

**Aanbestedingsdocument inzake de openbare
Europese aanbesteding**

**Woon- en energieloket
Vlaardingen
Partner gezocht**



Gemeente Vlaardingen

April 2024

Kenmerk: IV.100087

Inhoudsopgave

HOOFDSTUK 1. INLEIDING.....	4
1.1 <i>Algemeen</i>	4
1.2 <i>Beknopte beschrijving van de gemeente.....</i>	4
1.3 <i>Het aanbestedingsteam</i>	4
1.4 <i>Marktconsultatie.....</i>	4
HOOFDSTUK 2. OPDRACHTOMSCHRIJVING.....	5
2.1 OPDRACHT.....	5
2.1.1 <i>Aanleiding van de opdracht</i>	6
2.1.2 <i>Omvang van de opdracht.....</i>	7
2.1.3 <i>Gewenste situatie.....</i>	9
2.1.4 <i>Scope van de opdracht.....</i>	9
2.1.5 <i>Buiten de scope</i>	16
2.2 PERCEELINDELING.....	17
2.3 RAAMOVEREENKOMST	17
2.4 AANVULLENDE LEVERINGEN EN DIENSTEN	17
2.5 PRIJSINDEXATIE	18
HOOFDSTUK 3. PROGRAMMA VAN EISEN.....	19
HOOFDSTUK 4. AANBESTEDINGSPROCEDURE.....	20
4.1 JURIDISCH KADER.....	20
4.2 PLANNING AANBESTEDINGSPROCEDURE	20
4.3 VRAGEN	20
4.4 ONDUIDELIJKHEDEN/ ONVOLKOMENHEDEN/ TEGENSTRIJDIGHEDEN EN VERMEENDE ONRECHTMATIGHEDEN	21
4.5 KLACHTEN AFHANDELING	21
HOOFDSTUK 5. DE INSCHRIJVING EN VOORWAARDEN	22
5.1 DE (WIJZE VAN) INSCHRIJVING.....	22
5.2 VOORWAARDEN INSCHRIJVER BETREFFENDE DE INSCHRIJVING.....	22
5.3 VOORBEHOUDEN PROCEDURE	24
5.4 VERWERKING PERSOONSGEGEVENS	24
5.5 BIBOB-ADVIES.....	24
5.6 GESTANDDOENINGSTERMIJN	25
5.7 SLUITING INDIENINGSTERMIJN.....	25
5.8 COMBINATIE.....	25
5.9 CONCERN/HOLDING	26
5.10 ONDERAANNEMING.....	26
HOOFDSTUK 6. ALGEMENE EISEN, UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN	27
6.1 ALGEMENE VEREISTEN	27
6.2 UITSLUITINGSGRONDEN	27
6.3 GESCHIKTHEIDSEISEN	28
6.3.1 <i>Financiële en economische draagkracht</i>	28
6.3.2 <i>Technische bekwaamheid</i>	29
HOOFDSTUK 7. GUNNINGSPROCEDURE.....	31
7.1 DE ECONOMISCH MEEST VOORDELIGE INSCHRIJVING	31
7.1.1 <i>De gunningscriteria</i>	31
7.1.2 <i>De beoordelingsmethodiek</i>	36
7.2 INSCHRIJVING	36
7.3 BEOORDELINGSPROCEDURE	37
7.3.1 <i>Lotingsprocedure.....</i>	37

7.4	AFSTEMMINGS-VERIFICATIEGESPREK	37
7.5	GUNNINGSBESLISSING	38
7.6	BEWIJSMIDDELEN	38
BIJLAGE 1.	VERSLAG MARKTCONSULTATIE ENERGIELOKET 2.0	39
BIJLAGE 2.	PROGRAMMA VAN EISEN.....	39
BIJLAGE 3.	ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN (AIV) VLAARDINGEN 2022	39
BIJLAGE 4.	CONCEPT RAAMOVEREENKOMST.....	39
BIJLAGE 5.	PROTOCOL SOCIAL RETURN GEMEENTE MVS	39
BIJLAGE 6.	GEGEVENSLEVERINGSOVEREENKOMST	39
BIJLAGE 7.	UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT	39
BIJLAGE 8.	INVULFORMULIER REFERENTIE.DOC.....	39
BIJLAGE 9.	PRIJZENFORMULIER	39
BIJLAGE 10.	VISIE OP DIENSTVERLENING GEMEENTE VLAARDINGEN	39

Hoofdstuk 1. Inleiding

1.1 Algemeen

Dit document bevat informatie over de openbare Europese aanbesteding voor een (digitale) loketfunctie. Het doel van de aanbestedingsprocedure is te komen tot een raamovereenkomst met één opdrachtnemer. De opdracht wordt gegund aan de inschrijver die de Economische Meest Voordelige Inschrijving (EMVI) heeft gedaan, waarbij naast prijs ook kwaliteit zal meewegen. Door het doen van een inschrijving verklaart een inschrijver zich onvoorwaardelijk akkoord met de in dit document beschreven aanbestedingsprocedure en voorwaarden.

1.2 Beknopte beschrijving van de gemeente

Vlaardingen is een stad en gemeente aan de Nieuwe Maas in het Rijnmondgebied, in de Nederlandse provincie Zuid-Holland. De gemeente maakt deel uit van de Metropoolregio Rotterdam-Den Haag. Tot 2015 maakte Vlaardingen deel uit van de Stadsregio Rotterdam. De gemeente telt 74.124 inwoners (1 juli 2021, bron: CBS) en heeft een oppervlakte van 26,71 km². Binnen de gemeentegrenzen liggen enkele oude kernen, zoals het oude dorp Vlaardingeraambacht (nu de wijk Ambacht of Vlaardingeraambacht) en de heerlijkheid Holy (nu de kern van de wijk Vlaardingen-Holy). Door de gemeente Vlaardingen loopt ook een vaart, genaamd de Vlaardingervaart. Vlaardingen is vooral bekend als haringstad. De visserij (op haring, ansjovis en kabeljauw) is echter verleden tijd. Wel is het visserijverleden met name rond de Oude Haven en de Koningin Wilhelminahaven nog goed herkenbaar. Een monument op het Grote Visserijplein van Govert van Brandwijk herinnert aan de vele vissers die op zee het leven lieten. Voor meer informatie kunt u onze website raadplegen: www.vlaardingen.nl.

1.3 Het aanbestedingsteam

Team Inkoop van de gemeente Vlaardingen begeleidt deze aanbesteding namens de aanbestedende dienst. Alle communicatie ten aanzien van de aanbestedingsstukken en procedure vindt uitsluitend plaats via het Aanbestedingsplatform TenderNed.

Mevrouw F.E. Kloeg, florence.kloeg@vlaardingen.nl, zal als contactpersoon optreden namens de aanbestedende dienst. Het is niet toegestaan andere functionarissen van de gemeente of functionarissen die namens de gemeente werkzaam zijn, te benaderen in het kader van deze aanbesteding, op straffe van uitsluiting.

Bij een eventuele storing van het Aanbestedingsplatform op het moment van indienen van de inschrijving wordt inschrijver geacht dit direct te melden bij bovengenoemd contactpersoon.

1.4 Marktconsultatie

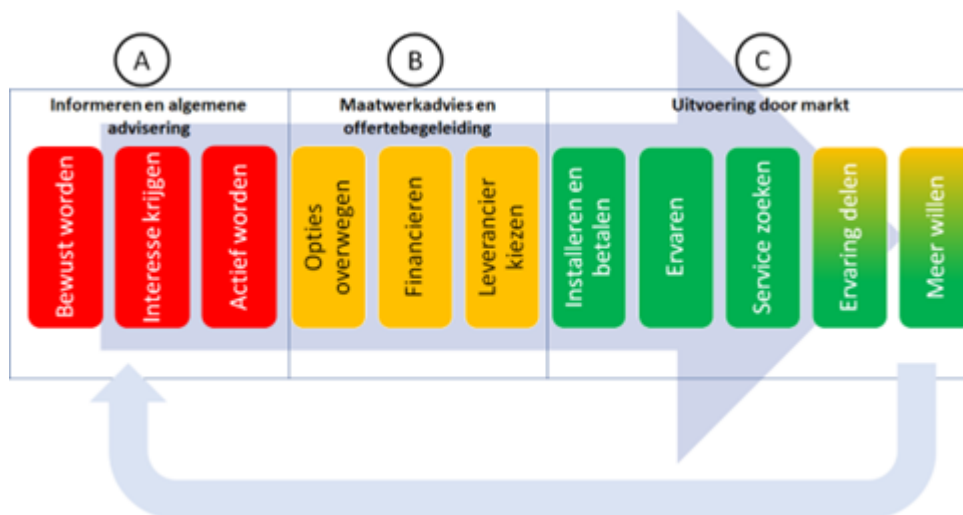
De gemeenten Rotterdam en Vlaardingen hebben gemeenschappelijk als voorbereiding op ieders eigen aanbestedingsprocedure een marktconsultatie uitgevoerd. Doel van die marktconsultatie was om de mogelijkheden van de markt optimaal te benutten en te luisteren naar de aandachtspunten van de markt. Het verslag van deze marktconsultatie is als bijlage 1 bijgevoegd.

Hoofdstuk 2. Opdrachtomschrijving

2.1 Opdracht

De opdracht die is beschreven in dit aanbestedingsdocument gaat over de aanbesteding van een (digitale) loketfunctie, die een integraal werkend team gaat ondersteunen om de woningeigenaren van grondgebonden woningen en gestapelde woningen (VvE's) tijdens hun klantreis bij de verbetering en/of verduurzaming van hun bezit te kunnen begeleiden en ondersteunen. De partij die de aanbestedende dienst zoekt, is naast uitvoerder ook een “partner” die breed meedenkt over hoe via een zo hoog mogelijke conversiegraad tegen zo laag mogelijke kosten voor eigenaren van particuliere woningen én voor de gemeente kan worden versneld. De aanbestedende dienst zoekt daarom een partij (of combinatie van partijen) met een proactieve en op samenwerking gerichte houding, die:

1. Voor de komende jaren de (digitale) loketfunctie (digitaal platform met backoffice/helpdesk), met een focus op de particuliere woningvoorraad, in samenwerking met de aanbestedende dienst opzet, beheert en uitvoert, en waarbij
 - a. de aanbestedende dienst verantwoordelijk is voor de uitvoering van taken in fase A van de klantreis (figuur 1);
 - b. de opdrachtnemer in staat is op verzoek van de aanbestedende dienst m.b.t. de uitvoering van taken in fase A van die klantreis kennis te delen, te adviseren en, zo nodig, uitvoerende capaciteit te leveren;
 - c. de opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de inrichting, beheer en onderhoud van de (digitale) loketfunctie en noodzakelijke functionaliteit, die gedurende de hele klantreis ondersteunt bij het beheren van klantrelaties en interacties met woningeigenaren;
 - d. de opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het monitoren en analyseren van gegevens van de klantreis en doorverwijzing naar c.q. vervullen van de makelaarsfunctie voor maatwerkadviseurs en uitvoerende partijen (fase B en C van de klantreis figuur 1);
2. In staat is om waar gewenst bewonersinitiatieven, projecten of gebiedsaanpakken (hierna te noemen lokale initiatieven) te ondersteunen/faciliteren, waarbij de (digitale) loketfunctie acties (waaronder collectieve inkoop) uitvoert gericht op energiebesparing en verduurzaming van woningen, zonder dat vanuit lokale initiatieven en projecten sprake is van een afnameplicht.
3. In staat is om individuele behoeften van woningeigenaren te bundelen en te vertalen in aantrekkelijke proposities voor groepen van eigenaren op bouwblok- of straatniveau dan wel woningtype.



Figuur 1 Schematische weergave klantreis

Dit hoofdstuk geeft in het kort een overzicht van de opdracht en hoe deze op de markt wordt gezet. In onderstaande subparagrafen wordt dieper ingegaan op de opdracht. De eisen die op deze opdracht van toepassing zijn, staan omschreven in bijlage 2 Programma van eisen.

De aanbesteding Woon- en energieloket Vlaardingen Partner gezocht valt onder de volgende CPV code:

- 71314300-5 Advies inzake efficiënt energiegebruik

2.1.1 Aanleiding van de opdracht

Een kwalitatief goede particuliere woningvoorraad en een goede beheerstructuur bij Verenigingen van Eigenaren (VvE) zijn van groot belang om de leefbaarheid in de wijken te versterken. Daarvoor is het voortzetten van de particuliere woningverbetering noodzakelijk.

Om in Vlaardingen uiterlijk in 2050 over een goed onderhouden, CO₂- en aardgasvrije particuliere woningvoorraad te kunnen beschikken moet het tempo van de particuliere woningverbetering, de verduurzaming en het energiezuinig en uiteindelijk aardgasvrij maken van de particuliere woningvoorraad fors omhoog. Dat betekent dat tot uiterlijk 2050 gemiddeld 560 particuliere woningen per jaar aardgasvrij verwarmd moeten worden.

Om deze doelstelling en dit tempo te kunnen realiseren laat de praktijk zien dat een integrale aanpak nodig is, die het wegwerken van achterstallig onderhoud en/of constructieve gebreken combineert met het verduurzamen, energiezuinig en aardgasvrij maken van de woningen. Dat deel van de particuliere woningvoorraad, dat geen achterstallig onderhoud en/of constructieve gebreken vertoont, moet ook versneld duurzaam en energiezuinig worden. Uitbreiding van deze integrale aanpak met de thema's klimaatadaptie, circulariteit, levensloopbestendig wonen en natuurinclusief zal geleidelijk de komende jaren plaatsvinden.

Naast deze integrale aanpak zal ook een gedifferentieerde benadering nodig zijn, die niet alleen rekening houdt met verschillen in motivatie, financiële draagkracht, handelingsbekwaamheid en gedrag van de verschillende typen woningeigenaren, maar ook met gebiedsspecifieke kenmerken.

Een deel van de woningeigenaren kan en wil zijn woning aanpakken, zal de klantreis individueel volgen en zal daarin naar behoefte worden ondersteund en begeleid door deze nieuwe uitvoeringsorganisatie. Om de beoogde versnelling te realiseren willen we waar mogelijk lokale netwerken en buurtinitiatieven benutten. In een aantal, veelal kwetsbare, buurten is het echter noodzakelijk dat de gemeente zelf (projectmatig) het initiatief neemt en zo lang het nodig is ook de regie voert. Daarvoor is de inzet van projectleiders en/of procesbegeleiders noodzakelijk. De VvE's vormen hierin een afzonderlijke doelgroep die extra aandacht nodig heeft.

Om deze integrale en gedifferentieerde aanpak uit te kunnen voeren is een uitbreiding van het huidige Servicepunt Woningverbetering met een energieloket naar één integraal werkende uitvoeringsorganisatie noodzakelijk. Deze uitvoeringsorganisatie gaat zowel voor alle doelgroepen van de particuliere woningverbetering als voor die van de energietransitie een soepel werkende klantreis organiseren. Naast het organiseren van de klantreizen van de individuele woningeigenaren en VvE's zullen lokale initiatieven worden gestimuleerd en benut en zal een projectmatige aanpak worden gevolgd.

Die uitvoeringsorganisatie wordt een samenwerkingsverband waarin gemeentelijke loketmedewerker(s), VvE- en energieadviseurs, communicatieadviseur, projectleiders en procesbegeleiders – met gebruikmaking van een (digitale) loketfunctie (website, call center inclusief tools) - met elkaar samenwerken om de klantreis van de doelgroep te ondersteunen en begeleiden. Bij de start in 2024 zal deze uitvoeringsorganisatie worden geleid door een gemeentelijk coördinator, mede in de rol van kwartiermaker.

Via deze aanbestedingsprocedure wil de aanbestedende dienst een marktpartij selecteren, die als onderdeel van de uitvoeringsorganisatie een (digitale) loketfunctie, inclusief de noodzakelijke functionaliteit om relaties en interacties met particuliere woningeigenaren te kunnen beheren en analyseren, inricht, beheert en onderhoudt. Daartoe rekenen wij ook het kunnen ondersteunen van promotie en collectieve inkoopacties, verlenen van service aan particuliere woningeigenaren en analyseren van trends en patronen in gedrag van woningeigenaren. Via die (digitale) loketfunctie zullen zowel woningeigenaren als huurders worden geïnformeerd en geadviseerd. Een call center (eventueel met chatfunctie) maakt onderdeel uit van de loketfunctie. De marktpartij biedt, als partner en als onderdeel van de dienstverlening, via deze (digitale) loketfunctie de eigenaren van eengezinswoningen en VvE's in fase B en C van de klantreis de mogelijkheid om op een transparante wijze, en op basis van kwaliteitswaarborgen, betrouwbare maatwerkadviseurs en uitvoerende partijen te contracteren.

2.1.2 Omvang van de opdracht

De totale woningvoorraad van Vlaardingen bestaat actueel uit ca. 34.500 woningen. Daarvan zijn ca. 16.000 woningen in particulier bezit. Om de doelen te realiseren moeten gemiddeld 1.200 woningen per jaar tot 2050 worden verduurzaamd.

In tabel 1 is die woningvoorraad gespecificeerd naar woningtype, mate van verduurzaming en eigendom. Eigenaar en huurders van al deze woningen kunnen de door opdrachtnemer beheerde (digitale) loketfunctie benaderen voor informatie.

Samenstelling woningvoorraad		Woningtype		Huur			Onbekend		Eindtotaal
Rijlabels		gestapeld	grondgebonden	overig	gestapeld	grondgebonden	overig	overig	
voldoende verduurzaamd									
Woningcorporatie					6.175	1.030	5		7.210
Particulier		591	1.871	1	106	195			2.764
B.V.					246	64			310
Stichting, gemeente, vereniging					55	1			56
Onbekend								12	12
onvoldoende verduurzaamd									
Woningcorporatie					4.328	1.185	6		5.519
Particulier		2.268	2.640	2	826	216			5.952
B.V.		11		1	247	131			390
Stichting, gemeente, vereniging		1			160	3			164
Onbekend								13	13
onbekend									
Woningcorporatie					1.539	456	1		1.996
Particulier		3.061	5.383	11	610	296	20		9.381
B.V.		1			276	15	1		293
Stichting, gemeente, vereniging				6	13	4			23
Onbekend								448	448
Eindtotaal		5.933	9.894	21	14.581	3.596	33	473	34.531

Tabel 1 Opbouw woningvoorraad Vlaardingen (bron: Monitor Energiearmoede)

De (digitale) loketfunctie zal vanaf de start de eigenaar-bewoners van grondgebonden woningen en (leden van) VvE's ondersteunen en begeleiden tijdens hun klantreis. Een deel van deze particuliere woningen (ca. 2.460 woningen) is op basis van de geregistreerde energielabels waarschijnlijk al voldoende verduurzaamd. Daarvan zal een deel nog wel aardgasvrij moeten worden gemaakt. In deze particuliere voorraad zijn ook ca. 1.300 woningen in monumentale (ca. 64 woningen) en beeldbepalende panden opgenomen.

Met behulp van de stimuleringsregeling (een laag rentedragende lening) buurten in de Westwijk ((de noord oost rand en rond de Zeemanstraat) en de Spoorbuurt aangepakt en afgerond. In de VOP en Centrum Noord loopt de aanpak de komende tijd nog. Via de verbeterde aanvraag 'Herstructurering Westwijk-Vlaardingen' is een aanvraag voor middelen uit het Volkshuisvestingsfonds ingediend. Die is onder andere gericht op VvE's financieel te helpen bij het wegwerken van achterstallig onderhoud en het toepassen van isolatiemaatregelen.

De financiële omvang van de opdracht voor het basispakket (1a, 1c en 1d van de in 2.1 beschreven opdrachtformulering) bedraagt ca. € 120.000 - € 180.000 voor de totale looptijd van zes jaar, dit is inclusief de optieperiode van twee jaar. De omvang is gebaseerd op een inschatting van de door de opdrachtnemer noodzakelijke inzet op basis van de gehanteerde rolverdeling. De omvang van de optioneel te leveren capaciteit ten behoeve van de in de in 2.1 onder 1.b genoemde diensten in fase A van de klantreis bedraagt inclusief de optieperiode van twee jaar ca. € 360.000 tot € 720.000 voor de totale looptijd van de opdracht. Van deze situatie kan sprake zijn als de aanbestedende dienst als

opdrachtgever er niet tijdig in slaagt eigen personeel te werven. Dit kan bij de start het geval zijn of verderop in de samenwerking als de toename van ondersteuningsvragen toeneemt en besloten wordt tot uitbreiding van de formatie. De omvang is gebaseerd op een inschatting van de door de opdrachtnemer noodzakelijke inzet op basis van de gehanteerde rolverdeling.

In deze raming is het waardecomponent van het in paragraaf 2.1.4 beschreven groeipad van de informatiearchitectuur buiten beschouwing gelaten, dat op dit moment nog onvoldoende is uitgewerkt.

Bovengenoemde bedragen en/of aantallen zijn slechts ter indicatie. U kunt als opdrachtnemer aan deze schatting geen rechten ontleen.

2.1.3 Gewenste situatie

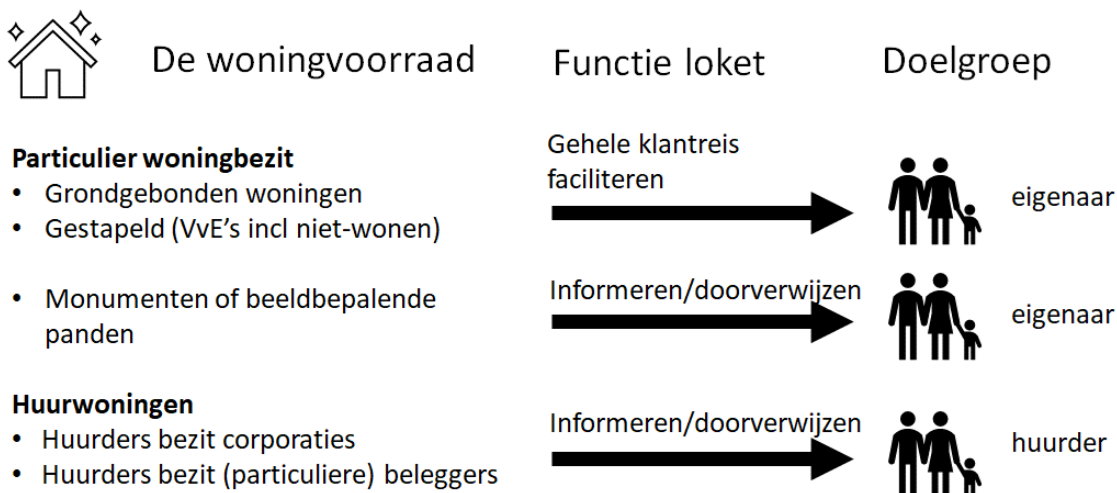
Voor de uitvoering van de opdracht wordt een uitvoeringsorganisatie ingericht die zowel voor alle doelgroepen van de particuliere woningverbetering als voor die van de energietransitie/aardgasvrij een soepel werkende klantreis organiseert. Die uitvoeringsorganisatie wordt onder leiding van een gemeentelijk coördinator een integraal samenwerkend team. Dat team bestaat uit loketmedewerker(s), VvE- en energieadviseurs, communicatieadviseurs, projectleiders en procesbegeleiders en de loketfunctie (website incl. tools), dat de gehele klantreis ondersteunt en begeleidt. Contacten met dit loket kunnen via verschillende kanalen (telefonisch, digitaal, face tot face en sociale media) plaatsvinden. De oorspronkelijke zelfstandige functie van het op dit moment op de markt ingekochte energieloket (tot 1 januari 2024) transformeert naar een eigen (digitaal) loket, dat onderdeel wordt van deze uitvoeringsorganisatie.

De opdrachtnemer wordt verantwoordelijk voor de uitvoering van de inrichting, beheer en onderhoud van de infrastructuur van de (digitale) loketfunctie en het vervullen van de makelaarsfunctie tussen eigenaar-bewoners en VvE's enerzijds en anderzijds (maatwerk)adviseurs, ondersteunende functies en uitvoerende partijen tijdens fase B en C van de klantreis (figuur 1).

De aanbestedende dienst streeft daarbij naar een zodanige samenwerking tussen het gemeentelijk team en de opdrachtnemer, dat een zo effectief en efficiënt mogelijk opererende uitvoeringsorganisatie als geheel ontstaat. Dit team gaat werken vanuit een partnerschap, met als doelstelling om versneld de particuliere woning te verduurzamen en verbeteren.

2.1.4 Scope van de opdracht

Het (digitale) loket stelt de in figuur 2 genoemde functies voor de genoemde doelgroepen beschikbaar. De eigenaren van monumenten en beeldbepalende panden alsmede huurders worden alleen tijdens fase A van de klantreis (figuur 1) geïnformeerd en doorverwezen. De eigenaren van grondgebonden en gestapelde woningen worden gedurende de hele klantreis begeleidt en ondersteund. in fase A primair door de gemeente en in fase B en C primair door de opdrachtnemer (zie figuur 1).



Figuur 2 Functies en doelgroepen

Een deel van de woningeigenaren kan en wil die klantreis individueel volgen en zal daarin naar behoefte worden ondersteund en begeleid. Om de beoogde versnelling te bereiken organiseert de uitvoeringsorganisatie doorlopend bewustwordings-, promotie- en collectieve inkoopacties om woningeigenaren aan de slag te krijgen. Daarnaast willen we waar mogelijk lokale netwerken benutten. Voor een deel zijn die er al of zullen die 'spontaan' ontstaan, voor een deel zullen we die (helpen) opstarten. In een aantal, met name kwetsbare, buurten is het noodzakelijk dat de gemeente zelf het initiatief neemt en zo lang het nodig is ook de regie voert. Naast en in samenwerking met de 'loketfunctie' zal de gemeente hiervoor projectleiders en/of procesbegeleiders inzetten. De VvE's vormen hierin een afzonderlijke doelgroep. De (deel)stappen in de klantreis van een VvE wijken af van die van individuele eigenaren. Daarnaast moet een deel van de VvE's eerst worden geactiveerd en geprofessionaliseerd om aan die klantreis van verduurzamen en particuliere woningverbetering te kunnen beginnen. Dat activeren en professionaliseren van VvE's is een essentiële taak van de toekomstige uitvoeringsorganisatie en wordt uitgevoerd door gemeentelijke medewerkers.

De klantreis volledig in beeld

Het activeren en professionaliseren van VvE's is voor veel VvE's de eerste stap op weg naar verbetering en verduurzaming van het bezit van de VvE. Om inzicht en overzicht te krijgen en te behouden is het essentieel dat naast de (klant)contacten met eigenaren van eengezinswoningen ook deze (klant)contacten door de VvE-adviseurs van het gemeentelijk team van de uitvoeringsorganisatie als onderdeel van de klantreis geregistreerd kunnen worden.

Energiecoaches en -fixers zullen via een aparte juridische entiteit (Energiebank Vlaardingen) hun werkzaamheden verrichten. De resultaten van deze klantcontacten met eigenaren van particuliere woningen bevatten waardevolle informatie. De vastlegging van deze gegevens vindt primair plaats via een door Energiebank Nederland beschikbaar gestelde applicatie. De aanbestedende dienst wil ter ondersteuning van de (verdere) klantreis, wanneer gegevens door Energiebank Vlaardingen beschikbaar worden gesteld, kunnen koppelen aan andere gegevens van de klantreis

De aanbestedende dienst wil die gegevens kunnen benutten voor het formuleren van strategieën, bedenken en uitvoeren van acties en het uitvoeren van evaluaties. Om woningeigenaren proactief te kunnen benaderen en te stimuleren om aan de slag te gaan en te blijven (begeleiden van een stapsgewijze verbetering en verduurzaming van de woning), is het noodzakelijk dat op woningniveau die klantcontacten en relevante objectgegevens kunnen worden vastgelegd (woningdossier).

Versnellen en flexibiliteit

De aanbestedende dienst wil in een zo kort mogelijke tijd de verduurzaming van de woningvoorraad van particuliere eigenaar-bewoners realiseren en daarbij op een flexibele wijze kunnen inspelen op de ontwikkeling van de techniek, behoeften van de eigenaar-bewoner en ontwikkelingen in de markt. Versnellen is daarbij ook noodzakelijk om de doelen van het Nationaal Isolatie Programma tot 2030 en het einddoel in 2050 te halen. De aanbestedende dienst verwacht van de opdrachtnemer in de rol van partner dat deze via adviezen en/of voorstellen bijdraagt aan de noodzakelijke versnelling van de verbetering en/of verduurzaming van woningen.

Werken vanuit een integraal woningverbeterings- en verduurzamingsadvies

Alleen bij een integrale aanpak ontstaat de mogelijkheid slim werk met werk te maken en de beschikbare middelen voor woningverbetering en energiebesparing en aardgasvrij maken zo effectief en kostenefficiënt mogelijk in te zetten. Die integrale aanpak beschouwt het verhelpen van bouwtechnische gebreken (constructieve gebreken, funderings- en grondwaterproblematiek), het wegwerken van achterstallig onderhoud en het, rekening houdende met geldende wet- en regelgeving, verduurzamen en aardgasvrij maken van de woning, waar dat aan de orde is, als één geïntegreerde opgave.

Om die integrale aanpak mogelijk te maken is integraal advies nodig, zonder langs verschillende 'loketten' te moeten shoppen. In het geval dat de eigenaar-bewoner of VvE specifiek advies wil, is het noodzakelijk dat de adviseur het specifieke advies in een groter verband kan plaatsen, zodat er no-regret wordt geadviseerd.

De aanbestedende dienst heeft de ambitie om op termijn die opgave uit te breiden met noodzakelijke maatregelen in het kader van klimaatadaptie, circulair bouwen, levensloopbestendig wonen en natuurinclusief bouwen. De ondersteuning van bedrijven en organisaties wijkt qua aanpak af van de aanpak voor woningen. Daarom beperkt deze aanbestedingsprocedure zich tot de ondersteuning van particuliere woningeigenaren en huurders van woningen.

Keuzemogelijkheden in advisering en ondersteuning

De particuliere woningeigenaar of VvE is primair zelf verantwoordelijk voor het onderhoud en de verduurzaming van zijn woning. Gezien deze verantwoordelijkheid is hij dan ook zelf opdrachtgever voor de inhuur van adviseurs en uitvoerders. Er zijn woningeigenaren die met een klein beetje advies er zelf wel uitkomen maar er zijn ook woningeigenaren, die hierbij van A tot Z en gedetailleerd

geadviseerd en ondersteund willen worden. Sommige woningeigenaren gaan met het advies zelf op zoek naar de juiste aanbieders en anderen willen hier volledig in begeleid en ontzorgd worden. Dit geldt ook voor het regelen van de financiering en het aanvragen van subsidies.

Gelet op deze variëteit wil de aanbestedende dienst woningeigenaren dan ook advisering en ondersteuning op verschillende kwaliteitsniveaus aan kunnen bieden. Er moeten keuzemogelijkheden voor de particuliere eigenaar zijn. Hierbij valt te denken aan een variatie tussen een gratis advies via een webtool, een 'goedkope' quickscan en een uitgebreid maatwerkadvies, dat als programma van eisen kan dienen om offertes aan te kunnen vragen. Met deze laatste variant kan zowel in het offertetraject als bij de oplevering beoordeeld worden of de beoogde energiebesparing gerealiseerd gaat worden. De totstandkoming van de adviezen kan digitaal zijn, via de telefoon en/of via één of meerdere huisbezoeken.

Groeipad informatiearchitectuur

De aanbestedende dienst heeft de ambitie om samen met de opdrachtnemer een robuuste informatiestructuur als basis voor een efficiënt en effectief gebruik van gegevens te ontwikkelen. Dat vraagt om ontsluiting en integratie van gemeentelijke beleidsinformatie met gegevens, die via de door de opdrachtnemer beschikbaar te stellen functionaliteit, worden geregistreerd. Onderdelen van die informatiearchitectuur zijn zowel bij de aanbestedende dienst als de opdrachtnemer beschikbaar, maar juist de integratie vraagt een extra inspanning van beide partijen. Het resultaat moet bijdragen aan versterking van de samenwerking, verdere verbetering van de service aan woningeigenaren en kennisbeheer. Die informatiearchitectuur moet het ook mogelijk maken dat het woningdossier wordt uitgebouwd tot een voor iedere eigenaar-bewoner beschikbaar woningdossier (gegevenskluisje).

Daarin kunnen naast alle contacten met het (digitaal) loket ook zijn gegevens van zijn woning, adviezen, etc. zijn opgenomen. De woningeigenaar kan dan ook aangeven welke persoonlijke gegevens hij wel en niet beschikbaar wil stellen. In welke volgorde en welk tempo dit groeipad bewandeld kan worden, is thans moeilijk te beschrijven. Wel verwachten we van de opdrachtnemer dat hij bereid is samen met de aanbestedende dienst de daarvoor benodigde inspanning te leveren. Hierover zullen separaat afspraken worden gemaakt. De eisen die de gemeente bij een dergelijke ontwikkeling zal stellen zijn in het als bijlage 2 bijgevoegde pve opgenomen onder eis 45, 46, 62 en 63.

Rolverdeling gebaseerd op de klantreis

De klantreis fungeert voor de aanbestedende dienst als onderlegger voor het bepalen van de rolverdeling tussen partijen, de functies die het (digitale) loket vervult, welke producten en diensten via het (digitale) loket worden aangeboden en de wijze waarop monitoring en analyse van klantreisgegevens bijdraagt aan de (bij)sturing van activiteiten en beleid. De klantreis beschrijft schematisch welke fases een woningeigenaar doorloopt op weg naar het verbeteren en/of verduurzamen en energiezuinig maken van zijn woning (zie figuur 1).

Bij de rolverdeling tussen de partijen worden de volgende uitgangspunten gehanteerd:

De aanbestedende dienst

1. Is coördinator van de opgave.
2. Is verantwoordelijk voor de communicatiestrategie, het uitvoeren van de communicatie, verzorgen van de informatievoorziening, algemene advisering en het vervullen van de backoffice/helpdesk via de verschillende kanalen met bezoekers tijdens fase A van de klantreis.
3. Stelt relevante gebouw- en beleidsdata van wijken, woningen en beleid aan de beheerder van de (digitale) loketfunctie beschikbaar:
 - a. ter ondersteuning van de communicatie- en/of marketingfunctie;
 - b. ten behoeve van het kunnen verstrekken van maatwerkadviezen, rekening houdend met de integrale opgave;
 - c. ten behoeve van het analyseren van klantreisgegevens.
4. Stelt haar gemeentelijke sociale media kanalen in overleg met de opdrachtnemer beschikbaar ten behoeve van het plaatsen van berichten.

De eigenaar bewoner

De behoefte van de eigenaar-bewoner staat centraal. Uitgangspunt is dat alle eigenaar-bewoners en VvE's zelf verantwoordelijk zijn voor het goed onderhouden, verduurzamen en energiezuinig maken van hun bezit en dat de daaraan verbonden kosten door hem/haar worden gedragen. De eigenaar-bewoner en VvE heeft de keuzevrijheid om na het advies zelfstandig een uitvoerder te selecteren of om hierbij gebruik te maken van ondersteuning van het (digitale) loket.

Kwetsbare doelgroepen (o.a. een deel van de VvE's, eigenaren van woningen met slechte energielabels en/of energiearmoede) met onvoldoende financiële draagkracht en zelfredzaamheid vragen specifieke aandacht. Voor deze groepen worden voorstellen ontwikkeld om extra ondersteuning en financiële hulp te bieden om ook hen financieel in staat te stellen hun woning te verbeteren en te verduurzamen (uiteindelijk tot aardgasvrij) en daarbij benodigd advies en ondersteuning in te kunnen kopen/huren.

De opdrachtnemer

1. Zorgt voor het op een zodanige wijze inrichten, onderhouden en beheren van de (digitale) loketfunctie, dat de verschillende typen woningen en woningeigenaren tijdens hun klantreis zo goed mogelijk worden geïnformeerd en zoveel mogelijk worden ontzorgd, begeleid en gestimuleerd om in een zo kort mogelijke tijd een investeringsbeslissing voor onderhoud, verduurzaming en energiebesparing te kunnen nemen.
2. Beheert en onderhoudt de (digitale) infrastructuur van de (digitale) loketfunctie (digitaal platform met backoffice/helpdesk) voor de gehele klantreis waarbij:
 - a. Het integraal werkend gemeentelijk team van de uitvoeringsorganisatie die (digitale) infrastructuur tijdens fase A van de klantreis kan inzetten ten behoeve van communicatie,

- informatieverstrekking, algemene advisering aan woningeigenaren en vervullen van de backoffice-/helpdeskfunctie;
- b. Het in afstemming met de aanbestedende dienst bedenken en uitvoeren van bewustwordings- en promotieacties waarmee woningeigenaren worden gestimuleerd de eerste of de volgende stap te zetten in het verbeteren/verduurzamen van hun woning;
- c. De opdrachtnemer die (digitale) infrastructuur inzet ten behoeve van het begeleiden en ondersteunen van particuliere woningeigenaren en VvE's tijdens fase B en C van de klantreis, inclusief het vervullen van de backoffice/helpdesk in deze fasen.
3. Stelt op verzoek van en na overleg met de aanbestedende dienst capaciteit beschikbaar voor de onder 2.a genoemde activiteiten van de uitvoeringsorganisatie.
4. Draagt zorg voor het op transparante wijze selecteren van adviseurs¹, offerte- en bouwbegeleiders en uitvoerende partijen, die voldoen aan de eisen van het kwaliteitsborgingssysteem, en die de eigenaar-bewoner via het (digitale) loket kan selecteren.
5. Vervult in fase B en C van de klantreis een makelaarsfunctie tussen de vraag van woningeigenaren en het aanbod van diensten van adviseurs en uitvoerende partijen (installateurs, aannemers e.d.).
6. Richt in en handhaaft een kwaliteitsborgingssysteem met als doel aan particuliere woningeigenaren het vertrouwen te geven dat een product of dienst voldoet aan de gestelde kwaliteitseisen.
7. Draagt zorg voor het inrichten, beheren en onderhouden van de noodzakelijke functionaliteit waarmee, met instemming van de particuliere woningeigenaar, relevante gegevens over zijn/haar woning en klantbehoeften worden bijgehouden in een persoonlijk stappenplan met als doel om daarmee zowel op de bewoner specifieke situatie in te kunnen spelen als analyses uit te kunnen voeren.
8. Het analyseren, monitoren, rapporteren van klantreisgegevens en activiteiten van het (digitale) loket met als doel de aanpak te verbeteren en om aan de aanbestedende dienst stuurinformatie t.b.v. beleidsevaluatie en -vorming te kunnen verstrekken. De aanbestedende dienst ontvangt data over woningen en activiteiten ter verrijking van het gemeentelijke gebouwdossier en CRM.
9. Ondersteunen/faciliteren van bewonersinitiatieven en projecten waarbij:
- de onder 2. genoemde functies van het (digitale) loket ook voor buurtinitiatieven en door de aanbestedende dienst geïnitieerde projecten, indien gewenst, beschikbaar zijn;
 - de projectleider/procesbegeleiders een beroep kunnen doen op de dienstverlening van het (digitale) loket en de communicatiemedewerkers;
 - de lokale initiatieven en projecten via de (digitale) loketfunctie een beroep kunnen doen op expertise van door de opdrachtnemer geselecteerde (maatwerk)adviseurs of uitvoerende partijen;
 - de (maatwerk)adviseur beschikbaar is om waar gewenst deel te nemen aan bijeenkomsten van projecten en bewonersinitiatieven;

¹ Tot de categorie adviseurs worden in ieder geval gerekend bouwkundige- en energieadviseurs

- de opdrachtnemer de aanbestedende dienst kan adviseren over dit soort aanpakken of collectieve acties, bijvoorbeeld bij selectie van gebieden of de aanpak van bepaalde doelgroepen;
- in afstemming met de aanbestedende dienst daarnaast collectieve inkoopacties voor energiemaatregelen zoals zonnepanelen, woningisolatie, (hybride) warmtepompen, etc. op gemeentelijk- of buurtniveau kunnen worden uitgevoerd;
- afzonderlijk afspraken kunnen worden gemaakt over de inzet van fysieke/tijdelijke/mobiele steunpunten in buurten.

Samenwerking tussen aanbestedende dienst en opdrachtnemer

Lokale binding van de medewerkers van het (digitale) loket (in bredere zin van de uitvoeringsorganisatie) is van groot belang voor het inzetten van effectieve integrale interventies om zoveel mogelijk mensen mee te laten doen en te versnellen. Specifiek communiceren en informeren, in combinatie met lokale kennis van alle medewerkers van de aanbestedende dienst en opdrachtnemer wordt dan ook als een belangrijke succesfactor gezien. Van de opdrachtnemer wordt om die reden verwacht dat de in te zetten medewerkers op met de aanbestedende dienst overeen te komen momenten in hetzelfde kantoor werkzaam zijn als de mensen van de gemeentelijke organisatie. Hiermee wordt samenwerking, kennisuitwisseling en het samen continu verbeteren bevorderd en krijgt iedereen gevoel bij wat lokaal speelt en relevant is bij de uitvoering van het werk.

Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat hij bereid is om kennis en ervaring met betrekking tot het bedenken en uitvoeren van bewustwordings- en promotiecampagnes in te brengen in de samenwerking met de gemeentelijke leden van de uitvoeringsorganisatie.

Onze visie op kostentoerekening tussen partijen

Bij de kostenverdeling tussen de drie partijen (aangebestedende dienst als opdrachtgever, inschrijver als opdrachtnemer en de particuliere woningeigenaar of VvE als klant) gaat de aanbestedende dienst uit van de volgende uitgangspunten:

1. De particuliere woningeigenaar en de VvE dragen de kosten van (advies-) en ontzorgingswerkzaamheden zoals offerte- of bouwbegeleiding, die in fase B en C van de klantreis in opdracht van hen worden uitgevoerd;
2. De kosten van het beheer en onderhoud van de infrastructuur van de (digitale) loketfunctie, inclusief het klantvolgsysteem en het opstellen van rapportages, beschouwt de aanbestedende dienst als kosten van de basisvoorziening, die in beginsel voor rekening van de aanbestedende dienst komen.
3. De kosten van de activiteiten van de opdrachtnemer voor het inrichten en onderhouden van een kwaliteitsmonitorsysteem, het selecteren en evalueren van adviseurs en uitvoerende partijen en begeleiden van particuliere woningeigenaren en VvE's tijdens fase B en C van de klantreis

beschouwt de aanbestedende dienst als noodzakelijke kosten voor het verbeteren en/of verduurzamen van de woning.

De aanbestedende dienst wil inzicht in de wijze waarop de hiervoor genoemde kosten voor welk deel (geheel of gedeeltelijk) worden toegerekend aan de aanbestedende dienst en/of de particuliere woningeigenaar of VvE. Dat is om de volgende redenen belangrijk:

- a. Transparantie in de kostentoerekening, die ook noodzakelijk is om de hoogte van de aan de aanbestedende dienst in rekening te brengen kosten, te kunnen beoordelen;
- b. Om vast te kunnen stellen welke financiële bijdrage eventueel voor de niet financieel zelfredzame particuliere woningeigenaren en VvE's t.b.v. het begeleiden en ondersteunen van de klantreis in fase B en C noodzakelijk is;
- c. Woningeigenaren inzicht te geven in de opbouw van kosten (transparantie), zodat zij zelf een afgewogen keuze kunnen maken met welke adviseur en/of aannemer zij verder gaan.

Implementatiefase

Onder verwijzing naar de rolverdeling tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer wordt belang gehecht aan het beschrijven van de meest kritische (werk)processen. Dit in samenhang met de door de opdrachtnemer beschikbaar te stellen applicaties. Daartoe worden in ieder geval gerekend de processen 'gebruikersinteractie en -ondersteuning', 'informatieverstrekking' en 'data-analyse en beheer'. Het beschrijven van deze processen beschouwt de aanbestedende dienst als een gemeenschappelijke activiteit van opdrachtgever en opdrachtnemer. Waar mogelijk wil de aanbestedende dienst daarbij gebruik kunnen maken van reeds bij de opdrachtnemer beschikbare procesbeschrijvingen. Afronding van de implementatiefase vindt plaats na gezamenlijke vaststelling van de procesbeschrijvingen door de opdrachtgever en de opdrachtnemer. Als uitgangspunt hanteren wij dat de implementatiefase uiterlijk drie maanden na start van de werkzaamheden door de opdrachtnemer wordt afgerond.

Samenwerking met lokale ondernemers

De aanbestedende dienst wil Vlaardingse ondernemers graag kansen bieden bij de advisering en realisering van de verbetering en/of verduurzaming van de particulier woningen in Vlaardingen. Daarom wordt de opdrachtnemer uitgenodigd, rekening houdende met de geformuleerde voorwaarden voor kwaliteitsborging, deze wens te betrekken bij de selectie en doorverwijzing naar maatwerkadviseurs en uitvoerende partijen.

2.1.5 Buiten de scope

Buiten de scope van de opdracht valt het energiezuinig en verduurzamen van het bezit van woningcorporaties en institutionele beleggers.

2.2 Perceelindeling

De aanbestedende dienst heeft ervoor gekozen om de opdracht niet op te delen in percelen om navolgende redenen:

Het gaat om logisch samenhangende, onlosmakelijk met elkaar verbonden leveringen en dienstverlening voor één entiteit die in één aanbestedingsprocedure in de markt worden gezet. Binnen de aanbesteding is een nadere opdeling in percelen niet nodig gezien het feit dat de meeste potentiële inschrijvers totaalleverancier zijn. De grootte van de opdracht blijft dusdanig dat deze ook voor het MKB toegankelijk is. Het is daarom voor de aanbestedende dienst, maar tevens voor de te contracteren opdrachtnemer efficiënt om dit in één aanbesteding in de markt te zetten. Zodoende is het niet passend deze aanbesteding op te delen in meerdere percelen.

2.3 Raamovereenkomst

De aanbestedende dienst is voornemens om 1 januari 2025 te hanteren als startdatum van de raamovereenkomst.

Er zal een raamovereenkomst worden afgesloten met één opdrachtnemer voor een periode van vier jaar waarna de raamovereenkomst maximaal tweemaal verlengd kan worden voor de duur van één jaar. Na afloop van deze looptijd eindigt de raamovereenkomst van rechtswege.

Indien de raamovereenkomst na vier jaar niet wordt verlengd, is de aanbestedende dienst niet verplicht de reden hiervan kenbaar te maken. Als de aanbestedende dienst gebruik wenst te maken van de mogelijkheid om de raamovereenkomst te verlengen, dan wordt dit uiterlijk twee maanden vóór het einde van de looptijd van de raamovereenkomst - of de afloop van een verlenging – medegedeeld. Op eventuele verlengingen zijn alle bepalingen en voorwaarden van de raamovereenkomst zonder enige beperking van toepassing.

Voor deze contractduur is gekozen omdat de aanbestedende dienst van de opdrachtnemer verwacht dat deze bereid is te investeren in de samenwerking en optimalisering van het functioneren van de uitvoeringsorganisatie als geheel. Daarnaast is continuïteit en leveringszekerheid voor eigenaar bewoners meegewogen.

Op de te sluiten raamovereenkomst zijn de Algemene Inkoopvoorwaarden (AIV) Vlaardingen 2022 van toepassing, zie bijlage 3. De 'verkoopvoorwaarden' en 'algemene voorwaarden' van inschrijver zijn niet van toepassing en worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

2.4 Aanvullende leveringen en diensten

De aanbestedende dienst kan gedurende de duur van raamovereenkomst mogelijk besluiten om ten behoeve van het toewerken naar een integrale benadering van het (digitale) loket aanvullende leveringen en/of diensten zoals verbreding van het loket met thema's als klimaatadaptie, circulair bouwen, levensloopbestendig wonen en groeipad informatiearchitectuur, af te nemen. Dan kunnen

deze uitbreidingen onderdeel gaan uitmaken van de te sluiten overeenkomst of van een of meerdere naar aanleiding van deze aanbesteding te sluiten overeenkomsten.

De aanbestedende dienst behoudt zich echter het recht voor om deze eventuele aanvullende leveringen en/of diensten buiten deze raamovereenkomst te laten en door een derde te laten uitvoeren.

2.5 Prijsindexatie

Jaarlijks per 1 januari kunnen de overeengekomen tarieven en doorlopende vergoedingen worden aangepast. Een verzoek tot indexering dient minimaal 30 dagen voor ingangsdatum door de opdrachtnemer schriftelijk te worden ingediend bij de aanbestedende dienst. Na schriftelijke goedkeuring worden de nieuwe prijzen van kracht. Een stijging is gelimiteerd tot maximaal de (eventuele) stijging van het laatst door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) gepubliceerde (definitieve) prijsindexcijfer dienstenprijzen in vergelijking met het prijsindexcijfer van 12 maanden daarvoor voor groep Producentenprijsindex voor diensten (DPI).

Als de verstreken looptijd sinds aanvang van de overeenkomst korter is dan een jaar, geldt de eerste mogelijkheid tot indexeren per 1 januari van het volgende jaar.

Hoofdstuk 3. Programma van eisen

Dit hoofdstuk omschrijft de eisen met betrekking tot de dienstverlening, zoals gevraagd in deze aanbesteding. Naast de beschreven dienstverlening en de opgenomen eisen geldt dat de opdrachtnemer te allen tijde aan de wettelijke eisen moet voldoen die direct of indirect op de uitoefening van de betrokken dienstverlening van toepassing zijn. Met het indienen van een inschrijving geeft de inschrijver aan, dat hij akkoord gaat met de in dit hoofdstuk gestelde eisen inclusief de bijbehorende bijlagen. Indien u niet voldoet aan de eisen en gevraagde dienstverlening dan zal de inschrijving ongeldig worden verklaard omdat deze niet voldoet aan de minimale vereisten.

Het programma van eisen is separaat toegevoegd (bijlage 2).

Hoofdstuk 4. Aanbestedingsprocedure

4.1 Juridisch kader

De aanbestedende dienst heeft gekozen voor een openbare Europese aanbesteding. Op deze aanbesteding is de Aanbestedingswet 2012 (herziening 2016) van toepassing.

Op dit aanbestedingsdocument, de door u uit te brengen inschrijving en de uit dit aanbestedingsdocument voortvloeiende overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing.

4.2 Planning aanbestedingsprocedure

Onderstaand de planning van dit aanbestedingstraject. De aanbestedende dienst behoudt zich te allen tijde het recht voor om, met inachtneming van de wettelijke minimumtermijnen, van de beschreven data af te wijken.

Activiteit	Datum/periode
Publicatie aanbesteding	16 april 2024
Uiterste datum voor het indienen van vragen voor de eerste nota van inlichtingen en melden van onduidelijkheden/ onvolkomenheden/ tegenstrijdigheden en vermeende onrechtmatigheden	8 mei 2024 - 12.00 uur
Uiterlijke datum publicatie eerste nota van inlichtingen	23 mei 2024
Uiterste datum voor het indienen vragen voor de tweede nota van inlichtingen LET OP: : In deze vragenronde is het enkel toegestaan om verduidelijkingsvragen te stellen naar aanleiding van de publicatie van de eerste Nota van Inlichtingen. Nieuwe vragen worden niet in behandeling genomen.	13 juni 2024 - 12.00 uur
Uiterlijke datum publicatie tweede NvI	27 juni 2024
Uiterste datum voor indienen inschrijving	12 september 2024 - 12.00 uur
Interviews (G-3 gunningscriteria)	3 oktober 2024
Verificatiegesprek	10 oktober 2024
Versturen gunningsbeslissing	17 oktober 2024
Bezwaartermijn	
Versturen definitieve gunning	7 november 2024
Ingangsdatum (raam)overeenkomst	1 januari 2025

4.3 Vragen

Geïnteresseerden worden in de gelegenheid gesteld vragen te stellen en/of onduidelijkheden en/of vermeende onjuistheden op te merken naar aanleiding van dit aanbestedingsdocument en aanbestedingsstukken. Ten behoeve hiervan zullen er twee schriftelijke vragenrondes worden

gehouden via TenderNed, waarbij het voor de tweede vragenronde enkel is toegestaan om verduidelijkingsvragen te stellen naar aanleiding van de publicatie van de eerste nota van inlichtingen. Alle vragen en opmerkingen die niet worden aangeleverd op de voorgeschreven manier, worden niet in behandeling genomen. Vragen dienen uiterlijk op de uiterste datum voor het indienen van vragen, zoals is opgenomen in de tabel in paragraaf 4.2, te worden ingediend. Van de beantwoording van de vragen en overige verstrekte informatie wordt een geanonimiseerde nota van inlichtingen opgemaakt. De nota van inlichtingen zal volgens planning worden gepubliceerd op TenderNed. Geïnteresseerden zijn zelf verantwoordelijk voor het downloaden van de nota van inlichtingen. De nota van inlichtingen maakt integraal onderdeel uit van deze aanbestedingsprocedure uit en prevaleert boven de overige aanbestedingsstukken. Mondelingen toezeggingen hebben geen enkele rechtsgeldigheid.

4.4 Onduidelijkheden/ onvolkomenheden/ tegenstrijdigheden en vermeende onrechtmatigheden

Dit aanbestedingsdocument, inclusief alle bijbehorende documenten, is met grote zorg samengesteld. De aanbestedende dienst verwacht van de geïnteresseerden een proactieve houding. Dit betekent dat de geïnteresseerden verplicht zijn de aanbestedende dienst - voorafgaand aan de uiterste datum voor het indienen van vragen – in kennis te stellen, dan wel om opheldering te vragen in geval van fouten, omissies, of tegenstrijdigheden en vermeende onrechtmatigheden in de documenten, zodat de aanbestedende dienst eventuele fouten tijdig kan herstellen. De aanbestedende dienst zal aan het uitblijven van vragen het vertrouwen ontnemen, dat de aanbesteding zonder bezwaar kan worden voortgezet en tot ontvangst van inschrijvingen kan worden overgegaan. Geïnteresseerden die voorafgaand aan de uiterste datum voor het indienen van vragen geen vragen stellen over fouten, omissies of tegenstrijdigheden en vermeende onrechtmatigheden of de aanbestedende dienst hiervan in kennis stellen, doen afstand van hun recht om tegen die onregelmatigheden op te komen, althans zij verwerken dat recht.

4.5 Klachten afhandeling

De aanbestedende dienst heeft een eigen klachtenmeldpunt. Indien een ondernemer een klacht heeft tegen (een onderdeel van) deze aanbestedingsprocedure dient hij deze klacht eerst voor te leggen aan de aanbestedende dienst, zodat deze de mogelijkheid heeft deze klacht weg te nemen. Klachten kunnen ingediend worden via inkoop@vlaaringen.nl.

Indien de ondernemer en de aanbestedende dienst er samen niet uitkomen, dan wijzen wij de ondernemer op de 'Klachtenafhandeling bij aanbesteden'. Voor de inhoud van deze regeling zie: [Klachtenafhandeling bij aanbesteden | Regeling | Rijksoverheid.nl](#) en dan specifiek Deel 1.

De aanbestedende dienst wil u erop wijzen dat de procedure voor deze klachtenregeling niet is bedoeld voor het verkrijgen van eventueel benodigde verduidelijkingen met betrekking tot het gestelde in deze aanbestedingsdocumenten. Hiervoor kunt u gebruik maken van de mogelijkheid tot het stellen van vragen als aangegeven in paragraaf 4.4.

Hoofdstuk 5. De inschrijving en voorwaarden

5.1 De (wijze van) inschrijving

1. Met nadruk wijst aanbestedende dienst de inschrijver erop dat de inschrijving overzichtelijk dient te zijn en uitsluitend dient te geschieden via TenderNed. Eventuele invulbijlagen zijn tegelijk met dit aanbestedingsdocument als Word document, Excel document of PDF invuldocument verstrekt. Voor de inschrijving dienen de formulieren gebruikt te worden die beschikbaar gesteld zijn in TenderNed. Het niet gebruiken van deze bijlagen of het aanbrengen van inhoudelijke wijzigingen in deze modellen met uitzondering van de daarvoor bestemde invoervelden, kan leiden tot directe uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.
2. De inschrijving dient te geschieden in de Nederlandse taal. De voertaal in de gehele procedure is Nederlands. Gedurende de uitvoering van de opdracht dienen alle leidinggevende werknemers en vertegenwoordigers welke zorgdragen voor de uitvoering van de opdracht in de contacten met aanbestedende dienst de Nederlandse taal in woord en geschrift te gebruiken. Voor de uitvoering van de opdracht geldt dat alle documenten in de Nederlandse taal dienen te zijn opgesteld.
3. De inschrijving en bijbehorende formulieren dienen rechtsgeldig ondertekend te zijn. Rechtsgeldige ondertekening houdt in dat de persoon of de personen die deze documenten ondertekenen in het handelsregister moeten zijn ingeschreven als vertegenwoordigingsbevoegde personen van de inschrijver.
4. Voor overige informatie over TenderNed en uitleg over hoe u digitaal in kunt schrijven, verwijzen wij naar de online hulpfunctie op het aanbestedingsplatform.
5. Inschrijvingen via andere kanalen dan TenderNed worden niet geaccepteerd.
6. De inschrijving dient waarheidsgetrouw, volledig en consistent te zijn. Mocht blijken dat er informatie wordt gemist of dat de verstrekte informatie niet waarheidsgetrouw of niet consistent is met de corresponderende documentatie en/of bijlagen, dan wel afwijkt van nadere informatie die ingewonnen wordt bij de inschrijver, referent of openbare bronnen, dan kan de inschrijver worden uitgesloten van de procedure.

5.2 Voorwaarden inschrijver betreffende de inschrijving

1. De inschrijving van inschrijver moet voldoen aan de in dit aanbestedingsdocument, programma van eisen en de Aanbestedingswet vermelde (vorm)vereisten.
2. Het indienen van een inschrijving houdt in dat inschrijver onvoorwaardelijk met de raamovereenkomst (bijlage 4), bepalingen, eisen en voorwaarden van de aanbestedingsdocumenten instemt.
3. Inschrijver dient de gegevens die de aanbestedende dienst hem in verband met de aanbestedingsdocument ter beschikking stelt alleen te gebruiken voor het doel waarvoor ze zijn verstrekt. Inschrijver dient vertrouwelijk om te gaan met de door de aanbestedende dienst verstrekte

informatie. De aanbestedende dienst zal de door de inschrijver verstrekte informatie eveneens vertrouwelijk behandelen.

4. Inschrijver zal zich onthouden van gedragingen die de mededinging tussen inschrijvers beperken.
5. Inschrijvingen die in strijd zijn met dit aanbestedingsdocument en bijbehorende documentatie, of gedaan worden onder afwijkende voorwaarden, zijn onrechtmatig en daarmee ongeldig. Het gevolg is dat inschrijver wordt uitgesloten van verdere deelname aan de procedure.
6. Aanbestedende dienst zal een inschrijving niet in behandeling nemen als niet alle gevraagde gegevens aangeleverd zijn óf als de wijze van aanbieden afwijkt van hetgeen gesteld in dit aanbestedingsdocument.
7. Door de aanbestedende dienst worden geen kosten vergoed inzake het uitbrengen van de inschrijving. Correspondentie en ontvangen inschrijvingen zullen na afloop niet aan inschrijvers worden geretourneerd en worden eigendom van de aanbestedende dienst.
8. De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor alle verstrekte gegevens op hun juistheid te controleren. Indien de inschrijving onduidelijkheden bevat kan de aanbestedende dienst verzoeken om een nadere toelichting. Het verstrekken van onjuiste gegevens kan tot uitsluiting leiden. Inschrijvers dienen onder meer de door hen in het kader van de inschrijving overlegde getuigschriften en documenten op verzoek van de aanbestedende dienst toe te lichten.
9. Indien aanbestedende dienst constateert dat de inschrijving abnormaal laag is, wordt gehandeld conform artikel 2.116 van het Aanbestedingswet.
10. Indien aanbestedende dienst constateert dat de inschrijving is gedaan onder (commerciële) voorwaarden en/of onder voorbehoud zal de inschrijving worden uitgesloten van de verdere procedure.
11. De inschrijver dient tijdens de gehele procedure en de opdracht blijvend te voldoen aan de eisen gesteld in dit aanbestedingsdocument. Indien op enig moment gedurende het verloop van de aanbestedingsprocedure blijkt dat een inschrijver niet langer voldoet aan de eisen zal de aanbestedende dienst de inschrijver uitsluiten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.
12. De digitale inschrijving, aangeleverd via TenderNed, wordt voorzien van een elektronische handtekening. inschrijver heeft een gebruikersnaam en wachtwoord nodig om in te loggen op TenderNed. Bij het indienen van de inschrijving wordt een elektronische handtekening geplaatst door middel van een transactiecode (TAN) via een sms naar een mobiele telefoon. Door het invoeren van de transactiecode vindt eerst authenticatie plaats en vervolgens wordt de elektronische handtekening geplaatst.
13. De aanbestedende dienst hecht grote waarde aan het creëren van stage-, werkervaringsplaatsen en/of banen voor werkzoekenden. Zij hebben hiervoor een Protocol Social Return ontwikkeld. Voor deze opdracht, zoals omschreven in het aanbestedingsdocument, dient ten minste 5% van de opdrachtwaarde exclusief btw ingezet te worden ten behoeve van social return. De Inschrijver gaat

akkoord met het Protocol Social Return van de Gemeente Vlaardingen. Het Protocol Social Return is als bijlage 5 toegevoegd aan dit document.

14. De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor een inschrijver uit te sluiten indien de aanbestedende dienst over informatie beschikt waaruit blijkt dat de inschrijver de voor de aanbesteding relevante bedrijfsactiviteiten staakt of dat diens bedrijf wordt overgenomen.
15. De aanbestedende dienst heeft geen varianten van de opdracht omschreven en opgenomen. Het indienen van varianten is niet toegestaan.

Door het ondertekenen van de Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) geeft de inschrijver aan te voldoen aan de voorwaarden beschreven in dit aanbestedingsdocument.

5.3 Voorbehouden procedure

De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor, zonder opgaaf van reden, deze procedure tijdelijk of definitief te staken. Inschrijvers hebben in geen geval recht op vergoeding van enigerlei kosten gemaakt in het kader van deze aanbesteding. U bent zich hiervan bewust en aanvaard het feit dat u aan deze aanbesteding meedoet voor eigen rekening en risico.

De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor de opdracht niet te gunnen.

5.4 Verwerking persoonsgegevens

Aangezien de opdrachtgever als verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) persoonsgegevens verstrekt aan de opdrachtnemer, zal de opdrachtnemer een gegevensleveringsovereenkomst met de opdrachtgever afsluiten (conform bijlage 6), waarin partijen afspraken vastleggen over de omgang met persoonsgegevens.

Het bepaalde in het voorgaande laat onverlet dat de opdrachtnemer in het kader van de opdracht dossiers opbouwt met daarin nadere gegevens van betrokkene(n). Opdrachtnemer is voor die gegevensverwerking aan te merken als verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG. Opdrachtnemer verwerkt de persoonsgegevens op een rechtmatige wijze en in overeenstemming met de AVG.

5.5 Bibob-advies

De aanbestedende dienst wenst bij de aanbestedingsprocedure gebruik te kunnen maken van de Wet Bevordering Integriteitbeoordelingen door het Openbaar Bestuur (hierna: Wet Bibob). De Wet Bibob beoogt onder meer te voorkomen dat door aanbesteding van overheidsopdrachten als bedoeld in de Wet Bibob, de overheid onbedoeld mogelijk bepaalde criminele activiteiten faciliteert. De aanbestedende dienst kan aan het Bureau Bibob inzake deze overheidsopdracht(en), die zie(t)(n) op een bij Besluit Bibob aangewezen sector, om advies vragen:

- voordat een beslissing wordt genomen inzake de gunning van een dergelijke overheidsopdracht;

- in het geval de aanbestedende dienst bij de (raam)overeenkomst heeft bedongen dat de (raam)overeenkomst ontbonden wordt, indien - kort gezegd - een Bibob-advies daartoe aanleiding geeft; en
- ten aanzien van een onderaannemer, uitsluitend met het oog op diens acceptatie als zodanig, indien de aanbestedende dienst als voorwaarde heeft gesteld dat onderaannemer(s) niet zonder toestemming van de aanbestedende dienst wordt (worden) gecontracteerd en in het kader van die voorwaarde zich het recht heeft voorbehouden aan Bureau Bibob advies te vragen.

Het advies dat Bureau Bibob op basis van de uitkomst van haar onderzoek zal uitbrengen geeft de aanbestedende dienst een ondersteuning bij de eigen inhoudelijke afweging om een inschrijver van deelname aan de aanbesteding uit te sluiten, de opdracht wel of niet aan een betrokkene te gunnen, een (raam)overeenkomst inzake de overheidsopdracht te ontbinden, of wel of niet toestemming te verlenen dat een bepaalde onderaannemer kan worden ingeschakeld.

5.6 Gestanddoeningstermijn

De ingediende inschrijving heeft een gestanddoeningstermijn van 120 dagen.

In geval een afgewezen inschrijver een gerechtelijke procedure (kort geding) aanhangig maakt, zal de aanbestedende dienst geen gunningsbeslissing nemen en niet tot gunnen overgaan. In geval een kort geding procedure aanhangig wordt gemaakt, wordt de gestanddoeningstermijn automatisch verlengd tot twee weken na uitspraak in het betreffende kort geding.

5.7 Sluiting indieningstermijn

De inschrijving moet uiterlijk zijn ontvangen op het tijdstip voor inschrijving vermeld in de tabel in paragraaf 4.2. Dit is een fatale termijn. Inschrijvingen die na dit tijdstip zijn ontvangen, zijn uitgesloten van de aanbestedingsprocedure. U bent als inschrijver zelf verantwoordelijk voor het juist en tijdig indienen van uw inschrijving

Na de sluitingsdatum zal bij de aanbestedende dienst de opening van de ontvangen inschrijvingen plaatsvinden via opening van de kluis met de inschrijvingen op het Aanbestedingsplatform. De opening van de kluis is niet openbaar. Van de opening wordt een proces verbaal opgemaakt dat wordt verstuurd via het Aanbestedingsplatform aan alle inschrijvers. Het proces verbaal is een overzicht van alle partijen waarvan de aanbestedende dienst een aanbieder heeft ontvangen.

5.8 Combinatie

Bij het indienen van een inschrijving door een combinatie van partijen, moet ieder lid van de combinatie afzonderlijk het UEA indienen. Door zich als combinatie aan te melden, verklaart ieder lid afzonderlijk hoofdelijk aansprakelijk te zijn voor de uitvoering van de gehele opdracht.

Iedere combinatie dient een vaste penvoerder te kiezen voor de communicatie met de aanbestedende dienst en deze kenbaar te maken via het UEA.

5.9 Concern/Holding

Van een concern of groep in de zin van artikel 2:24b BW mogen slechts meerdere ondernemingen een inschrijving indienen (zelfstandig, in combinatie, of als onderaannemer), indien zij kunnen aantonen dat zij de inschrijving onafhankelijk van de andere inschrijvers (die deel uitmaken van hetzelfde concern) hebben opgesteld. Kan dit niet door de inschrijver worden aangetoond, dan leidt dit tot uitsluiting van alle tot het betreffende concern behorende inschrijvers.

5.10 Onderaanneming

De aanbestedende dienst staat het toe dat delen van de opdracht door onderaannemers uitgevoerd wordt.

Indien de inschrijver gebruik maakt van één of meer onderaannemers om te voldoen aan de geschiktheidseisen, dan moet de inschrijver dit melden in Deel IIC van het UEA en dan moet voor ieder van de betreffende onderaannemers een UEA ingevuld, ondertekend en ingediend worden met de informatie die gevraagd wordt in de afdelingen IIA IIB en deel III van het UEA.

- Inschrijver dient door middel van het invullen en ondertekenen van het UEA te verklaren dat onderaannemer haar middelen volledig ter beschikking zal stellen aan inschrijver, zodat inschrijver daadwerkelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de aan te besteden opdracht noodzakelijke middelen van de onderaannemer.
- De inschrijver geeft in zijn inschrijving aan welk deel van de opdracht bij gunning door een onderaannemer wordt uitgevoerd. De inschrijver is volledig aansprakelijk voor een juiste en complete afhandeling van de door hem aanvaarde opdracht en de daaruit voortvloeiende verplichtingen.
- Het is voor de aanbestedende dienst belangrijk dat de kwaliteit van het geleverde product en de bijbehorende dienstverlening gedurende de contractperiode constant blijft. De opdrachtnemer mag niet zonder toestemming van de opdrachtgever van onderaannemer wisselen. Een dergelijke wisseling kan alleen door de opdrachtgever in overweging worden genomen als deze onderaannemer ook de competentie(s) kan inbrengen die verlangd werden bij deze aanbesteding.
- Indien de Inschrijver een beroep doet op één of meer onderaannemers om te voldoen aan de geschiktheidseisen, dan dient deze als onderaannemer(s) te worden ingezet voor de uitvoering van de (raam)overeenkomst.

Meerdere inschrijvers kunnen gebruik maken van dezelfde onderaannemer(s), mits deze onderaannemer niet zelf als inschrijver of als lid van een combinatie deelneemt.

Indien de opdrachtnemer lopende de opdracht één of meer onderaannemers wil inzetten om andere redenen dan om te voldoen aan de geschiktheidseisen, dan is instemming van de opdrachtgever noodzakelijk voorafgaande aan de inzet, waarbij als één van de voorwaarden geldt dat er geen uitsluitingsgronden van toepassing mogen zijn op de betreffende onderaannemer.

Hoofdstuk 6. Algemene eisen, uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

De inschrijvingen worden achtereenvolgend getoetst op:

1. Algemene vereisten;
2. Uitsluitingsgronden;
3. Geschiktheidseisen.

Inschrijvingen die niet voldoen aan de algemene vereisten of geschiktheidseisen of waar één of meerdere uitsluitingsgronden op van toepassing zijn, worden uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

6.1 Algemene vereisten

De inschrijvingen worden allereerst gecontroleerd op 'algemene vereisten', waaronder begrepen de volledigheid, vormeisen, geldigheid en conformiteit met de voorwaarden en voorbehouden.

6.2 Uitsluitingsgronden

Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Op inschrijvers, combinanten of onderaannemers mogen geen uitsluitingsgronden (AW, art 2.86, 287) van toepassing zijn. Dit kunnen zij verklaren door het Uniform Europees Aanbestedingsdocument(UEA) in te vullen.

Het UEA is als digitale bijlage toegevoegd aan de aanbestedingsstukken (bijlage 7). De rechtsgeldig ondertekende verklaring vormt een onderdeel van de inschrijving en dient u toe te voegen aan uw inschrijving. Het ontbreken van het UEA kan leiden tot ongeldigheid van de inschrijving.

Door het invullen en ondertekenen van het UEA geeft de inschrijver e.a. aan of hij in de omstandigheden verkeert waarop de verklaring gericht is. De volgende onderdelen dienen ingevuld te zijn door de Inschrijver:

- Deel II: Gegevens met betrekking tot de ondernemer;
- Deel III: Uitsluitingsgronden;
- Deel IV: Selectiecriteria;
- Deel VI: Slotopmerkingen.

Onder deel III A en B van het UEA zijn de verplichte Uitsluitingsgronden opgenomen. Wanneer een inschrijver, combinant of onderaannemer onder een van de verplichte Uitsluitingsgronden valt, wordt de inschrijver uitgesloten van verdere deelname. Dit geldt ook indien één van de leden van een bestuurs-, leidinggevend of toezichthoudend orgaan of iemand die daarin verantwoordings-, beslissings-, of controlebevoegdheden heeft, onherroepelijk is veroordeeld wegens een van hierna genoemde Uitsluitingsgronden. De verplichte Uitsluitingsgronden hebben betrekking op deelneming aan een criminele organisatie, corruptie, fraude, terroristische misdrijven of strafbare feiten in verband met terroristische activiteiten, witwassen van geld of financiering van terrorisme,

kinderarbeid en andere vormen van mensenhandel en niet-betaling van belastingen of sociale premies.

Onder deel III C en D van het UEA zijn door de aanbestedende dienst de facultatieve

Uitsluitingsgronden opgenomen die bij een aanbesteding van toepassing kunnen zijn.

Indien de inschrijver in het UEA verklaart niet zijn fiscale verplichtingen te zijn nagekomen of geen geldige verklaringen verklaart te kunnen overleggen of kan overleggen, volgt uitsluiting van de verdere procedure.

Verklaring Betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen

Door het ondertekenen van het UEA verklaart de inschrijver dat hij binnen zes kalenderdagen na het verzoek daartoe een 'Verklaring Betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen', niet ouder dan 6 maanden, van de Belastingdienst te kunnen overleggen waaruit is af te leiden dat de inschrijver zijn fiscale verplichtingen nakomt. Meer informatie hierover vindt u op:

http://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/themaoverstijgend/programmas_en_formulieren/verklaring_betalingsgedrag_nakoming_fiscale_verplichtingen

Gedragsverklaring aanbesteden (GVA)

Inschrijver dient in het UEA te verklaren in bezit te zijn een geldige Gedragsverklaring aanbesteden (niet ouder dan 2 jaar) en dient deze binnen zes dagen te overhandigen na een verzoek hiertoe.

Uittreksel handelsregister

De inschrijver dient bij zijn inschrijving een uittreksel uit het handelsregister, dat op het tijdstip van het indienen van de aanmelding niet ouder is dan 6 maanden, mee te sturen als bewijsstuk van de rechtsgeldige ondertekening van de aanmelding. Indien de ondertekening geschiedt door een ander dan vermeld in het register dient tevens (een kopie van) de daartoe vereiste volmacht te worden gevoegd.

6.3 Geschiktheidseisen

6.3.1 Financiële en economische draagkracht

Verzekering

Door het ondertekenen van het UEA verklaart inschrijver dat hij adequaat verzekerd is (beroeps- en/of wettelijke aansprakelijkheidsverzekering) voor de uitvoering van de opdracht en dat hij zich, indien de overeenkomst met hem wordt gesloten, gedurende de duur van de uitvoering van de opdracht(en) adequaat verzekerd houdt.

Onder 'adequaat' verstaat de aanbestedende dienst dat inschrijver met oog op aard en omvang van de uit te voeren werkzaamheden voldoende verzekerd is tegen wettelijke aansprakelijkheid in verband met de uitvoering van de opdracht. De verzekerde som moet daarom tenminste €1.250.000,- per gebeurtenis bedragen.

U dient een kopie van een geldige verzekeringspolis met een looptijd voor de duur van de werkzaamheden, dan wel een verklaring van de verzekeringsmaatschappij dat deze de polis, bij afdracht van premie, zonder problemen zal worden verlengd, op eerste verzoek van de aanbestedende dienst binnen zes kalenderdagen aan te leveren. Het invullen van het UEA bij inschrijving is voldoende.

6.3.2 Technische bekwaamheid

Kerncompetenties

De inschrijver dient ervaring te hebben met vergelijkbare opdrachten. De geëiste ervaring dient betrekking te hebben op de volgende kerncompetenties:

- 1) Kerncompetentie 1: De inschrijver beschikt over ervaring met het opzetten en (pro-actief) beheren van een (digitaal) loket, in combinatie met het inrichten en toepassen van klantvolgsystemen als SaaS-oplossing met als doel in alle fasen van de klantreis de woningeigenaren te kunnen stimuleren en ondersteunen en via monitoring van de klantreis knelpunten te signaleren en/of beter in te kunnen spelen op behoeften van de woningeigenaren.
- 2) Kerncompetentie 2: De inschrijver beschikt over ervaring met het invoeren en toepassen van een kwaliteitsmonitorsysteem bestaande uit kwaliteitsnormen, prestatie-indicatoren, dataverzameling en -analyse en rapportage, met als doel de kwaliteit van de geleverde adviezen, diensten, producten en uitvoering van maatregelen te kunnen beoordelen.
- 3) Kerncompetentie 3: De inschrijver beschikt over ervaring om met verschillende lokale initiatieven of andere partijen samen te werken bij de uitvoering van door anderen geïnitieerde projecten of initiatieven.

Om deze ervaring aan te tonen moet inschrijver een opgave doen van relevante referentieproject(en) waarvan de datum van oplevering ligt in de periode van drie jaar voorafgaande aan de sluitingsdatum voor het indienen van de inschrijving. Indien gebruik wordt gemaakt van een nog niet (geheel) afgeronde opdracht mogen alleen de werkelijk behaalde resultaten van de lopende opdracht worden opgegeven en kan niet worden volstaan met een prognose van de resultaten.

Hetzelfde referentieproject mag voor meerdere kerncompetenties toegepast worden.

De inschrijver dient de genoemde kerncompetenties aan te tonen door middel van referentieprojecten. Voor elke genoemde kerncompetentie is het toegestaan om maximaal één referentieproject in te dienen. Bij de referentieprojecten dient aangegeven te worden voor welke kerncompetentie deze geldt.

Inschrijver gebruikt voor het indienen van zijn referentieprojecten het standaardformulier referenties (bijlage 8, één per referentieproject) en dient de onderbouwing van de kerncompetentie toe te voegen in dit formulier.

Met de referentieprojecten moet de geëiste ervaring met alle kerncompetenties aangetoond zijn. Indien dit niet het geval is, wordt niet voldaan aan de geschiktheidseisen.

De aanbestedende dienst kan, zonder voorafgaande melding aan de inschrijver, telefonisch of per mail contact opnemen met de referent om nadere informatie te verkrijgen over de uitgevoerde werkzaamheden. De inschrijver dient hiervan de referent op de hoogte te stellen.

Kwaliteitsnorm

Door het ondertekenen van het UEA verklaart de inschrijver dat hij beschikt over een deugdelijk kwaliteitsborgingssysteem. Dit houdt in dat de inschrijver beschikt over een geldig kwaliteitscertificaat, opgesteld door een onafhankelijke instantie voor ISO 27001 en ISO 27002 of vergelijkbaar.

Het certificaat moet op de datum van de inschrijving geldig zijn en gedurende de gehele aanbestedingsprocedure en uitvoering van de werkzaamheden geldig blijven dan wel aantoonbaar kunnen worden verlengd.

U dient een kopie van het certificaat of de beschrijving op eerste verzoek van de aanbestedende dienst binnen zes kalenderdagen aan te leveren. Het invullen van het UEA is bij inschrijving voldoende.

Hoofdstuk 7. Gunningsprocedure

Voor de hiernavolgende beoordeling komen uitsluitend in aanmerking inschrijvers die:

- a) een inschrijving hebben gedaan overeenkomstig het bepaalde in hoofdstuk 5 van het aanbestedingsdocument, en;
- b) hebben aangetoond dat de in paragraaf 6.2 gestelde uitsluitingsgronden niet op hen van toepassing, en;
- c) hebben aangetoond dat zij voldoen aan de algemene vereisten van paragraaf 6.1 en de geschiktheidseisen van paragraaf 6.3.

7.1 De economisch meest voordelige inschrijving

De economisch meest voordelige inschrijving wordt bepaald door de beste prijs-kwaliteitverhouding. De geldige inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding wordt uitgenodigd bewijsmiddelen in te dienen.

7.1.1 De gunningscriteria

De waardering van de gunningscriteria is gebaseerd op de volgende wegingsfactoren:

Gunningcriterium	Maximum te halen punten	Weging
G-1 Prijs		30%
G-1.1 Totale prijsstelling (Digitaal) loket	10	10%
G-1.2 Gemiddeld uurtarief facultatieve capaciteit fase A	10	10%
G-1.3 Gemiddeld uurtarief facultatieve capaciteit advisering	10	10%
G-2 Kwaliteit		60%
G-2.1 Plan van aanpak: (Digitaal) loket	9	30%
G-2.2 Visie belangrijke vraagstukken	9	30%
G-3 Interview	9	10%
Totaal		100%

Onderstaand worden de gunningscriteria toegelicht.

G-1 Prijs

G-1.1

Bij dit onderdeel wordt beoordeeld op basis van de totaalprijs voor het (Digitaal) loket. De inschrijver wordt gevraagd via het prijzenformulier (bijlage 9) een totale inschrijfsom aan te bieden voor de opgenomen onderdelen. De inschrijver dient het bedrag per onderdeel conform bijlage 9 in te vullen.

De waardering van dit gunningscriterium wordt gebaseerd op het verschil in de aangeboden totaalprijs ten opzichte van de laagste inschrijving. De inschrijver die minimaal de gevraagde specificatie geeft

gegeven met de laagste totaalprijs krijgt de meeste punten: 10. De overige inschrijvingen krijgen punten, afgerond op twee decimalen, op basis van de afwijking ten opzichte van de laagste inschrijving. Een negatief aantal punten zal niet worden toegekend.

Rekenvoorbeeld:

Laagste totaalprijs: € 100.000,- = 10 punten (x 10% = 1 punt)

Uw inschrijving: € 155.000,-

Berekening: $((€ 100.000,- / € 155.000,-) \times 10 \text{ punten} = 6,45 \text{ punten}) \times 10\% = 0,65 \text{ punten}$

G-1.2 en G-1.3

Bij deze onderdelen wordt beoordeeld op basis van het gemiddeld uurtarief voor de facultatieve inzet van capaciteiten (G-1.2) en advisering (G-1.3). De inschrijver wordt gevraagd de uurtarieven via het prijzenformulier (bijlage) in te vullen. De inschrijver met het laagste gemiddeld uurtarief krijgt 10 punten. De inschrijver met het hoogste gemiddeld uurtarief krijgt 1 punt. Het verschil tussen de tarieven wordt in 8 gelijke delen verdeeld. Elk geoffreerd gemiddeld uurtarief wordt vervolgens aan het betreffende deel gekoppeld en ontvangt het daar bijbehorende puntenaantal. Dit resultaat wordt vermenigvuldigd met de wegingsfactor behorende bij G-1.2 en G-1.3.

Rekenvoorbeeld

Laagste tarief € 70,00

Hoogste tarief € 100,00

Ingeschreven gemiddeld tarief € 85,00

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
€ 70	€ 73,33	€ 76,67	€ 80,00	€ 83,33	€ 86,67	€ 90,00	€ 93,33	€ 96,67	€ 100
					€ 85,00				

Algemene opmerkingen bij prijs:

Alle in de offerte aangeboden prijzen, tarieven en/of percentages dienen “naar gangbare objectieve bedrijfseconomische maatstaven” realistisch, aannemelijk en marktconform te zijn. De Aanbestedende dienst wil namelijk per subgunningcriterium een eerlijke, voor iedere Inschrijver gelijke beoordeling kunnen maken (appels met appels vergelijken). Er mag in ieder geval geen sprake zijn van 0-tarieven en/of symbolische prijzen/tarieven/percentages en/of negatieve prijzen/tarieven en/of een offerte met een manipulatief karakter. Van een manipulatieve Inschrijving is in ieder geval sprake als uit de offerte blijkt dat de beoordelingssystematiek op zodanige wijze door Inschrijver is gemanipuleerd dat daardoor het met die systematiek beoogde doel is verstoord.

Voeg het prijzenformulier (bijlage 9) toe aan uw inschrijving.

G-2 Kwaliteit

De aanbestedende dienst wil via het plan van aanpak (G-2.1) en de visie op belangrijke vraagstukken (G-2.2) kunnen beoordelen of de door de inschrijver voorgestelde wijze van uitvoering voldoet aan de geformuleerde kwalitatieve uitgangspunten.

Let op: Inschrijver moet voor de uitwerking van subgunningscriteria G-2.1 en G-2.2 een minimale score van 7 punten behalen. Wanneer hier door inschrijver niet aan wordt voldaan, wordt de inschrijving automatisch uitgesloten van verdere deelname aan de aanbesteding.

G-2.1 Plan van aanpak: (Digitaal) loket

De aanbestedende dienst ontvangt graag een plan van aanpak over “hoe” uw organisatie het (digitaal) loket gaat vormgeven. De inschrijver kan dit desgewenst toelichten aan de hand van de klantreis.

De volgende elementen ziet de aanbestedende dienst graag terug in uw plan van aanpak:

- A. Op welke wijze u, rekening houdende met de uitgangspunten die in dit document m.b.t. de rolverdeling tussen aanbestedende dienst en inschrijver zijn geformuleerd, vorm wilt geven aan de samenwerking en aan uw rollen en verantwoordelijkheden (punt 1, paragraaf 2.1);
- B. Op welke wijze u inhoud wilt geven aan de beschikbaarheid voor en de samenwerking met lokale initiatieven en door de aanbestedende dienst geïnitieerde projecten (punt 2, paragraaf 2.1);
- C. Welke bijdrage u kunt leveren aan de noodzakelijke versnelling van de verbetering en/of verduurzaming van woningen en welke (verbeter)suggesties u daarvoor voorstelt;
- D. Hoe u inzicht wilt verkrijgen in de behoeften van eigenaar-bewoners en uw visie wilt geven over welke vormen van advies en ondersteuning adequaat zijn en aangeboden gaan worden. Gevraagd wordt daarbij ook in te gaan op de kwaliteit, de totstandkoming (digitaal, face-to-face e.d.), met voorbeelden uit de praktijk en de verschillende prijsniveaus;
- E. Hoe de ‘onafhankelijkheid’ van het advies wordt gewaarborgd in relatie tot het tarief dat de woningeigenaar voor deze dienstverlening betaalt. Dit met als doel transparantie te willen in de verdienmodellen in relatie tot de mate van onafhankelijkheid, zodat woningeigenaren zelf keuzes kunnen maken hoeveel hen een volledig onafhankelijk advies waard is;
- F. Hoe u met behulp van welke applicatie(s), rekening houdende met de rolverdeling tussen de opdrachtnemer en de aanbestedende dienst; vorm wilt geven aan het kunnen beheren van klantrelaties en interacties met particuliere woningeigenaren, ondersteunen van promotie en collectieve inkoopacties, verlenen van service aan particuliere woningeigenaren en analyseren van trends en patronen in gedrag van woningeigenaren;
- G. Hoe u het kwaliteitsborgingssysteem wilt inrichten met als doel het monitoren, evalueren en aanpassen van vooraf geformuleerde kwaliteitsnormen voor dienstverlening door maatwerkadviseurs en uitvoerende partijen en hoe u omgaat met het niet nakomen van op dit punt betrekking hebbende afspraken;
- H. Hoe uw organisatie aan de afstemming met de aanbestedende dienst vorm gaat geven (overlegstructuur, van eerste inrichtingsfase tot de meer stabiele operationele fase).

De uitwerking mag bestaan uit maximaal 8 pagina's A-4 (inclusief afbeeldingen) en het minimale lettertype dient Arial 10 te zijn (een vergelijkbaar lettertype qua grootte wordt geaccepteerd), regelafstand tenminste 1,0. Indien meer dan het aantal opgegeven pagina's wordt ingediend, wordt het teveel aan pagina's niet meegenomen in de beoordeling. De uitwerking mag niet afwijken van de in het programma van eisen omschreven eisen.

Voeg de uitwerking van G-2.1 toe aan uw inschrijving. Na aanbesteding maakt de beschrijving onderdeel uit van de overeenkomst. Dit betekent dat opdrachtnemer gehouden wordt aan hetgeen zoals omschreven. De beschreven mogelijkheden zijn bij aanvang van de overeenkomst kosteloos en zonder "mits of maar" beschikbaar.

G-2.2 Visie belangrijke vraagstukken

Over de volgende vraagstukken verneemt de aanbestedende dienst graag uw visie:

- 1) Uw visie, uitgaande van start 1 januari 2025, op de wijze en het tempo van implementatie van de (digitale) loketfunctie, waarbij expliciet aandacht wordt besteed aan de wijze waarop u de beschrijving van de werkprocessen samen met de aanbestedende dienst vorm wilt geven.
- 2) Op welke wijze u de functionaliteit van het (digitaal) loket aan de aanbestedende dienst beschikbaar wilt stellen ten behoeve van fase A in figuur 1 van de klantreis.
- 3) Welke opties u kunt aanbieden om voor het monitoren van de klantreis belangrijke contacten tussen onze VvE-adviseurs en VvE's en externe samenwerkingspartners (energiecoaches en -fixers) in het klantvolgsysteem te kunnen registreren.
- 4) Welke opties u aan de aanbestedende dienst kunt aanbieden met betrekking tot kennisoverdracht, training, procesbeschrijvingen voor het afhandelen van klantinteracties, Q&A's en backup voor de frontoffice.
- 5) Over welke gegevens maatwerkadviseurs moeten kunnen beschikken om aan eigenaar-bewoners van grondgebonden woningen en VvE's een integraal advies te kunnen verstrekken. Welke gegevens verstrekt u als inschrijver en welke gegevens behoort de gemeente in uw ogen beschikbaar te stellen?
- 6) Op welke wijze u wilt waarborgen dat via het (digitaal) loket de doorverwijzing naar voldoende gekwalificeerde energie- en financiële adviseurs, offerte- en bouwbegeleiders en uitvoerende partijen plaatsvindt.
- 7) Op welke wijze u vorm wilt geven aan de wijze van samenwerking tussen de inschrijver en de aanbestedende dienst, rekening houdende met de ambitie van de aanbestedende dienst tot uitbreiding van thema's en/of doelgroepen, optredende leereffecten en ontwikkelingen in de energietransitie, gedurende de looptijd van de opdracht.
- 8) Op welke wijze u wilt voldoen aan de in het programma van eisen onder eis nr. 8 opgenomen voorwaarde dat het loket 'nabijheid' uitstraal en qua uitstraling aansluit bij de gemeentelijke huisstijl.

- 9) Op welke wijze u invulling kunt geven aan de wens van de aanbestedende dienst om zoveel mogelijk lokale ondernemers in te schakelen bij de maatwerkadvisering en uitvoering van maatregelen.

De uitwerking mag bestaan uit maximaal 8 pagina's A-4 (inclusief afbeeldingen) en het minimale lettertype dient Arial 10 te zijn (een vergelijkbaar lettertype qua grootte wordt geaccepteerd), regelafstand tenminste 1,0. Indien meer dan het aantal opgegeven pagina's wordt ingediend, wordt het teveel aan pagina's niet meegenomen in de beoordeling. De uitwerking mag niet afwijken van de in het programma van eisen omschreven eisen.

Voeg de uitwerking van G-2.2 toe aan uw inschrijving. Na aanbesteding maakt de beschrijving onderdeel uit van de overeenkomst. Dit betekent dat opdrachtnemer gehouden wordt aan hetgeen zoals omschreven. De beschreven mogelijkheden zijn bij aanvang van de overeenkomst kosteloos en zonder "mits of maar" beschikbaar.

G-3 Interview

Maximaal drie inschrijvers worden uitgenodigd voor een interview met de beoordelingscommissie. Dit zijn inschrijvers die voor de subgunningscriteria G-2.1 en G-2.2 een score van 7 of hoger hebben gescoord én die bij het behalen van de maximale punten op onderdeel G-3 in aanmerking kunnen komen om als economisch meest voordelige inschrijver te worden aangemerkt.

De interviews zullen plaatsvinden aan de Markt 11 in Vlaardingen. Het interview duurt maximaal 90 minuten per inschrijver. Per inschrijver mogen maximaal 2 personen aanwezig zijn. In het interview presenteert u kort (maximaal 20 minuten) uw organisatie en licht u uw plan van aanpak: 'Digitaal loket' en 'Visie belangrijke vraagstukken' toe. De overige 70 minuten zijn voor het stellen van vragen door de beoordelingscommissie.

Bij de beoordeling van het interview wordt o.a. gekeken naar de volgende punten:

- Geeft het interview het vertrouwen dat de inschrijver de bedoeling van de aanbestedende dienst goed heeft begrepen en in die zin dat het interview consistent is met het ingediende 'Plan van aanpak: (Digitaal) loket' (G-2.1) en de uitwerking op 'Visie belangrijke vraagstukken' (G-2.2);
- Is het interview volledig, relevant en doeltreffend;
- Heeft de inschrijver een goed beeld van zijn rol in de uitvoering van de opdracht en toont hij commitment t.a.v. de aanpak die in het plan van aanpak is aangeboden en de antwoorden die tijdens het interview zijn gegeven..
- Geeft het interview het vertrouwen dat een productieve, resultaatgerichte en plezierige samenwerking tot stand zal komen.

7.1.2 De beoordelingsmethodiek

De beoordelingscommissie van de aanbestedende dienst beoordeelt de inschrijvingen en kent per kwalitatief gunningscriterium 0, 2, 4, 7 of 9 punten toe.

De cijfers hebben de volgende betekenis:

punt	Kwalificatie	Betekenis
0	Niet beoordeelbaar	De informatie ontbreekt.
2	Niet overeenstemmend	De gegeven informatie/geboden oplossing voldoet niet aan de verwachtingen van de aanbestedende dienst of de inschrijving geeft de aanbestedende dienst onvolledige informatie.
4	Matig overeenstemmend	De gegeven informatie is niet volledig in overeenstemming met de verwachtingen van de opdrachtgever en/of niet projectgericht, of er ontbreekt informatie op significante punten, of de wijze van invulling is niet overtuigend, laat openingen over.
7	Overeenstemmend	De gegeven informatie is grotendeels in overeenstemming met de verwachtingen van de opdrachtgever, de informatie is projectgericht.
9	Onderscheidend	De gegeven informatie is volledig in overeenstemming met de verwachtingen van de opdrachtgever, de informatie is projectgericht en overstijgt de verwachtingen van de opdrachtgever. Er is sprake van positief onderscheidend vermogen ten opzichte van overige inschrijvers.

Voorbeeldberekening G-2.1

Cijfer	Weging	
7	30%	$7 * 30\% = 2,10$ punten

7.2 Inschrijving

Met het indienen van een inschrijving verklaart de inschrijver zich onvoorwaardelijk akkoord met de in dit aanbestedingsdocument beschreven aanbestedingsprocedure, eisen en voorwaarden.

De inschrijver moet bij zijn inschrijving de navolgende gegevens verstrekken:

1. UEA (bijlage 7)
2. Uittreksel uit het handelsregister.
3. Invulformulier referenties (bijlage 8)
4. Gunningscriterium G-1: Prijzenformulier (bijlage 9)
5. Gunningscriteria G-2.1: Plan van aanpak: (Digitaal) loket
6. Gunningscriterium G-2.2: Visie belangrijkste vraagstukken

7.3 Beoordelingsprocedure

De beoordelingsprocedure bestaat uit de volgende stappen:

1. Controleren of inschrijvingen volledig zijn ingediend en conform indieningsvereisten.
2. Indien de inschrijving onvolledig, grotendeels niet leesbaar en niet herstelbaar is, wordt deze inschrijving terzijde gelegd;
3. Controle op voorwaarden en eisen. Indien hier onduidelijkheden zijn, worden deze voorgelegd aan de beoordelingscommissie. De aanbestedende dienst kan de inschrijver verzoeken de inschrijving te verduidelijken of aan te vullen.
4. Beoordeling van inschrijvingen door de beoordelingscommissie. De beoordelingscommissie, welke de uitwerkingen van de gunningcriteria beoordeelt, bestaat uit 4 leden. In de beoordelingscommissie is deskundigheid aangaande programmamanagement duurzaamheid, wonen/verduurzaming en informatiemanagement. De beoordeling vindt eerst individueel plaats. Per gunningscriterium (G-2 en G-3) wordt door elk lid een score in de vorm van een rapportcijfer inclusief argumentatie daarvoor gegeven. Vervolgens komen beoordelaars tot een gezamenlijk in consensus bepaald onderbouwd eindcijfer per gunningscriterium per inschrijver. Het eindcijfer wordt vermenigvuldigd met de wegingsfactor.
5. Na het opstellen van het gezamenlijke eindoordeel voor alle inschrijvers wordt de rangorde opgesteld. De inschrijving met de meeste punten is de inschrijving met de beste prijs-kwaliteitsverhouding en wordt uitgenodigd de bewijsmiddelen in te dienen.
6. Wanneer één of meerdere inschrijvers een gelijke puntentotaal krijgen en in aanmerking komen voor gunning (eerste plaats), zal degene met de laagste inschrijfprijs de opdracht gegund krijgen. Is deze score ook gelijk dan vindt loting (paragraaf 7.3.1) plaats.

7.3.1 Lotingsprocedure

Indien een lotingsprocedure wordt gevolgd, worden de betreffende inschrijvers uitgenodigd hierbij aanwezig te zijn. Een lot bevat de naam van een inschrijver die voor loting in aanmerking komt. Loting geschiedt door het ongezien trekken van alle loten, waarbij de volgorde van trekken wordt vastgelegd en de eerste getrokken als Economisch Meest Voordelige Inschrijving wordt geselecteerd.

7.4 Afstemmings-verificatiegesprek

Na de eindbeoordeling belegt de aanbestedende dienst een verificatievergadering met de inschrijver die de Economisch Meest Voordelige Inschrijving heeft uitgebracht. Deze vergadering heeft onder meer als doel de tijdens de inschrijving ingediende informatie en (eigen) verklaringen van de inschrijver te controleren aan de hand van officiële verklaringen/bewijsstukken. Van dit overleg wordt een verslag opgemaakt. De inschrijver ontvangt hiervan een afschrift.

Indien tijdens de verificatievergadering onoverkomelijke bezwaren naar voren komen dan wel onjuistheden worden geconstateerd, zal de aanbestedende dienst deze inschrijving terzijde leggen en de totaalscores van de overige inschrijvers in stand houden. Vervolgens zal een verificatievergadering

worden belegd met de inschrijver die dan de Economisch Meest Voordelige Inschrijving heeft ingediend.

7.5 Gunningsbeslissing

1. De gunningsbeslissing zal schriftelijk en gelijktijdig aan alle inschrijvers bekend worden gemaakt met een inhoudelijk gemotiveerde reden indien sprake is van afwijzing.
2. Er zal na de bekendmaking van het besluit met de gunningsbeslissing een stand-still periode van twintig (20) kalenderdagen in acht worden genomen om afgewezen inschrijvers de gelegenheid te geven nadere informatie te verkrijgen dan wel om kenbaar te maken dat zij rechtsmiddelen willen inzetten tegen het besluit.

Deze termijn is een vervaltermijn. Iedere inschrijver die het niet met het besluit met de gunningsbeslissing eens is, dient binnen twintig (20) kalenderdagen na dagtekening van de mededeling van het besluit, een civiel kort geding aanhangig te hebben gemaakt bij de voorzieningenrechter van het arrondissement Rotterdam.

De aanbestedende dienst dient hiervan gelijktijdig in kennis te worden gesteld door toezending van een kopie van de dagvaarding. Indien niet binnen twintig (20) kalenderdagen na dagtekening van de mededeling een kort geding aanhangig is gemaakt, kunnen de gepasseerde inschrijvers geen bezwaren meer maken naar aanleiding van de beslissing en hebben zij hun rechten ter zake verwerkt. De aanbestedende dienst is in dat geval dan ook vrij om gevolg te geven aan de geuite beslissing.

7.6 Bewijsmiddelen

De inschrijver met de Economisch Meest Voordelige Inschrijving wordt door de aanbestedende dienst met de gunningsbeslissing in de gelegenheid gesteld om binnen 7 kalenderdagen de bewijsmiddelen aan te leveren. De bewijsmiddelen zijn (zie ook de paragrafen 6.2 en 6.3):

- een Gedragsverklaring Aanbesteden;
- Verklaring van de Belastingdienst Betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen;
- Kopie van een geldige verzekeringspolis, dan wel een verklaring van de verzekeringsmaatschappij dat deze de polis, bij afdracht van premie, zonder problemen zal worden verlengd;
- Kwaliteitsnorm (ISO 27001 en ISO 27002)

Indien een of meer bewijsmiddelen niet tijdig aangeleverd worden of onvoldoende bewijs biedt voor het gevraagde, wordt de inschrijving als ongeschikt ter zijde gelegd en wordt de inschrijver uitgesloten van de aanbestedingsprocedure. De gunningsbeslissing zal worden herzien en de inschrijver met de volgende rangorde zal uitgenodigd worden de bewijsmiddelen aan te leveren.

- Bijlage 1. Verslag Marktconsultatie Energieloket 2.0**
- Bijlage 2. Programma van eisen**
- Bijlage 3. Algemene Inkoopvoorwaarden (AIV) Vlaardingen 2022**
- Bijlage 4. Concept raamovereenkomst**
- Bijlage 5. Protocol Social Return Gemeente MVS**
- Bijlage 6. Gegevensleveringsovereenkomst**
- Bijlage 7. Uniform Europees Aanbestedingsdocument**
- Bijlage 8. Invulformulier referentie.doc**
- Bijlage 9. Prijzenformulier**
- Bijlage 10. Visie op dienstverlening gemeente Vlaardingen**

Deze bijlagen zijn separaat toegevoegd.