



Tweedelijns ondersteuning bij verduurzaming van grondgebonden koopwoningen richting aardgasvrij

Aanbestedingsleidraad

Kenmerk: 2023-437

Datum: 06-10-2023

Status: definitief 1.1

Procedure: Europees openbaar

Contactpersoon: Bram Visch, Team Inkoop; Ruud Sweering, Team Energietransitie



gemeente
Haarlemmermeer

Inhoud

Inhoud	2
1 Algemeen	3
1.1 Inleiding.....	3
1.2 Aanbestedingsprocedure.....	3
1.3 Kader opdrachtgever.....	4
1.4 Duurzaam inkopen	5
2 Scope van de opdracht	6
2.1 Achtergrond van de aanbesteding.....	6
2.2 Beschrijving en afbakening onderwerp opdracht	8
2.3 Onderdelen en proces tweedelijnsontzorging.....	10
2.4 Opties	11
2.5 Overeenkomst.....	11
2.6 Voorwaarden.....	12
2.7 Geen exclusief recht.....	12
2.8 Samenvoegen van opdrachten.....	12
2.9 Verdeling in percelen	12
2.10 Verdienmodel opdrachtnemer versus doelstelling gemeente	12
3 Planning aanbestedingsprocedure.....	12
4 Contactpersoon en inlichtingen.....	13
4.1 Inlichtingen.....	13
4.2 Overige communicatie	13
4.3 Klachtenmeldpunt	13
5 Voorschriften voor inschrijving	14
5.1 Indienen inschrijving via TenderNed.....	14
5.2 Inhoud van de inschrijving.....	14
5.3 Eisen aan de inschrijving	15
5.4 Combinaties	15
5.5 Eén keer inschrijven	15
5.6 Concernverhoudingen	15
6 Overige voorwaarden	16
7 Uitsluitingsgronden.....	17
8 Geschiktheidseisen	18
8.1 Geschiktheidseisen	18
8.2 Financiële en economische draagkracht	18
8.3 Technische bekwaamheid	18
8.4 Beroepsbevoegdheid.....	20
8.5 Beroep op derden	21
9 Gunningscriteria	22
10 Beoordeling en gunning.....	23
10.1 Beoordelen inschrijvingen	23
10.2 Presentaties.....	23
10.3 Mededeling gunningsbeslissing en bezwaar	24
10.4 Heropening aanbestedingsprocedure	24

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	Verslag marktconsultatie
Bijlage H	Concept Verwerkersovereenkomst
Bijlage I	inkoopvoorwaarden DNR 2011 met standaardafwijkingen HLMR

1 Algemeen

1.1 Inleiding

Voor u ligt de aanbestedingsleidraad 'Tweedelijns ondersteuning bij verduurzaming van grondgebonden 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 (zie 5.4) te selecteren die het Energieloket van Haarlemmermeer kan ondersteunen in haar taak om particuliere eigenaren van grondgebonden woningen te ontzorgen bij de uitvoering van maatregelen voor de verduurzaming van hun woning richting aardgasvrij. De eerstelijns vragen van de particuliere woningeigenaren zal het Energieloket Haarlemmermeer via een ander kanaal 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. De particuliere woningeigenaar betaalt de maatregelen zelf, de opdrachtnemer assisteert tevens bij het verkrijgen van subsidies of financieringen.

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 2023 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 G.

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). 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

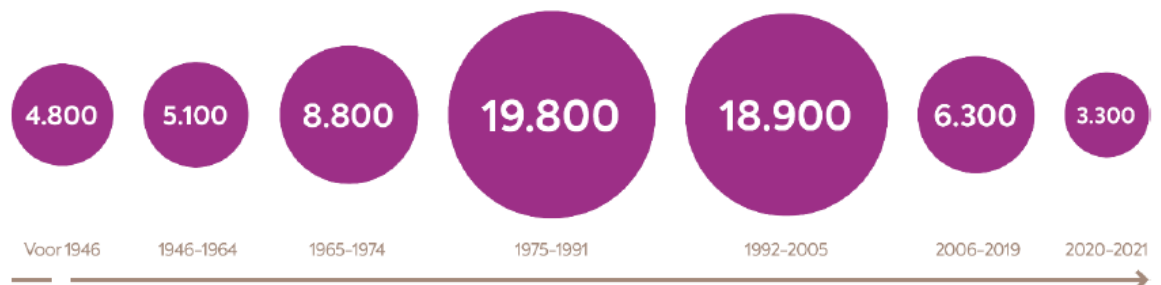
Gebruikers van Nederlandse ondernemingen op TenderNed kunnen alleen nog inloggen via eHerkenning. Zonder eHerkenning heeft u geen toegang meer tot de gegevens van uw onderneming en kunt u niet deelnemen aan digitale aanbestedingen via TenderNed. Schaf daarom tijdig een persoonsgebonden eHerkenningsmiddel 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. (voor ondernemingen)

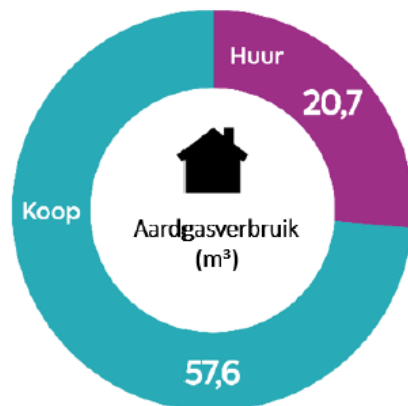
1.3 Kader opdrachtgever

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. Die diversiteit vinden we ook terug in de bouwjaren van de woningen en in de bewonersgemeenschappen.

Afbeelding 1 Aantal huizen per bouwperiode in Haarlemmermeer (getallen bij benadering)



Afbeelding 2 Aardgasverbruik naar eigendom in 2019 (Klimaatmonitor)



Gemeente Haarlemmermeer: Warmtevisie 2030

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 bewoners, 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 en met de transitie richting aardgasvrij. Het Energieloket is een samenwerking van Stichting NMCX Centrum voor Duurzaamheid (hierna: NMCX), de gemeente Haarlemmermeer en de in deze aanbesteding aangezochte opdrachtnemer. Het Energieloket is een onafhankelijk verzamelpunt voor alle informatie over energiebesparing én opwekking in Haarlemmermeer:

www.energielokethaarlemmermeer.nl.

Het Energieloket vervult de rol van vast aanspreekpunt voor inwoners en ondernemers. Het hanteert een combinatie van online en offline communicatie-instrumenten om inwoners in groepen en persoonlijk te bereiken. Ook organiseert het Energieloket onder andere wijkbijeenkomsten en webinars.

Alle inwoners en ondernemers in Haarlemmermeer kunnen met vragen terecht bij het Energieloket. Het Energieloket biedt reeds maatwerkadvisen en -ondersteuning voor verschillende doelgroepen, zoals VvE's, huurders en bedrijven. Voor mensen in energiearmoede werkt het Energieloket samen met de Energiebank. Deze aanbesteding is gericht op de doelgroep particuliere woningeigenaren van grondgebonden woningen. De scope van de opdracht is in het volgende hoofdstuk nader uitgewerkt.

Op de website van het Energieloket staan tips om energie te besparen en informatie over maatregelen zoals ledverlichting, inductiekoken en radiatorfolie. Men kan er ook terecht voor grotere maatregelen, zoals isolatie, zonnepanelen en maatregelen om aardgasvrij te verwarmen. Met behulp van een huisscan op de website krijgen mensen direct inzicht in hun verduurzamingsmogelijkheden. Ook kan iedereen in Haarlemmermeer via de website een persoonlijk adviesgesprek aanvragen. Op deze manier ondersteunt en ontzorgt het energieloket inwoners en ondernemers om op een goede en kosteneffectieve 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 CO₂-reductie en werkgelegenheid. Een aanbod van biobased bouw- en isolatiematerialen door de opdrachtnemer is hierop een gewenste aanvulling.

2 Scope van de opdracht

2.1 Achtergrond van de aanbesteding

Het [Energieloket](#) is nu het aanspreekpunt voor en naar onze inwoners en ondernemers. De gemeente Haarlemmermeer wil haar particuliere woningeigenaren naast adviezen, ook verdergaande ondersteuning bieden bij de uitvoering van de geadviseerde maatregelen om energie te besparen en hun huis aardgasvrij te verwarmen (tweedelijns advisering). 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 zoals all-electric verwarmingssystemen en inductiekookplaten.

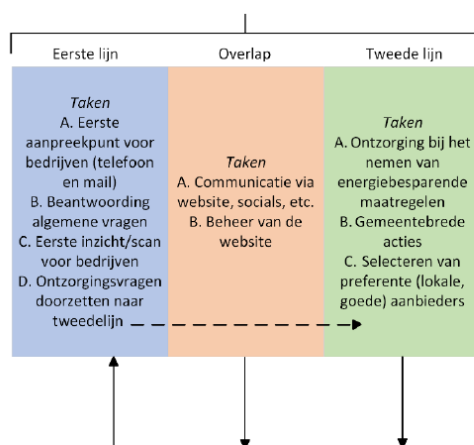
Om in 2050 voor 50% aan energie bespaard te hebben ten opzichte van 2018 en de gebouwde omgeving CO₂-arm te verwarmen, zullen alle inwoners met koopwoningen hieraan mee moeten (kunnen) doen en moet de conversie en de conversiesnelheid aanzienlijk worden vergroot.

We zijn voor eigenaren van grondgebonden woningen op zoek naar een ontzorgend en gedifferentieerd totaalaanbod, waarin uiteindelijk elke particuliere woningeigenaar van Haarlemmermeer het huis stapsgewijs aardgasvrij kan maken.

2.1.1 Samenwerking binnen het energieloket

Het energieloket wordt gecoördineerd en aangestuurd door NMCX. Zij verzorgt de coördinatie van alle activiteiten van het energieloket, het beheer van de website, het bemensen van het Rijdend Energieloket¹, het organiseren van lokale bijeenkomsten en acties, communiceren over wat inwoners en bedrijven kunnen verwachten in de energietransitie, informeren over wat de financiële mogelijkheden en consequenties zijn en algemeen advies geven over energiebesparende maatregelen. De eerstelijns advisering (het klant contact center) en de tweedelijns advisering (advies over en uitvoering van verduurzamings- en energiebesparende maatregelen) worden verzorgd door marktpartijen.

Onderstaande figuur illustreert de taakverdeling op hoofdlijnen tussen de lijnen. Het laat zien dat er overlap is tussen de lijnen. De overlap betreft hoofdzakelijk het onderwerp communicatie en de afstemming hierover. Er zijn drie pijlen getekend die de communicatiestromen weergeven. De pijl van de eerste lijn betreft hoofdzakelijk vragen die aan het energieloket gesteld worden. De pijl van tweede lijn gaat over het gericht benaderen van bewoners. De pijl die uit overlap komt, gaat over gemeenschappelijk communiceren via het energieloket.



¹ Het Rijdend Energieloket, zie foto op de voorpagina, staat meerdere dagen per week op diverse locaties in gemeente Haarlemmermeer om advies over de energietransitie naar de bewoners toe te brengen.

2.1.2 Aansluiten bij warmtetransitie

In de Warmtevisie Haarlemmermeer 2030 (transitievisie warmte 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. We onderscheiden daarin drie uiteindelijke systeemoplossingen voor aardgasvrij:

1. Individueel/All-electric;
2. Hybride (op basis van groengas, in onderzoek voor een beperkt aantal gebieden);
3. Warmtenetten (in onderzoek voor een beperkt aantal gebieden).

We zoeken een partij of een consortium van partijen (zie 5.4) die samen met ons en het Energieloket gezamenlijk de komende jaren als een stabiele partner voor onze particuliere woningeigenaren aan het werk wil om:

- de basis te leggen voor ontwikkeling van een totaal ontzorgend aanbod voor alle eigenaren van grondgebonden woningen in Haarlemmermeer om van het aardgas af te komen voor de drie genoemde systeemoplossingen;
- het belang van de woningeigenaren centraal te zetten en te houden binnen de voor die woning geldende systeemoplossing;
- een zo groot mogelijke maatregelconversie te bereiken met een hoge impact op de vermindering van CO₂-uitstoot;
- dit samen met de andere partners binnen het Energieloket in te regelen en daarbij zelf proactief initiatiefnemer is.

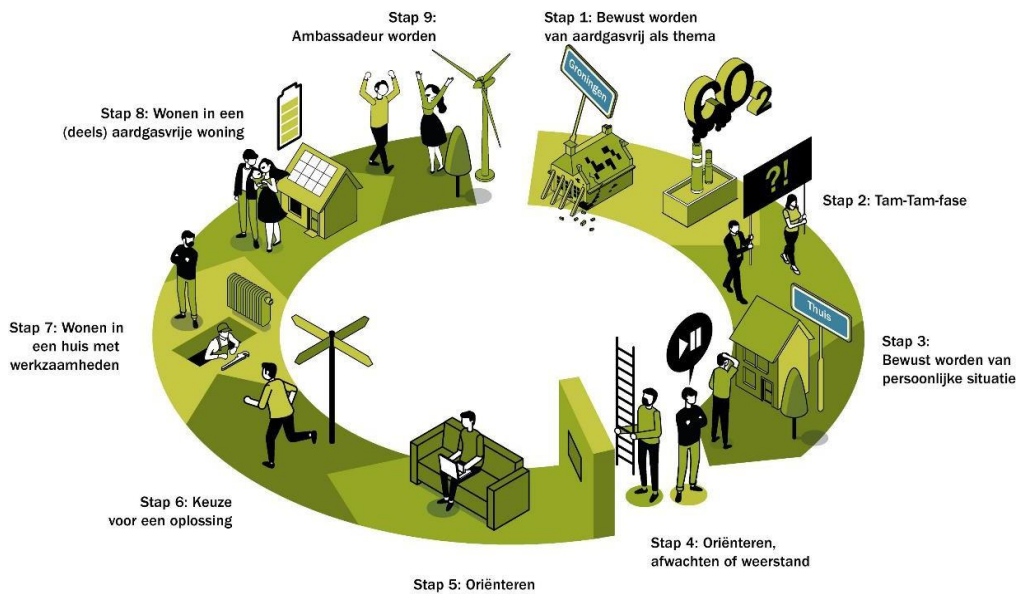
We willen dat de aanpak een langlopende inspanning is, zodat particuliere woningeigenaren deze herkennen en vertrouwen, passend binnen de structuur van de gemeente. Daarbij willen we ook dat de uitvoering zich blijft ontwikkelen aan de hand van nieuwe maatregelen en inzichten.

2.1.3 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 elektriciteitsgebruik ook lokaal opgewekt wordt. Daarom maakt een aantrekkelijk en passend aanbod voor zonnepanelen ook een belangrijk onderdeel uit van deze aanbesteding.

2.1.4 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' zo vloeiend mogelijk verloopt. Bijvoorbeeld doordat de particuliere woningeigenaar niet naar aanbieders hoeft te zoeken, offertes gemakkelijk kan vergelijken, een hoge mate van zekerheid heeft dat er kwaliteit geboden wordt voor een marktconforme prijs, dat uitvoering goed verloopt en dat er één aanspreekpunt is bij nazorg of klachten waar de particuliere woningeigenaar terecht kan. Ook financieringsvormen en prestatiegerichte maatregelen vallen hieronder.



Afbeelding 4: Geografische weergave van de klantreis

Het aanbieden, organiseren en uitvoeren van specifieke maatregelen is 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 er vanuit moeten kunnen gaan dat zij een advies op maat krijgen waarbij er voor de dienstverlenende partij(en) geen doorslaggevende financiële prikkel is om een bepaald type maatregel te prefereren in de advisering en in de uitvoering.

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 en afbakening onderwerp opdracht

2.2.1 Doel

Doel van deze aanbesteding is het ondersteunen en ontzorgen van eigenaren van grondgebonden woningen in Haarlemmermeer bij het nemen en laten uitvoeren van energiebesparende maatregelen richting een volledig aardgasvrij huis.

De eerstelijns vragen van de particuliere woningeigenaren zal het Energieloket Haarlemmermeer via een andere route beantwoorden.

De onderhavige opdracht bestaat uit het beantwoorden én uitvoeren van de tweedelijns vragen van de woningeigenaren vanuit het Energieloket Haarlemmermeer, door particuliere eigenaren van grondgebonden woningen te adviseren over de route naar een aardgasvrije woning en desgewenst ook te ontzorgen bij de uitvoering van maatregelen, die de particuliere woningeigenaar zelf betaalt.

Dit bestaat uit 3 hoofdonderdelen:

- A. Gemeentebrede ontzorging
- B. Wijkgerichte ontzorging
- C. Ontzorging op huisniveau

2.2.2 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 meermaals per jaar (collectieve) acties worden georganiseerd. Denk hierbij aan collectieve inkoopacties voor zonnepanelen en isolatie, maar ook ventilatie of verwarming en koeling.

2.2.3 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 maatwerkonzorging 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. Ook de wijken die nog niet op de planning staan voor een wijkplan moeten volgens een door de opdrachtnemer op te stellen planning actief benaderd worden.

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 binnen de opdracht, als de woningeigenaren dit wensen.

2.2.4 Ontzorging op huisniveau

Voor bewoners die individueel en los van collectieve acties stappen willen zetten om hun huis te verduurzamen biedt de opdrachtnemer een aanpak op maat, afhankelijk van de wensen van de bewoners en de staat van de woning. In ieder geval moet een woningscan inclusief huisbezoek tot de mogelijkheden behoren met als resultaat een verduurzamingsplan waarmee de bewoner aan de slag kan.

2.2.5 Selecteren 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 invulling geeft aan onderstaande aspecten. Waar mogelijk moeten lokale aanbieders (ook) gevraagd worden om een aanbod te doen. 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. Wanneer sprake is van een organisatorische relatie tussen uitvoerende partij en adviserende partij dient die de relatie altijd op de offerte vermeld te worden.

Aspecten voor de selectiecriteria van aanbieders:

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

2.2.6 Aan te bieden maatregelen

De opdrachtnemer ondersteunt de particuliere eigenaar van een grondgebonden woning op een zo breed mogelijk scala van adviezen en maatregelen. Opdrachtnemer dient op bijlage E in te vullen welke adviezen en maatregelen door opdrachtnemer worden aangeboden

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 maximaal 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-spijtmateregelen), en
- d. een bijbehorend stappenplan afgestemd op de doelgroep (o.a. m.b.v. B.S.R. profiel) 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 passend:

- in de fase van de klantreis naar aardgasvrij en heeft de daarin benodigde mate van detail (van woningscan tot gedetailleerd maatwerkadvies);
- voor de doelgroep en in samenspraak met het Energieloket gemaakt;
- voor de woning en gebaseerd op onder meer de individuele wensen, het gebruik, budget en mogelijkheden van de woningeigenaar;
- in het beleid van de gemeente (warmtevisie, zonneladder, Regionale Energiestrategie);

De opdrachtnemer spant zich in tot het combineren/bundelen van vergelijkbare adviesvragen van particuliere woningeigenaren in eenzelfde wijk; waarbij communicatie met de (overige) eigenaren via het Energieloket verloopt. Dit is bedoeld om goede voorbeelden en 'best practices' zoveel mogelijk te promoten en daarmee bij te dragen aan de versnelling van de energietransitie.

2. Offertes voor woningeigenaren

De opdrachtnemer organiseert een offerteplatform op de website van het Energieloket voor jaarlijkse collectieve acties en doorlopende individuele klantvragen. Hiervoor worden periodiek 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 voor verdere ondersteuning, nadat het verduurzamingsadvies is opgeleverd aan de particuliere woningeigenaar, zorgt de opdrachtnemer voor:

- hulp bij het contracteren van de aanbieder;
- eventueel toezicht bij levering en installatie door de aanbieder;
- steekproefsgewijs een kwaliteitscontrole van de uitgevoerde maatregel;
- opstellen communicatieaanpak van acties en wijze van benadering van doelgroepen samen met het Energieloket;
- nazorg: klachten tot tevredenheid van bewoner(s) afhandelen en/of toeleverancier manen tot goed afronden van opdracht;
- contacten met particuliere woningeigenaren namens het Energieloket.

4. Registratie en rapportage

Ten behoeve van het borgen van kwaliteit van de dienstverlening registreert de opdrachtnemer de tevredenheid van de particuliere woningeigenaar, de prestaties van de aanbieders en andere indicatoren die bijdragen aan het evalueren en verbeteren van de klantreis, de dienstverlening en de realisatie van de maatregelen. Deze kwaliteitsindicatoren zijn actueel en op elk gewenst moment door opdrachtgever online te raadplegen.

Ook de rapportage van klantreisgegevens is op postcode6niveau actueel en op elk gewenst moment door opdrachtgever te raadplegen: aantal klantvragen, gegeven adviezen, uitgebrachte en geaccordeerde offertes, uitgevoerde maatregelen, kosten, effecten/baten; klachten.

Opdrachtnemer koppelt verbeterpunten en geleerde lessen - voortvloeiend uit de uitgevoerde maatregelen - terug aan het Energieloket en vertaalt deze door naar vervolgacties. Opdrachtnemer geeft aan 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.

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 en met 31 december 2025, met de mogelijkheid om per 1 januari 2026 de overeenkomst te beëindigen wanneer de overeengekomen inspanningen niet, niet volledig of niet correct door de gecontracteerde partij zijn uitgevoerd. 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 2026. Afhankelijk van of er nieuwe subsidie of ander budget beschikbaar komt, heeft de gemeente de optie de overeenkomst zesmaal te verlengen met een jaar. De gemeente sluit met 1 onderneming een overeenkomst.

Het totale budget voor de ondersteuning tijdens de initiële looptijd bedraagt € 100.000, - exclusief btw per jaar. Daarna kan het bedrag per 1 januari worden geïndexeerd conform CBS, CAO Lonen per uur particuliere bedrijven. Inschrijver kan géén rechten ontfangen aan dit bedrag

Indien de omstandigheden er aanleiding toe geven, kan het budget met maximaal 50% worden verhoogd. Waarbij ook de dienstverlening van de opdrachtnemer overeenkomstig zal worden aangepast.

De gemeente wil een partij contracteren:

- die de particuliere woningeigenaren op een veilige, adequate, onafhankelijke, duidelijke en plezierige wijze ondersteunt, zodat de woningeigenaren tevreden zijn over de communicatiewijze, adviezen en uitvoering van maatregelen en die 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;

2.6 Voorwaarden

Op de opdracht zullen de inkoopvoorwaarden DNR 2011 met standaardafwijkingen Haarlemmermeer versie 2021 van toepassing zijn. Deze zijn opgenomen als Bijlage I 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 werkzaamheden logischerwijs beter kunnen worden ondergebracht bij een andere leverancier.

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 en diversiteit in benodigde aanpak van de opdrachten. Ook is uit de marktconsultatie naar voren gekomen dat opdelen in kavels niet bijdraagt aan betere en snellere uitvoering van de opdracht.

2.10 Verdienmodel opdrachtnemer versus doelstelling gemeente

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. Het verdienenmodel van de opdrachtnemer dient voor wat betreft financiële prikkels zo goed mogelijk aan te sluiten op de bovenstaande doelstellingen.

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 TenderNed	6 oktober 2023
uiterste datum indienen vragen	7 november 2023
uiterste datum verstrekken nota van inlichtingen	17 november 2023
sluitingsdatum inschrijving	3 december 2023 11:00 uur
presentaties	11,12 of 13 december
mededeling gunningsbeslissing	20 december 2023
bezwaartermijn (20 dagen)	11 januari 2024
definitieve gunning	12 januari 2024
start werkzaamheden/ingangsdatum overeenkomst	12 januari 2024
alle platformen en applicaties van opdrachtnemer operationeel voor gebruik door inwoners en medewerkers van Haarlemmermeer en te benaderen via Energieloket Haarlemmermeer	1 februari 2024

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 Klachtafhandeling Aanbesteden van de gemeente Haarlemmermeer op het email adres 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 storings 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)
Uitsluitingsgronden/Geschiktheidseisen (hoofdstuk 7/8)		
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)
Minimumeisen (hoofdstuk 8)		
Bijlage D	Programma van Eisen	*.pdf (tab eisen)
Gunningscriteria (hoofdstuk 9)		
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)

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 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 (ook wel combinatie of consortium genoemd) een inschrijving indienen. In geval van een consortium van ondernemingen treedt één onderneming op als hoofdaannemer, verantwoordelijke en penvoerder. De Penvoerder is dus de Ondernemer die door elke Combinant adequaat is gemachtigd om namens het samenwerkingsverband verplichtingen aan te gaan in het kader van deze Aanbesteding waarvoor alle individuele deelnemers aan het samenwerkingsverband jegens de Opdrachtgever volledig en hoofdelijk aansprakelijk zijn. De Penvoerder verzorgt namens de Combinatie alle correspondentie in het kader van de uitvoering van de Aanbesteding en/of Overeenkomst met de Aanbestedende dienst respectievelijk Opdrachtgever. Dit betekent onder meer dat de facturatie uitsluitend dient te geschieden vanuit de Penvoerder.

In het geval van een samenwerkingsverband (Combinatie) dienen alle deelnemers aan het samenwerkingsverband een eigen exemplaar van het UEA in te vullen en te ondertekenen. Dit wordt bijgevoegd in de Inschrijving. Onder Deel IIA onder Wijze van deelneming in het UEA geven zij de namen van alle Combinanten en hun eigen rol op, waarbij zij ook opgeven welke Ondernemer de leiding van het samenwerkingsverband (Combinatie) heeft en als verantwoordelijk gemachtigde ('Penvoerder') namens het samenwerkingsverband (Combinatie) jegens de Opdrachtgever optreedt.

Door een Inschrijving in te dienen verklaart elk lid van de Combinatie:

1. dat de in de Inschrijving en UEA's verstrekte informatie correct en rechtsgeldig is;
2. dat zij ieder hoofdelijk aansprakelijk is voor de uitvoering van de Opdracht en instaat voor de juiste en tijdige nakoming van alle plichten die voortkomen uit de Overeenkomst.

Na sluiting van de termijn voor het indienen van de Inschrijving mag zonder toestemming van Opdrachtgever de samenstelling van de Combinatie niet wijzigen.

Disfunctioneren van een van de deelnemende ondernemingen uit het consortium wordt beschouwd als disfunctioneren van de hoofdaannemer.

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 aanbesteding 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 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
K1	Inschrijver dient in staat de gehele klantreis te kunnen begeleiden voor collectieve aanvragen via een digitaal systeem voor zon-PV en vloer-, muur- en dakisolatie.	Ten minste één opdracht waarbij Inschrijver: - onafhankelijk offertes op heeft gevraagd via een digitaal systeem t.b.v. koopwoningen; - offertes aangeboden heeft m.b.t. energiebesparende maatregelen aan een collectief van minimaal 100 particuliere woningeigenaren; - de opdrachtverstrekking heeft verzorgd; en - nazorg op de uitvoering heeft verzorgd.
K2	Inschrijver dient ervaring te hebben met soortgelijke meerjarige samenwerkingen met gemeentelijke energieloketten, inclusief het proactief benaderen van bewonersdoelgroepen en het komen tot verduurzamingsmaatregelen bij die doelgroepen	Tenminste twee referenties van gemeenten waar mee wordt/is samengewerkt, inclusief conversiegetallen in absolute getallen en percentages voor a) individuele maatregelen b) woningen aardgasvrij maken
K3	Inschrijver dient ervaring te hebben met de implementatie van een crm systeem en offertes bij aanbieders kunnen uitvragen via dat systeem.	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.
K4	Inschrijver dient ervaring te hebben met het maken van actuele rapportages/dashboards die op dagbasis zijn in te zien door de opdrachtgever	Ten minste één opdracht waarbij Inschrijver actuele rapportages op dagbasis (zie paragraaf 2.3 punt 4) heeft gemaakt m.b.t. adviesverlening en uitvoering van energiebesparende maatregelen, per stap in de klantreis.
K5	Inschrijver dient ervaring te hebben met het begeleiden van individuele particuliere woningeigenaren t.a.v. financiering van energiebesparende maatregelen.	Ten minste één opdracht waarbij Inschrijver een of meerdere financiële producten succesvol geïmplementeerd heeft, passend bij de energiemaatregelen.
K6	Inschrijver dient ervaring te hebben met het begeleiden van de hele klantreis voor: - Maatwerk stappenplan woningverduurzaming - Kierdichting - Waterzijdig inregelen - (De)centrale (wtw) ventilatie - Hybride warmtepomp - All electric warmtepomp	Ten minste één opdracht waarbij Inschrijver: - onafhankelijk offertes bij aanbieders op heeft gevraagd via een digitaal systeem t.b.v. koopwoningen; - aangeboden heeft aan het collectief of een individuele bewoner; - de opdrachtverstrekking heeft verzorgd; en - nazorg op de uitvoering heeft gedaan. Collectief (min. 50 particuliere woningeigenaren) en individueel. Gegadigde dient per maatregel minimaal 1 referentie in.

Kerncompetentie		Bewijsmiddel met elementen
K7	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.	Ten minste één opdracht waarbij Inschrijver verschillende doelgroepgerichte communicatie-uitingen heeft gedaan op basis van klantdifferentiatie. Gegadigde dient per klantdifferentiatie minimaal 1 referentie in.

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.

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 zie paragraaf 5.4.

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 BPKV, de kwalitatief best passende inschrijving.

De best passende inschrijving wordt door de aanbestedende dienst vastgesteld op basis van de puntenscore uit de gunningscriteria in bijlage E.

Bij de beoordeling welke inschrijver de inschrijving met de beste aanbieding 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 kwalitatief best passende inschrijving (mits de inschrijving geldig is en inschrijver niet behoeft te worden uitgesloten).

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 onder andere de volgende functies vertegenwoordigd zijn:

- Beleidsadviseur energietransitie
- Warmteregisseur
- 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 worden terzijde worden gelegd en niet verder 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. Hierna vinden de presentaties door de inschrijvers plaats. Na de presentaties stelt de beoordelingscommissie in consensus de beoordeling vast.
- Nadat de beoordeling van heeft plaatsgevonden en de scores daarvan zijn vastgesteld, wordt de inschrijver met de beste inschrijving bepaald en kenbaar gemaakt aan de inschrijvers via TenderNed.
- Van de inschrijver met de beste inschrijving 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.

De presentatie duurt maximaal 30 minuten, waarna gedurende 15 minuten gelegenheid is tot het stellen en beantwoorden van vragen. De presentatie als zodanig wordt niet beoordeeld, deze dient om de door de beoordelaars gegeven scores te verifiëren en eventuele onduidelijkheden op te helderen

De presentatie dient fysiek te worden gegeven op de volgende locatie:

Gemeente Haarlemmermeer

Taurusavenue 100

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 eerstverantwoordelijken 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