dan dient de continuïteit te blijken uit de goedkeurende samenstellingsverklaringen en/of beoordelingsverklaringen over de afgelopen drie (3) vastgestelde boekjaren zoals deze zijn afgegeven door een onafhankelijk accountant. Hierin mag geen voorbehoud worden gemaakt of zorg worden geuit met betrekking tot de continuïteit van bedrijfsvoering.

Deze samenstellingsverklaringen en/of beoordelingsverklaringen dienen te zijn opgesteld volgens de in het land van vestiging aanvaarde grondslagen voor financiële verslaggeving en dienen te voldoen aan de aldaar geldende wettelijke bepalingen die aan een accountantsverklaring worden gesteld.

Bij **Inschrijving** volstaat het indienen van het volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend UEA als verklaring dat op dat moment aan deze geschiktheidseis wordt voldaan. Dit betekent dat Inschrijver op het moment van inschrijven al daadwerkelijk dient te beschikken over het bewijsstuk.

Pas bij voorlopige gunning wordt de voorlopig gegunde partij verzocht om binnen 5 kalenderdagen na de gunningsbeslissing, op kosten van de inschrijver de bewijsstukken van deze geschiktheidseis te overleggen. Als bewijsstuk(ken) wordt/worden hiertoe aanvaard:

- Een kopie van de goedkeurende controleverklaring, afgegeven door een onafhankelijk accountant bij de meest recente jaarrekening van de onderneming van Inschrijver, welke geen zogenaamde 'continuïteitsparagraaf' mag bevatten: een paragraaf waarin de accountant een voorbehoud maakt of zorg uit met betrekking tot de continuïteit van bedrijfsvoering; of

Indien Inschrijver op grond van artikel 2:396 lid 6 BW of soortgelijke wetgeving in het land van vestiging is vrijgesteld van de verplichting tot controle van de jaarrekening door een accountant:

- Een kopie van de goedkeurende samenstellingsverklaringen en/of beoordelingsverklaringen afgegeven door een onafhankelijk accountant over de afgelopen drie (3) vastgestelde boekjaren. Hierin mag geen voorbehoud worden gemaakt of zorg worden geuit met betrekking tot de continuïteit van bedrijfsvoering.

3.3 Financiële en economische draagkracht: aansprakelijkheidsverzekering

De Inschrijver dient gedurende de looptijd van de Overeenkomst adequaat verzekerd te zijn. Inschrijvers dienen te beschikken over een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering voor bedrijven met een minimale dekking van € 1.250.000,- per gebeurtenis en € 2.500.000,- per jaar.

Bij **Inschrijving** volstaat het indienen van het volledig ingevulde en rechtsgeldig ondertekende UEA als afdoende verklaring dat aan deze geschiktheidseis wordt voldaan. Als bewijsstuk wordt hiertoe aanvaard een (kopie van een) geldige polis of een verklaring van de verzekeraar waaruit tenminste blijkt:

- de dekking per gebeurtenis en per jaar; en
- de geldigheidsduur van de verzekering.

Pas bij voorlopige gunning wordt de voorlopig gegunde partij verzocht om 5 kalenderdagen na de gunningsbeslissing de/het bewijsstuk(ken) van deze geschiktheidseis te overleggen.

Inschrijver aan wie de Opdracht definitief wordt gegund, verplicht zich contractueel om de verzekering, die voldoet aan de vereisten, onder dezelfde voorwaarden en met minimaal de verzekerde bedragen te handhaven, gedurende de gehele duur van de overeenkomst.

3.4 Technische bekwaamheid: kerncompetenties

De Inschrijver toont aan dat hij over voldoende kennis en ervaring beschikt om de Opdracht uit te voeren, door middel van kerncompetenties. Kerncompetenties kunnen worden aangetoond door referenties. Deze referentie betreffen diensten die in de afgelopen drie jaar, gerekend vanaf de datum van indienen Inschrijving, zijn uitgevoerd. Referenties moeten minimaal 6 maanden lopen op de datum van indienen van de Inschrijving. Per referentie moet worden aangegeven in welke hoedanigheid Inschrijver de werkzaamheden daadwerkelijk heeft uitgevoerd: als hoofdaannemer dan wel onderaannemer.

De Inschrijver dient over onderstaande kerncompetenties te beschikken. Er dient één referentie per kerncompetentie te worden aangeleverd, een referentie mag voor meerdere kerncompetenties worden ingezet (u levert dus minimaal 1 en maximaal 5 referenties aan).

	Kerncompetentie	Wat moet blijken uit de referentie
1	Frontoffice	Uit uw referentie blijkt dat u ervaring hebt met het inrichten en runnen van een frontoffice voor energieadviezen.
2	Backoffice	Uit uw referentie blijkt dat u ervaring hebt met het inrichten en runnen van een backoffice waar zowel een financiële administratie als een cliëntvolgsysteem onderdeel van uitmaken.
3	Energieadviezen	Uit uw referentie blijkt dat u ervaring hebt met het geven van energieadvies. Uw referentie is geldig indien in een aaneengesloten periode van 12 maanden tenminste 350 energieadviezen in de vorm van een schriftelijke rapportage zijn uitgebracht.
4	Communicatie	Uit uw referentie blijkt dat u ervaring hebt met het organiseren van een bewonersavond. Uw referentie is geldig indien tenminste 40 bewoners voor betreffende bewonersavond zijn uitgenodigd.
5	Energieadviseurs	Uit uw referentie blijkt dat u ervaring hebt met het werven, opleiden en inzetten van energieadviseurs. Uw referentie is geldig indien deze referentie ziet op tenminste 6 energieadviseurs binnen hetzelfde referentieproject.

Voor combinaties geldt dat bij een combinatie van ondernemingen gezamenlijk moet worden voldaan aan de kerncompetenties (waarbij wordt aangegeven welke onderneming voor welke werkzaamheden verantwoordelijk was), hetgeen inhoudt dat alle ondernemingen tezamen ervaring hebben met alle aspecten van de Opdracht, zie de betreffende bijlage (ook voor richtlijnen omtrent het inzetten van onderaannemers).

De door Inschrijver opgegeven referenties kunnen door de Aanbestedende dienst gecontroleerd worden. De Aanbestedende dienst wenst de contactpersoon die genoemd wordt, te kunnen benaderen (na toestemming van Inschrijver). De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om de betreffende referentie te bezoeken.

Het is NIET nodig dat de referent het formulier ondertekent. Ondertekening door Inschrijver zelf volstaat.

Reeds bij Inschrijving moet Inschrijver de volledig ingevulde en rechtsgeldig ondertekende referentieformulier(en) indienen.

4. Gunningscriteria

4.1 Gunningscriterium: Beste Prijs-kwaliteitverhouding

De Gemeente Tilburg gunt de Opdracht aan de Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI) die wordt bepaald aan de hand van het gunningscriterium “Beste prijs-kwaliteitverhouding”.

Binnen het hierboven vernoemde gunningscriterium is er sprake van de vier navolgend weergegeven subgunningscriteria, drie kwalitatieve subgunningscriteria en één financieel subgunningscriterium die elk even zwaar wegen:

4.2 Subgunningscriterium Kwaliteit Front- en backoffice (25% van 100,00 punten)

Beschrijf en beargumenteer op welke wijze u zowel de Front- als Backoffice in zult richten en zult runnen, waarbij tenminste alle elementen uit de opdrachtbeschrijving in hoofdstuk 1 van dit document gerealiseerd zullen worden.

Beschrijf -ondersteund met een voorbeeldrapportage- op welke wijze u de uitkomsten van de monitoring zult rapporteren aan de gemeente.

Beschrijf de processtappen en doorlooptijden die u zult realiseren, middels een processchema en aan de hand van een klantreis van een inwoner.

Uw uitwerking mag niet meer dan 4 pagina's A4 bedragen voor de uitwerking van bovenstaande punten.

4.3 Subgunningscriterium Kwaliteit Energieadviezen (25% van 100,00 punten)

Beschrijf en beargumenteer op welke wijze u de energieadviezen uit zult brengen, zodanig dat tenminste alle elementen uit de opdrachtbeschrijving in hoofdstuk 1 van dit document gerealiseerd zullen worden.

Beschrijf -ondersteund met een voorbeeldrapportage die betrekking heeft op een reguliere rij- of hoekwoning, bouwjaar '86 – '95 met een hellend dak- op welke wijze u het energieadvies vorm zult geven en zult verstrekken aan de inwoners.

Uw uitwerking mag niet meer dan 4 pagina's A4 bedragen voor de uitwerking van bovenstaande punten.

4.4 Subgunningscriterium Kwaliteit Energieadviseurs (25% van 100,00 punten)

Beschrijf en beargumenteer op welke wijze u een poule van kwalitatief goede energieadviseurs zult werven, selecteren en begeleiden.

Beschrijf of en zo ja hoe u de samenwerking met en inzet van de huidige, lokale energieadviseurs zult continueren.

Beschrijf en beargumenteer op welke wijze en in welke mate u invulling zult geven aan opleiding, voortdurende bijscholing en kennis en kunde van de in te zetten energieadviseurs.

Uw uitwerking mag niet meer dan 4 pagina's A4 bedragen voor de uitwerking van bovenstaande punten.

4.5 Subgunningscriterium Prijs (25% van 100,00 punten)

De score voor het subgunningscriterium Prijs wordt berekend op basis de Inschrijfsom “Totaal exclusief BTW” uit het door Inschrijver ingevulde Prijzenblad (Maximaal 25,00 punten).

4.6 Beoordelingsmethodiek financieel subgunningscriterium

De Inschrijver met de laagste prijs van alle geldige inschrijvingen ontvangt het maximale aantal punten van 25,00 punten. De overige inschrijvingen scoren als volgt: voor iedere procent dat de inschrijving duurder is dan de inschrijving met de laagste prijs, wordt de score van 25,00 punten verminderd met een kwart punt. Daarbij geldt tevens dat de minimale score voor prijs altijd 0,00 punten bedraagt; een negatieve score is dus niet mogelijk.

Voorbeeld 1: schrijft Inschrijver in met een prijs die 80% hoger is dan die van de Inschrijver die de laagste prijs indiende, dan is de score van Inschrijver 5,00 punten:

$25,00 \text{ punten} - (80 \times 0,25 \text{ punt} = 20,00 \text{ punten}) \Rightarrow \text{Score is } 5,00 \text{ punten}$

Voorbeeld 2: schrijft Inschrijver in met een prijs die 120% hoger is dan die van de Inschrijver die de laagste prijs indiende, dan is de score van Inschrijver 0,00 punten:

$25,00 \text{ punten} - (120 \times 0,25 \text{ punt} = 30,00 \text{ punten}) \Rightarrow \text{Score is } 0,00 \text{ punten, want de minimale score voor prijs is altijd } 0,00 \text{ punten.}$

De scores op dit subgunningscriterium worden afgerond op twee cijfers achter de komma.

Indien Inschrijving met de laagste prijs van alle geldige inschrijvingen op enig moment weg mocht vallen uit de ranking, dan wordt dit criterium voor alle inschrijvers opnieuw berekend.

De door opdrachtnemer aangeboden tarieven zijn 'all-in', dat wil zeggen inclusief (niet gelimiteerd) salariskosten, overheadkosten, kosten voor gebruik apparatuur, testkosten, kosten van keuringen, verzekeringen, reis- en verblijfskosten, reistijd, belasting, heffingen, administratieve kosten, kosten voor overleg, kosten voor certificering, VOG's etc. Dit betekent dat er geen andere tarieven in rekening gebracht kunnen worden dan gespecificeerd op het Prijzenblad met uitzondering van aanvullende werkzaamheden waarvoor Gemeente Tilburg vooraf schriftelijk opdracht toe heeft gegeven.

Het is niet toegestaan om buiten de door Inschrijver op het prijzenblad ingevulde bedragen in rekening te brengen aan de inwoners van de gemeente Tilburg. Op straffe van ontbinding van de overeenkomst is het hanteren van kick-back fees, verrekeningen aanvullende vergoedingen en dergelijke ten strengste verboden. Een passage van dergelijke strekking wordt opgenomen in de Overeenkomst.

4.7 Beoordelingsmethodiek kwalitatieve subgunningscriteria

De inhoudelijke beoordeling van de door Inschrijver uitgewerkte kwalitatieve subgunningscriteria wordt gedaan door een deskundige beoordelingscommissie die bestaat uit vijf functionarissen die inhoudelijk betrokken zijn bij het onderwerp, onder begeleiding van een inkoopadviseur.

De leden van de beoordelingscommissie kennen eerst ieder individueel punten toe, per Inschrijving en voor de kwalitatieve subgunningscriteria afzonderlijk.

Nadat de individuele beoordeling door de leden van de beoordelingscommissie van de kwalitatieve subgunningscriteria is afgerond, wordt in een plenaire sessie van de beoordelingscommissie -onder begeleiding van de Inkoopadviseur- in consensus het aantal punten per kwalitatief subgunningscriterium per Inschrijving vastgesteld.

De rapportcijfers worden toegekend op basis van de mate waarin er in de uitwerking wordt ingegaan op de elementen zoals beschreven en de toegevoegde waarde die Inschrijvers overbrengen. De score wordt in consensus bepaald op basis van een traditioneel rapportcijfer, waarbij het kader wordt gevormd door de maatstaf zoals opgenomen in onderstaande tabel:

Beoordeling van de gunningswensen	Rapportcijfer
Antwoord ontbreekt.	0
Inschrijver heeft geen of geen inhoudelijk relevant toepasselijk antwoord gegeven, en/of gaat niet in op de genoemde uitgangspunten/elementen. Er is geen sprake van toegevoegde waarde en/of onderbouwing voor realisatie wordt niet toegelicht.	5 of lager
Inschrijver heeft een zeer beperkt inhoudelijk relevant toepasselijk antwoord gegeven, waarin de genoemde uitgangspunten/elementen slechts zeer beperkt zijn uitgewerkt en/of toegelicht. Toegevoegde waarde wordt als neutraal ervaren en/of de onderbouwing voor realisatie zeer beperkt toegelicht.	6
Inschrijver heeft een beperkt inhoudelijk relevant toepasselijk antwoord gegeven, waarin de genoemde uitgangspunten/elementen beperkt zijn	7

uitgewerkt en/of toegelicht. Toegevoegde waarde is beperkt en/of de onderbouwing voor realisatie is beperkt toegelicht.	
Inschrijver heeft een voldoende inhoudelijk relevant, toepasselijk antwoord gegeven, waarin de genoemde uitgangspunten/elementen ten dele zijn uitgewerkt en/of toegelicht. Er is voldoende sprake van toegevoegde waarde en/of onderbouwing voor realisatie is voldoende toegelicht.	8
Inschrijver heeft een inhoudelijk relevant, toepasselijk en goed antwoord gegeven waarin vrijwel alle genoemde uitgangspunten/elementen zijn uitgewerkt en/of toegelicht. Toegevoegde waarde is aanzienlijk en/of de onderbouwing voor realisatie is goed toegelicht.	9
Inschrijver heeft een inhoudelijk relevant, toepasselijk en uitstekend antwoord gegeven waarin alle genoemde uitgangspunten/elementen zijn uitgewerkt en/of toegelicht. Toegevoegde waarde is maximaal en/of onderbouwing voor realisatie is uitstekend toegelicht.	10

De score per kwalitatief subgunningscriterium wordt bepaald door het in consensus bepaalde rapportcijfer eerst te delen door 10, en het product vervolgens vermenigvuldigen met 25,00 punten.

De scores voor de kwalitatieve subgunningscriteria worden afgerond op hele cijfers.

Voorbeeld: wordt de Inschrijving van Inschrijver op subgunningscriterium X gewaardeerd op een rapportcijfer 8, dan is de score van Inschrijver 20,00 punten:

8 gedeeld door 10 = 0,8. 0,8 x 25,00 punten = 20,00 punten => Score voor dit subgunningscriterium is 20,00 punten