

Aanbesteding Makelaarsdiensten gemeente Arnhem

Cluster Gebiedsrealisatie en Vastgoed

Afdeling Gebieds- en Vastgoedrealisatie

CPV-code: 70000000-1

Zaaknummer: 4380543

Datum: 23-01-2025

INHOUDSOPGAVE

1	INLEIDING	4
1.1	Algemeen.....	4
1.2	Definities.....	4
1.3	Aanbestedende Dienst	5
1.4	Beschrijving van de Opdracht.....	6
1.5	Toekomstontwikkelingen	7
1.6	Omvang	7
1.7	Aanvang en duur van de overeenkomst.....	7
1.8	Gunningscriterium	8
1.9	Wachtkamerconstructie	8
2	PROCEDURE	9
2.1	Algemene procedureregels	9
2.2	Planning	11
2.3	Inlichtingen, stellen van vragen.....	11
2.4	De beoordeling	12
2.5	Gunning	12
2.6	Klachtenprocedure	12
2.7	Tegenstrijdigheden.....	13
3	UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN.....	14
3.1	Uitsluitingsgronden	14
3.2	UEA Deel II Gegevens met betrekking tot de ondernemer.....	15
3.3	Deel III Uitsluitingsgronden	17
3.4	Deel IV Geschiktheidseisen.....	17
3.5	Bijzondere voorwaarden	18
3.6	Rechtsgeldige ondertekening	18
3.7	In te dienen documenten	18
4	PROGRAMMA VAN EISEN	20
4.1	Algemene eisen	20
4.2	(Tussentijdse) Evaluaties	21
4.3	Inhoudelijke eisen dienstverlening.....	21
4.4	Administratie en facturatie	22
4.5	Milieu eisen	23

4.6	Contractvoorwaarden	23
5	GUNNINGSCRITERIA	25
5.1	Algemeen.....	25
5.2	Subgunningscriterium kwaliteit.....	25
5.3	Subgunningscriterium prijs.....	27
5.4	Beoordeling gunningscriteria	27
6	BIJLAGEN.....	30

1 INLEIDING

1.1 Algemeen

U heeft zojuist het aanbestedingsdocument met betrekking tot de Europese aanbesteding Makelaarsdiensten 2024 gedownload. Fijn dat u belangstelling heeft. Wij wensen u veel succes bij deze procedure.

Deze aanbestedingsprocedure verloopt volledig digitaal en vangt aan middels een aankondiging van een opdracht via TED en TenderNed waar deze gepubliceerd is.

Momenteel heeft de gemeente Arnhem geen overeenkomst voor makelaarsdiensten. Wel bestaat er op termijn behoefte aan deze dienstverlening. De gemeente Arnhem zoekt een partij die haar de komende jaren ondersteunt bij de advisering en verkoop van zogenaamde gemeentepanden. Dit zijn panden (doorgaans woningen) in eigendom van de gemeente die niet door of bij de gemeente in gebruik zijn. Er wordt een makelaar gezocht die de verkoop adequaat kan uitvoeren in samenwerking met de gemeente. De panden worden verkocht aan nieuwe eigenaar/gebruikers.

Dit Aanbestedingsdocument beschrijft de procedure van aanbesteding, de voorwaarden en uitgangspunten voor deelname aan de aanbestedingsprocedure, de geëiste geschiktheid van de inschrijvende partijen en de eisen die de Aanbestedende Dienst (hierna: AD) stelt aan de dienstverlening. Door middel van het indienen van een Inschrijving gaat Inschrijver akkoord met alle voorwaarden en modaliteiten van deze aanbesteding, zoals de geschiktheidseisen, de procedure, het Programma van Eisen, de gunningscriteria, etc.

De aanbesteding van de Opdracht vindt plaats op grond van de Aanbestedingswet 2012 (AW). In deze wet zijn de Europese bepalingen uit de Richtlijnen (2014/23/EU, 2014/24/EU) vastgesteld op 26 februari 2014) geïmplementeerd.

1.2 Definities

De in dit document gebruikte begrippen, die met een hoofdletter zijn geschreven, hebben de hieronder vermelde betekenis (zowel wanneer dit begrip in meervoud dan wel enkelvoud wordt gebruikt).

Aanbestedende Dienst (AD)	Gemeente Arnhem. Opdrachtgever die voornemers is de in de Aanbestedingsdocumenten omschreven Opdracht te plaatsen.
Aanbestedingsdocumenten	Dit document, inclusief bijlagen, Nota('s) van Inlichtingen en de aankondiging van een Opdracht waarin Opdrachtgever informatie heeft opgenomen die relevant is voor het uitbrengen van een Inschrijving in het kader van de aanbesteding waarop dit document betrekking heeft.
De Connectie	Bedrijfsvoeringsorganisatie (gemeenschappelijke regeling), waarin een aantal uitvoerende taken van de gemeenten Arnhem, Rheden en Renkum zijn ondergebracht.
Inschrijver	Ondernemer die een aanbieding doet op basis van de Aanbestedingsdocumenten.

Inschrijving	Een door Inschrijver op basis van de Aanbestedingsdocumenten ingediende aanbidding.
Nota van Inlichtingen	Een document waarin gestelde (verduidelijkings)vragen geanonimiseerd worden beantwoord of eventuele aanvullingen of wijzigingen op de Aanbestedingsdocumenten worden weergegeven.
Opdracht	De dienst/levering die in het kader van deze aanbesteding wordt gegund aan de ondernemer d.m.v. een (Raam)overeenkomst.
Opdrachtgever	Gemeente Arnhem
Opdrachtnemer	Inschrijver aan wie deze Opdracht wordt gegund.
Overeenkomst	Schriftelijke afspraken, via deze aanbesteding tot stand gekomen, gebaseerd op alle Aanbestedingsdocumenten, bijlagen en inschrijvingsstukken, aangemerkt als één integraal geheel, tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
Penvoerder	De Connectie is de penvoerder.
Programma van Eisen	De functionele en/of technische omschrijvingen van de dienstverlening/het product, waarin de eisen zijn beschreven waar Inschrijver aan moet voldoen bij de uitvoering van deze Opdracht.
Raamovereenkomst	Overeenkomst tussen Opdrachtgever en één of meerdere Opdrachtnemers waarin afspraken op hoofdlijnen worden bepaald, zoals bijvoorbeeld voorwaarden voor de uitvoering van later nader overeen te komen deelopdrachten al dan niet inclusief vooraf bepaalde prijsafspraken. Binnen de Raamovereenkomst geldt expliciet geen leverings- of afnameverplichting.
Social Return	Het opnemen van sociale voorwaarden, eisen en wensen in inkoop- en aanbestedingstrajecten, waardoor Opdrachtnemers een bijdrage leveren aan het Gemeentelijke beleid ten aanzien van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.
Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	Uniforme verklaring welke vanuit de Aanbestedingswet 2012 verplicht ingesteld is, waarmee Inschrijver verklaart of hij voldoet aan de gestelde eisen in deze aanbesteding en aangeeft of er uitsluitingsgronden op hem van toepassing zijn.
Verwerkersovereenkomst	Overeenkomst op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), die wordt opgesteld indien er voor de uitvoering van de Opdracht sprake is van het ter beschikking stellen of verwerken van persoonsgegevens.

1.3 Aanbestedende Dienst

De Aanbestedende Dienst (hierna AD) is de gemeente Arnhem. De gemeente bestaat uit het bestuur en de ambtenaren. Het bestuur omvat de Gemeenteraad en het college van burgemeester en wethouders en bepaalt wat er in de stad moet gebeuren. De ambtenaren adviseren en ondersteunen het bestuur en voeren taken uit.

De Aanbestedende Dienst handelt tijdens de aanbestedingsprocedure onder het voorbehoud van goedkeuring van het college van burgemeester en wethouders van de Aanbestedende Dienst.

Deze aanbesteding wordt uitgevoerd door het cluster Gebiedsrealisatie en Vastgoed, afdeling Gebieds- en Vastgoedrealisatie. De af te sluiten Overeenkomst wordt tevens beheerd door deze afdeling. Deze aanbestedingsprocedure wordt begeleid door een adviseur van team Inkoop en Aanbesteding van De Connectie.

1.4 Beschrijving van de Opdracht

De gevraagde dienstverlening betreft het namens de gemeente Arnhem zorgdragen voor de voorkomende verkoop van gemeentepanden.

De gemeente Arnhem is eigenaar van diverse panden/appartementen (hierna: panden) ten behoeve van wonen. Deze panden zijn oftewel al langere tijd in bezit van de gemeente, oftewel meer recent aangekocht, bijvoorbeeld in het kader van een ontwikkeling of een ander (gemeentelijk) project. Als de betreffende panden niet meer nodig zijn voor de invulling van de gemeentelijke bedrijfsvoering kunnen deze worden verkocht. Het gaat doorgaans om panden die niet in gebruik zijn door de gemeentelijke organisatie, veelal woonobjecten. Bij veel van deze panden is sprake van enig achterstallig onderhoud.

Vooraf is niet exact aan te geven om hoeveel panden het gaat, of wanneer de panden verkocht kunnen worden. Geschat wordt dat het gaat om naar verwachting drie tot zeven panden per jaar. Het is echter niet uitgesloten dat het er jaarlijks meer of minder zullen zijn.

Verkoop dient conform het beleid van de gemeente Arnhem in beginsel plaats te vinden aan particulieren ten behoeve van eigen bewoning. De toekomstige eigenaar is de toekomstige eigenaar/gebruiker/bewoner voor tenminste een periode van vier jaar na eigendomsoverdracht/levering.

Ten behoeve van de verkoop levert de AD de volgende voor verkoop van het specifieke pand benodigde gegevens zoals (indien van toepassing):

- Gebruikersinformatie: huurcontracten of beheercontracten oppasdiensten;
- Contactgegevens oppasdienst;
- Kadastrale informatie;
- Informatie VvE, splitsingsakte, informatie bestuur Vereniging van Eigenaren, (laatste) notulen;
- Meerjarig onderhoudsplan;
- Rapport bodemonderzoek;
- Explosievenonderzoek
- Rapport asbestinventarisatie;
- Bestemmingsplaninformatie;
- Taxatierapport;
- Verkrijgingsakte;
- Erfdienstbaarhedenonderzoek;
- Energielabel.

De opdrachtnemer begeleidt vervolgens het verkoopproces. Het volledig begeleiden van het verkoopproces bestaat o.a., doch niet uitsluitend, uit de volgende werkzaamheden:

- advisering over de wijze van aanpak verkoop;
- in overleg met de gemeente Arnhem vaststellen van de vraagprijs ;
- public relations d.m.v. borden, pamfletten en/of advertenties, websites (waaronder ook het gemeentelijke Vastgoedplein) en social media;
- inrichten en beheren dataroom;
- verzorgen van bezichtigingen;
- het enige contactpunt zijn voor aspirant-kopers, in de begeleiding van alle vragen;
- voeren van onderhandelingen tussen partijen;
- verzorgen eindinspectie inclusief opname meterstanden in aanwezigheid van de aspirant-koper, het brengen van sleutels naar de notaris ten behoeve van juridische levering.

Buiten de scope van de Opdracht

De volgende activiteiten vallen buiten de scope van de opdracht:

- Het opstellen van juridische documenten zoals koopovereenkomsten en/of notariële akten;
- Verkopen die gedurende de looptijd van de overeenkomst op de markt komen, maar die al voor de looptijd van de overeenkomst in opdracht zijn gegeven;
- De verkoop van panden door de gemeente zonder tussenkomst/ondersteuning van een verkopend makelaar, in het geval dat de gemeente rechtstreeks opdracht verstrekt aan een aankopende partij;
- De aankoop van vastgoed.

1.5 Toekomstontwikkelingen

Toekomstige beleidsontwikkelingen binnen de gemeentelijke organisatie, al dan niet door politieke keuzes geleid, kunnen gevolgen hebben op de opdracht.

1.6 Omvang

De Opdracht is een overeenkomst betreffende de verkoop van waarschijnlijk 3 tot 7 panden per jaar.

De AD kan op voorhand geen enkele garantie geven voor het aantal te verstrekken Opdrachten en de te verwachten omzet. Aan de afgegeven cijfers kunnen geen rechten worden ontleend.

1.7 Aanvang en duur van de overeenkomst

De AD is voornemens een Overeenkomst te sluiten met één Opdrachtnemer met een looptijd van twee jaar met een optie tot verlenging van tweemaal één jaar. In principe wordt bij goed functioneren een verlenging ingezet.

De ingangsdatum van de Overeenkomst zal zijn 1 mei 2025. Dit betekent dat de absolute einddatum 30 april 2029 is. Opdrachten die doorlopen na de einddatum van de Overeenkomst dienen onder gelijkblijvende voorwaarden te worden afgerond.

1.8 Gunningscriterium

De AD hanteert als gunningscriterium "beste prijs-kwaliteitverhouding" (beste PKV). Inschrijvingen worden beoordeeld op kwalitatieve en prijstechnische criteria.

Deze gunningscriteria worden nader uitgewerkt in hoofdstuk 5.

1.9 Wachtkamerconstructie

De AD is voornemens om één Overeenkomst te sluiten met één Opdrachtnemer. Eveneens wordt een wachtkamerovereenkomst gesloten met de als tweede geëindigde Inschrijver. Kenmerkend voor deze wachtkamerovereenkomst is dat hierin geen Opdracht tot uitvoering is opgenomen. Deze Inschrijver komt uitsluitend voor de uitvoering van de Opdracht in aanmerking indien de gegunde Inschrijver, om wat voor reden dan ook, niet in staat blijkt de verplichtingen vanuit de Overeenkomst na te komen.

De als tweede geëindigde zal de Overeenkomst voortzetten conform de uitgebrachte aanbidding en met toepassing van alle vereisten zoals beschreven in deze aanbesteding.

Deze wachtkamerovereenkomst start gelijk met de andere overeenkomst en blijft geldig voor een periode van 2 jaar en heeft met wederzijdse instemming een optie tot verlenging met 2 jaar. De maximale looptijd van deze overeenkomst is 4 jaar.

2 PROCEDURE

De navolgende algemene procedureregels zijn van toepassing op deze aanbesteding.

2.1 Algemene procedureregels

1. Deze aanbesteding zal digitaal plaatsvinden middels het online platform TenderNed. Te verkrijgen documenten, communicatie en Inschrijving verlopen enkel via dit platform. Dit geldt zowel voor de AD als Inschrijver.
2. Aan de hand van dit document dienen de gevraagde gegevens ingevuld en ingediend te worden op TenderNed. Dit dient te gebeuren door het invullen van de verklaringen volgens de verstrekte bijlagen bij dit document en het, desgevraagd, ondertekenen en weer toevoegen (uploaden) van de gevraagde stukken in de aanbesteding op TenderNed.
3. Alleen digitale Inschrijvingen via TenderNed worden door de AD in behandeling genomen.
4. Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor de juiste, volledige en tijdige indiening van de Inschrijving.
5. Inschrijvingen die na de sluitingsdatum worden ingediend, worden niet in behandeling genomen. De digitale kluis sluit exact op de aangegeven datum en tijd.
6. Voor vragen over de werking van het platform kunt u contact opnemen met de TenderNed Servicedesk. Telefoon: 0800-836 3376. Contactformulier voor email via de volgende link: [Mailen servicedesk | TenderNed](#)
7. De AD staat Inschrijver niet toe op andere wijze dan conform dit aanbestedingsvoorschrift via TenderNed te communiceren. Beïnvloeding of communicatie, op welke wijze dan ook, met de bij de aanbesteding betrokken medewerkers of bestuur of management van de AD, is niet toegestaan en kan leiden tot uitsluiting van de lopende aanbesteding. De Inschrijver laat gedurende de aanbestedingsprocedure het contact verlopen via één contactpersoon welke gemachtigd dient te zijn om namens de Inschrijver op te treden.
8. Indien gegadigde op enig moment wenst af te zien van deelname aan de aanbesteding wordt hij verzocht dit kenbaar te maken via TenderNed.
9. Het aanbieden van de Inschrijving houdt in dat de Inschrijver, zonder voorbehoud, volledig met de voorwaarden van de aanbestedingsprocedure, zoals beschreven in de Aanbestedingsdocumenten, waaronder dit document, de bijlage (n) en de eventuele nota ('s) van inlichtingen, instemt. Indien een Inschrijver toch voorwaarden en/of voorbehouden en/of alternatieven of varianten aan zijn Inschrijving verbindt, zal de AD de betreffende Inschrijver uitsluiten van (verdere) deelname aan de aanbesteding.
10. De Inschrijving en alle overige correspondentie dienen in de Nederlandse taal gesteld te zijn.
11. De Inschrijving is onherroepelijk en dient een gestanddoeningstermijn te hebben van tenminste 6 (zes) maanden vanaf de datum van Inschrijving. In verband met de mogelijkheid dat tegen het voornemen tot gunnen een civiel kort geding wordt aangespannen, dient de Inschrijver de Inschrijving in ieder geval gestand te doen tot na afloop van de bezwaartermijn van 20 kalenderdagen. Voorts dient hij, voor het geval er een civiel kort geding wordt aangespannen, de Inschrijving in ieder geval gestand te doen tot twee weken na de uitspraak in kort geding.
12. Bedragen dienen in Euro's (exclusief BTW) te zijn vermeld.
13. Bijlagen dienen uitsluitend in het oorspronkelijke, bijgevoegde format aangeleverd te worden. Het ongemotiveerd weglaten van gegevens en/of bijlagen kan tot uitsluiting leiden, evenals Inschrijving in een andere vorm en volgorde dan voorgeschreven in dit

Aanbestedingsdocument. De AD behoudt zich het recht voor de door Inschrijver ingediende documenten die niet voldoen aan de voorgeschreven aanbestedingsprocedure, dan wel niet volledig of onjuist zijn, niet in behandeling te nemen.

14. De AD behoudt zich het recht voor om, bijvoorbeeld in geval van onvoorziene situaties of in geval van het ontbreken van naar haar oordeel geschikte Inschrijvingen, de aanbestedingsprocedure tijdelijk op te schorten of definitief te stoppen.
15. De AD behoudt zich het recht voor om te allen tijde de verstrekte gegevens en verklaringen aan een nader onderzoek te onderwerpen en op juistheid te controleren, evenals de opgegeven referenties te benaderen, zonder Inschrijver hierover vooraf te informeren.
16. Het verstrekken van onjuiste gegevens leidt tot uitsluiting.
17. Voor zover voor deze aanbesteding, voordat tot definitieve gunning kan worden overgegaan, bestuurlijke goedkeuring of een vergunningverlening vereist is, geschiedt deze aanbesteding onder het voorbehoud van goedkeuring of vergunningverlening.
18. De Inschrijver zal strikte vertrouwelijkheid in acht nemen ter zake van alle (vertrouwelijke) informatie welke hem bekend is of wordt van de AD. De informatie welke hem ter beschikking staat, zal hij niet aan derden ter beschikking stellen en aan zijn personeel slechts bekend maken voor zover dit nodig is voor het doen van de Inschrijving. Deze vertrouwelijkheid is wederkerig, de AD zal op dezelfde wijze omgaan met de (vertrouwelijke) informatie van de Inschrijver.
19. De door de Inschrijver gemaakte kosten voor het opstellen en het aanbieden van de Inschrijving worden niet vergoed.
20. De AD is niet verplicht interne documenten, zoals resultaten van evaluaties, adviezen aangaande kwalificatie en gunning aan Inschrijvers bekend te maken.
21. Gegevens en documentatie waar in dit Aanbestedingsdocument niet uitdrukkelijk om wordt gevraagd, worden niet in de beoordeling betrokken en niet op prijs gesteld.
22. Het niet voldoen aan de procedureregels kan tot uitsluiting leiden.
23. Eventuele geschillen die naar aanleiding van de deze aanbestedingsprocedure, en/of de daaruit voortkomende Overeenkomst mochten ontstaan, zullen worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde burgerlijk rechter te Arnhem, Rechtbank Gelderland.
24. Indien een Inschrijver een geschil voortvloeiende uit of verband houdende met de aanbesteding aanhangig maakt, wordt die Inschrijver verzocht een kopie van de dagvaarding aan de contactpersoon van De Connectie te zenden (per e-mail via aanbesteden@connectie.nl), onverminderd overige verplichtingen op grond van (onder meer) het Wetboek van burgerlijke rechtsvordering.
25. Na verzending van het voornemen tot gunning geldt, conform artikel 2.127 AW 2012, een opschortende termijn van 20 kalenderdagen, waarbinnen een afgewezen Inschrijver tegen dit voornemen een kort geding aanhangig kan maken. Deze termijn is tevens een vervaltermijn. Dit betekent dat afgewezen Inschrijvers na verstrijken van deze termijn geen bezwaar meer kunnen maken naar aanleiding van het gunningsvoornemen dan wel tegen deze aanbestedingsprocedure en niet ontvankelijk zijn in hun vorderingen. Na het verstrijken van de termijn van 20 kalenderdagen is de AD vrij om, conform het voornemen tot gunning, tot definitieve gunning over te gaan.
26. Indien de AD aanwijzingen heeft dat de Inschrijver zich bevindt in één of meer van de omstandigheden genoemd in § 2.3.5.1 AW, maar er bij de AD onvoldoende informatie

beschikbaar is om het uitsluiten van die Inschrijver te motiveren, dan kan door de AD advies worden gevraagd aan het Bureau BIBOB (zie artikel 8 van de Wet Bevordering Integriteitsbeoordelingen door het Openbaar Bestuur (Wet BIBOB)). De Inschrijver over wie advies is gevraagd, wordt door de AD geïnformeerd over de inhoud van dat advies.

27. Door Inschrijver gebruikte branchevoorwaarden, algemene voorwaarden of andere voorwaarden van Inschrijver worden nadrukkelijk van de hand gewezen. Op een eventuele Opdracht zullen uitsluitend de Algemene Inkoopvoorwaarden van de AD van toepassing zijn.
28. De Algemene Inkoopvoorwaarden van de AD vormen met de toepasselijke bepalingen uit het Burgerlijk Wetboek (BW), boek 6 Verbintenissen recht, één sluitende aansprakelijkheids-systematiek, waar een begrenzing uit voortvloeit. Het BW kan de aansprakelijkheid in het concrete geval limiteren, waarbij de dan geldende feiten en omstandigheden integraal worden afgewogen. De rechter kan in een concrete zaak een schadeclaim matigen. Verder kan de aansprakelijkheid door het recht zelf beperkt worden. Ten slotte is de redelijkheid en billijkheid van rechtswege van toepassing, artikel 6:248 BW.
29. Manipulatieve Inschrijvingen zullen, zulks naar oordeel van de AD, zonder nadere toelichting of motivatie van de zijde van de AD ongeldig worden verklaard. Daarvan kan bijvoorbeeld sprake zijn wanneer de door de AD bedoelde beoordelingssystematiek zo wordt gemanipuleerd dat het met die systematiek beoogde doel wordt verstoord.

2.2 Planning

Aankondiging	23 januari 2025
Gelegenheid tot het stellen van vragen	18 februari 2025 vóór 10.00 uur
Nota van Inlichtingen	26 februari 2025
Uiterste termijn indienen Inschrijving	18 maart 2025 vóór 10.00 uur
Voornemen tot gunning	8 april 2025
Definitieve gunning	30 april 2025
Ingangsdatum Overeenkomst	1 mei 2025

De datum en het tijdstip van het indienen van de vragen en het indienen van de Inschrijvingen gelden als uiterste termijn. De AD is gerechtigd deze planning te wijzigen.

2.3 Inlichtingen, stellen van vragen

Vragen met betrekking tot de procedure en/of de inhoud van de stukken kunnen uitsluitend via TenderNed gesteld worden. Hiervoor dient het format 'vragenlijst ten behoeve van Nota van Inlichtingen' uit de bijlage gebruikt te worden. De anoniem gestelde vragen en de antwoorden hierop zullen in een Nota van Inlichtingen worden verzameld en via de berichtenmodule van TenderNed verstrekt worden. Ten aanzien van de informatie-uitwisseling geldt expliciet dat telefonische vragen niet in behandeling worden genomen.

2.4 De beoordeling

De beoordeling van de Inschrijvingen met bijbehorende stukken gebeurt in meerdere stappen:

1. De Inschrijvingen worden allereerst beoordeeld op volledigheid. Inschrijvingen die niet alle gevraagde gegevens bevatten, of niet zo zijn opgesteld als voorgeschreven, worden terzijde gelegd en komen niet meer voor de Opdracht in aanmerking, tenzij er sprake is van het zogenoemde 'klein herstel'. Na beoordeling op volledigheid wordt het Uniform Europees Aanbestedingsdocument gecontroleerd. Inschrijvingen die niet voldoen kunnen eveneens terzijde worden gelegd. Inschrijvingen die niet aan het programma van eisen voldoen zullen van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure uitgesloten worden.
2. De overgebleven Inschrijvingen worden tenslotte beoordeeld aan de hand van de gunningscriteria als beschreven in hoofdstuk 5 van dit Aanbestedingsdocument. Aan de Inschrijver met de beste totaalscore zal onder voorbehoud worden gegund. Bij een gelijke totaalscore zal, onder deze gelijkscorenden, worden gegund aan de Inschrijver met de beste score op kwaliteit. Als er dan alsnog als gevolg van een gelijke stand geen winnende inschrijver kan worden vastgesteld, dan zal door middel van loting onder deze Inschrijvers worden bepaald aan welke Inschrijver de Opdracht gegund wordt.
3. Na het voornemen tot gunnen worden bewijsstukken geverifieerd. Slechts na positieve verificatie kan na het verstrijken van de wettelijke termijn definitief worden gegund.

Indien om welke reden dan ook na het voornemen tot gunnen een Inschrijving af valt, zal geen herberekening van de beoordeling plaatsvinden en zal de oorspronkelijke rangorde gehandhaafd worden.

2.5 Gunning

Na de beoordeling maakt de AD schriftelijk via TenderNed een voornemen tot gunnen bekend. Indien binnen de vervaltermijn van 20 kalenderdagen geen kort geding tegen het voornemen tot gunning aanhangig wordt gemaakt, acht de AD zich vrij om de Opdracht definitief te gunnen.

2.6 Klachtenprocedure

De AD heeft een onafhankelijk klachtenmeldpunt ingericht. Wanneer een Inschrijver een klacht heeft, kan deze worden gemeld <https://www.klachtenmeldpuntaanbesteden.nl/leden/connectie/>. Op de website wordt duidelijk vermeld welke gegevens Inschrijver dient te vermelden in geval van een klacht.

De AD hanteert de volgende procedure:

1. Het klachtenmeldpunt bevestigt per omgaande de ontvangst van de klacht.
2. Het klachtenmeldpunt en de AD bepalen wie de klacht behandelt.
3. Vervolgens wordt onderzocht of de klacht terecht is.
4. Er wordt zo spoedig mogelijk met dit onderzoek begonnen; het onderzoek wordt voortvarend voortgezet en hierbij wordt rekening gehouden met de planning van de aanbestedingsprocedure.
5. Wanneer de AD na het onderzoek door het klachtenmeldpunt tot de conclusie komt dat de klacht terecht of gedeeltelijk terecht is en corrigerende en/of preventieve maatregelen treft, dan deelt de AD dit zo spoedig mogelijk schriftelijk mee aan de ondernemer. Ook de andere (potentiële) Inschrijvers worden op de hoogte gesteld.

Afhankelijk van de fase in de aanbestedingsprocedure kan het voorkomen dat de maatregelen door de contactpersoon van de aanbesteding bij de AD aan de betrokkenen in de aanbesteding worden gecommuniceerd op hetzelfde moment als de indiener van de klacht het bericht krijgt. Dit om bevoordeling van partijen te voorkomen.

6. Wanneer de AD na het onderzoek tot de conclusie komt dat de klacht niet terecht is, dan wijst zij de klacht gemotiveerd af en bericht zij de Inschrijver.

Het indienen van een klacht zet een aanbestedingsprocedure niet stil. De AD is vrij om al dan niet te besluiten tot opschorting van de procedure.

2.7 Tegenstrijdigheden

De Aanbestedingsdocumenten zijn met zorg samengesteld. Mocht de Inschrijver desondanks tegenstrijdigheden of onvolkomenheden tegenkomen, dan dient de Inschrijver deze zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval vóór de uiterste termijn voor het stellen van vragen, aan de AD, via de berichtenmodule van TenderNed, kenbaar te maken, met opgave van de correctievoorstellen en eventuele onderbouwing. Ook eventuele bezwaren tegen (delen van) de Aanbestedingsdocumenten dient de Inschrijver zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval vóór de uiterste termijn voor het stellen van vragen, aan de AD, via de berichtenmodule van TenderNed, kenbaar te maken. Indien naderhand blijkt dat er onvolkomenheden of tegenstrijdigheden in de Aanbestedingsdocumenten zitten en deze niet door de Inschrijver zijn opgemerkt, kan dit de AD niet worden aangerekend.

Van Inschrijvers wordt een proactieve houding verwacht. Dit betekent dat een Inschrijver geen rechtsgeldig beroep kan doen op onvolkomenheden of tegenstrijdigheden die door hem niet binnen de hiervoor genoemde termijn, maar in ieder geval vóór de uiterste inschrijfdatum, aan de orde zijn gesteld, terwijl dit redelijkerwijs wel mogelijk was geweest. Ten aanzien van deze onvolkomenheden of tegenstrijdigheden heeft een Inschrijver in die situatie zijn rechten verwerkt.

3 UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN

In dit hoofdstuk is vermeld welke uitsluitingsgronden gelden en aan welke geschiktheidseisen een Inschrijver moet voldoen.

Het is een Inschrijver (of combinant) slechts toegestaan één Inschrijving in te dienen voor deze aanbesteding.

Indien een partij betrokken is als onderaannemer of derde waarop een beroep wordt gedaan om te voldoen aan de geschiktheidseisen, mag hij geen eigen Inschrijving indienen. Als dit toch het geval is, dan zal de eigen Inschrijving worden uitgesloten.

Een onderaannemer mag niet betrokken zijn bij meerdere Inschrijvingen, dit geldt eveneens in het geval van beroep op een derde.

Van een concern of groep in de zin van Artikel 2:24b van het Burgerlijk Wetboek mogen slechts meerdere ondernemingen inschrijven (zelfstandig, in combinatie of als hoofdaannemer), indien zij de Inschrijving onafhankelijk van de andere Inschrijvers (waaronder de Inschrijvers die deel uitmaken van hetzelfde concern) hebben opgesteld en de vertrouwelijkheid hierbij in acht hebben genomen. Kan de onafhankelijkheid niet door betreffende Inschrijvers worden aangetoond, dan leidt dit tot uitsluiting van alle tot het betreffende concern behorende Inschrijvers.

3.1 Uitsluitingsgronden

Algemeen

De Inschrijver dient het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), zoals bedoeld in artikel 2.84 van de AW, in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen.

Het UEA is een eigen verklaring waarin de Inschrijver zijn eigen situatie weergeeft en aangeeft dat er geen uitsluitingsgronden op hem van toepassing zijn. Daarnaast verklaart de Inschrijver dat hij voldoet aan de in de aankondiging of de aanbestedingsdocumenten gestelde geschiktheidseisen.

Indien één of meer van de uitsluitingsgronden op Inschrijver van toepassing zijn, kan Inschrijver worden uitgesloten van deelname aan deze aanbesteding.

Indien Inschrijver niet aan alle geschiktheidseisen voldoet, is de Inschrijver ongeschikt en volgt op grond van de geconstateerde ongeschiktheid uitsluiting van deelname aan deze aanbesteding.

Uit het UEA moet duidelijk blijken wie de Inschrijver is, of Inschrijver voor deze opdracht met één of meerdere partijen samenwerkt en zo ja, op welke manier en welke partij(en) het betreft.

De Inschrijver (of combinatie) is verantwoordelijk en aansprakelijk voor de uitvoering van de volledige opdracht.

Wanneer een Inschrijver in het kader van de gestelde geschiktheidseisen een beroep doet op één of meer andere entiteiten, zie paragraaf 3.2, dan wel meerdere ondernemers in combinatie inschrijven, zie paragraaf 3.2, dan dient voor iedere betrokken partij een UEA te worden ingediend.

De Inschrijver moet de opdracht uitvoeren met de partijen waarmee hij heeft ingeschreven.

Een rechtsgeldige (elektronische) ondertekening van één van de vereiste aan te leveren documenten voor de Inschrijving geldt ook als ondertekening van het UEA.

De AD is gerechtigd en zal doorgaans al het verklaarde toetsen aan de hand van de toepasselijke bewijsstukken, bijvoorbeeld een uittreksel van de Kamer van Koophandel en een gedragsverklaring aanbesteden. De uitkomst van deze verificatie kan, bij gebleken tekortkomingen, alsnog leiden tot uitsluiting.

Inschrijver dient op de dag van Inschrijving, op de dag van eventuele gunning én tijdens de uitvoering te voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen.

Uitsluitingsgrond i.v.m. verbod op gunning aan Russische partijen

Voorts heeft de Europese Unie (EU) op 8 april 2022 nieuwe sancties ingesteld tegen Rusland.

Gelet hierop is de AD verplicht om het genoemde verbod bij wijze van (extra) uitsluitingsgrond in deze Europese aanbestedingsprocedure en als (extra) ontbindende voorwaarde in het bijbehorende contract te hanteren en toe te passen. Zie *Bijlage Uitsluitingsgrond i.v.m. verbod op gunning aan Russische partijen* voor een uitgebreide toelichting.

Met het oog hierop heeft de AD de *Inschrijfformulier Verklaring omtrent Russische betrokkenheid* opgesteld en bij de aanbestedingsstukken gevoegd. De Inschrijvers dienen deze verklaring naar waarheid in te vullen, te laten ondertekenen door perso(n)en die bevoegd is (zijn) om de onderneming rechtsgeldig te vertegenwoordigen en zij dienen deze ingevulde en ondertekende verklaring bij hun Inschrijving te voegen.

Wanneer bedoelde verklaring niet naar waarheid is ingevuld en/of het genoemde verbod wél op de Inschrijver van toepassing is, dan leidt dit tot uitsluiting van (verdere) deelname aan deze aanbestedingsprocedure. De AD behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om de inhoud van de verklaring op juistheid te controleren.

Let wel, deze uitsluitingsgrond geldt naast de gebruikelijke uitsluitingsgronden die van toepassing zijn verklaard in het UEA.

3.2 UEA Deel II Gegevens met betrekking tot de ondernemer

Deel II A Gegevens over de ondernemer

Inschrijver vult Deel II A *Gegevens over de ondernemer* van het UEA in.

Samenwerkingsverband, combinatie van Inschrijvers

In geval van Inschrijving door een samenwerkingsverband/combinatie wordt dit vermeld in *Deel II A* bij het onderdeel *wijze van deelneming*.

Bij Inschrijving door een samenwerkingsverband van ondernemingen dient *elk van de deelnemende ondernemers* een afzonderlijke, rechtsgeldig ondertekende, UEA in te dienen met daarin de in de delen II tot en met VI gevraagde gegevens.

Daarnaast dienen de deelnemers in het samenwerkingsverband bij hun Inschrijving een rechtsgeldig ondertekende (vormvrije) verklaring omtrent gezamenlijke en hoofdelijke aansprakelijkheid voor de uitvoering van de overeenkomst in te dienen.

Deel II B Informatie over de vertegenwoordigers van de ondernemer

Inschrijver hoeft *Deel II B* van het UEA enkel te vullen ingeval de rechtsgeldige vertegenwoordiging van de onderneming afwijkt van hetgeen in de Kamer van Koophandel staat vermeld.

Zie ook 3.6.

Deel II C Informatie over beroep op draagkracht van andere entiteiten

In *Deel II C* van zijn UEA dient Inschrijver te vermelden of hij een beroep doet op de draagkracht van derde(n). Dit beroep op draagkracht kan betrekking hebben op financiële en economische draagkracht, maar ook op technische bekwaamheid, beroepsbevoegdheid of het bezit van certificaten. Inschrijver kan een beroep doen op derde(n) om te voldoen aan één of meer van deze geschiktheidseisen.

Als er een beroep op draagkracht wordt gedaan, dan vermeldt Inschrijver in *Deel II C* specifiek voor welk onderdeel gebruik wordt gemaakt van die derde en wie die derde is.

De betreffende derde(n) dienen ieder afzonderlijk een eigen UEA in te vullen met de informatie die wordt gevraagd in *Deel II afdelingen A en B en Deel III en VI*.

Indien Inschrijver een beroep doet op de draagkracht van derden, dient Inschrijver met een (vormvrije) verklaring bij Inschrijving aan te tonen daadwerkelijk te kunnen beschikken over de noodzakelijke middelen van de derde en deze in te zetten voor de uitvoering van de betreffende onderdelen van de opdracht.

Onder derde(n) wordt in dit verband verstaan: alle (rechts)personen die niet rechtstreeks tot de onderneming van Inschrijver behoren. Hieronder vallen ook gelieerde ondernemingen (dochter, zuster-, of moedervennootschap). Ook niet rechtstreeks tot de onderneming van Inschrijver behorende technici of technische organen kwalificeren in dit verband als derde(n).

Holdingverklaring i.v.m. art. 2:403 lid 1 sub c

Indien Inschrijver deel uit maakt van een groep (“concern”) zoals bedoeld in art. 2:24b BW en de financiële gegevens van Inschrijver door een andere rechtspersoon of vennootschap zijn geconsolideerd in een geconsolideerde jaarrekening, zoals bedoeld in art. 2:403 lid 1 sub c BW (welk artikel ziet op de zogenaamde “concernvrijstelling”), dan is dat relevante informatie voor de AD. De AD heeft er namelijk belang bij om te weten of die andere rechtspersoon of vennootschap schriftelijk heeft verklaard zich hoofdelijk aansprakelijk te stellen voor de uit rechtshandelingen van Inschrijver voortvloeiende schulden (zie art. 2:403 lid 1 sub f BW). Daarom dient Inschrijver genoemde informatie bij zijn Inschrijving te verschaffen middels het ingevulde en bevoegd ondertekende Holding (403)-verklaring (zie bijlage). Een en ander hoeft niet te worden vermeld in het UEA van Inschrijver en er hoeft ook geen UEA van genoemde andere rechtspersoon of vennootschap te worden ingediend.

Deel II D Informatie betreffende onderaannemers op wier draagkracht de ondernemer geen beroep doet

Indien Inschrijver een beroep doet op een onderaannemer voor de uitvoering van de opdracht, maar hij doet geen beroep op de draagkracht om te kunnen voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen, dan kan Inschrijver de naam van de onderaannemer vermelden in *Deel II D* van het UEA.

Hiermee verklaart Inschrijver dat hij daadwerkelijk kan beschikken over de noodzakelijke inzet, activiteiten of middelen van de onderaannemer(s) gedurende de uitvoering van de gehele Opdracht.

De in te schakelen onderaannemer dient aan alle gestelde uitvoeringseisen voor het deel van de opdracht dat hij uitvoert te voldoen.

Wanneer de Overeenkomst is ingegaan, mag Inschrijver slechts een onderaannemer vervangen (en/of inschakelen) na schriftelijke goedkeuring door de AD.

3.3 Deel III Uitsluitingsgronden

De AD heeft in deel III A, B en C aangevinkt welke uitsluitingsgronden van toepassing zijn op deze aanbesteding. De vragen zijn door de AD aangevinkt en de gewenste antwoorden zijn voor- ingevuld. Het is de verantwoordelijkheid van de Inschrijver om te verifiëren of de antwoorden kloppen.

3.4 Deel IV Geschiktheidseisen

Deel IV van het UEA wordt selectiecriteria genoemd, maar er wordt geschiktheidseisen bedoeld. De Inschrijver verklaart te voldoen aan de hieronder genoemde geschiktheidseisen.

Financiële en economische draagkracht

Bewijs van verzekering

Als Inschrijver moet u voldoende verzekerd zijn voor de beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsrisico's die verband houden met de uitvoering van de Opdracht. U moet deze verzekering uiterlijk op het moment van gunning van de Overeenkomst hebben afgesloten. De verzekering moet dekking bieden van minimaal € 1.000.000,- per aanspraak tot ten minste € 2.500.000 per verzekeringsjaar. Als u derde(n) inzet bij de uitvoering van Opdracht, moet de verzekering ook schade dekken die deze ingeschakelde derde door handelingen of nalatigheden veroorzaakt.

Indien de huidige verzekering van Inschrijver onvoldoende is verklaart Inschrijver door middel van het indienen van het UEA dat bij eventuele gunning een verzekering met bovengenoemde dekking af wordt gesloten.

Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid

Kwaliteitscertificaten

De AD zal uitsluitend een Overeenkomst aangaan met een bedrijf dat in de ogen van de AD een voldoende kwaliteitsbeleid heeft. De AD eist om die reden een ISO 9001-certificaat of gelijkwaardige kwaliteitsmaatregelen. Deze gelijkwaardigheid kan worden aangetoond door

middel van een kwaliteitshandboek, waaruit blijkt dat aan ISO 9001 gelijkwaardige kwaliteitsmaatregelen zijn getroffen.

Het kwaliteitshandboek is een boekwerk waarin alle kwaliteitsdocumenten gebundeld zijn en waar de vindplaats van alle kwaliteitsdocumenten in is te achterhalen.

Onder kwaliteitsdocumenten worden alle protocollen, richtlijnen, SOP's, werkinstructies, notities en andere voor het werkproces relevante geschreven teksten verstaan. Kwaliteitsdocumenten waarin de kwaliteitsborging is beschreven, maken ook onderdeel uit van het kwaliteitshandboek.

Als Inschrijver moet u kunnen aantonen dat u aangesloten bent bij beroepsorganisatie NVM of VBO of vergelijkbaar.

3.5 Bijzondere voorwaarden

Maatschappelijk verantwoord inkopen

Bij inkopen neemt de AD sociale, ecologische en economische aspecten in acht. Dit betekent dat de effecten op people, planet en profit worden meegenomen bij inkopen. Als basis worden de Duurzame Ontwikkelingsdoelstellingen (Sustainable Development Goals (SDG's)) van de VN genomen. De AD heeft deze verwerkt in onderhavige aanbesteding.

3.6 Rechtsgeldige ondertekening

Inschrijver draagt zorg voor rechtsgeldige ondertekening van de inschrijving. Dit betekent dat de naam van de ondertekenaar eveneens terug te lezen is in het uittreksel van het beroeps- of handelsregister. Dit geldt ook voor eventuele combinanten en partijen op wie een beroep wordt gedaan. Voor zover de vertegenwoordigingsbevoegdheid niet blijkt uit het uittreksel uit het handelsregister, dan wel de bevoegdheden sindsdien zijn veranderd, dient de vertegenwoordigingsbevoegdheid van de gegadigde reeds bij de inschrijving schriftelijk te worden aangetoond door overlegging van een rechtsgeldig ondertekende volmacht.

3.7 In te dienen documenten

Hieronder wordt weergegeven welke bewijsstukken de Inschrijver voor zichzelf dan wel namens combinanten moet indienen bij Inschrijving.

Inschrijfformulier Verklaring omtrent Russische betrokkenheid

Van de Inschrijver middels format welke als bijlage is opgenomen.

Uniform Europees aanbestedingsdocument (UEA)

Van de Inschrijver en indien van toepassing van combinanten, partijen (of concern) op wie een beroep wordt gedaan

Verklaring samenwerkingsverband - indien van toepassing

Vormvrij

Verklaring Beroep op derden – indien van toepassing

Vormvrij of middels format welke als bijlage is opgenomen

Holding verklaring i.v.m. artikel 2:403 lid 1 sub c BW – indien van toepassing

Middels format welke als bijlage is opgenomen

Concerngarantie – indien van toepassing

Middels format welke als bijlage is opgenomen

Uw inschrijving conform hoofdstuk 5 van deze leidraad

Documenten op verzoek in te dienen

De onder voorbehoud gegunde Inschrijver dient binnen 5 kalenderdagen na het voornemen tot gunnen de volgende bewijsstukken in te dienen voor zichzelf, eventuele combinanten en/of derden.

- Een gedragsverklaring aanbesteden, die op het tijdstip van het indienen van de Inschrijving niet ouder is dan 2 jaar. Deze verklaring wordt verstrekt door Justis, namens de minister van Veiligheid en Justitie. Let hierbij goed op de aanvraagtermijn: www.Justis.nl
 - Een verklaring van de belastingdienst met betrekking tot betaling van sociale zekerheidspremies en belastingen die op het tijdstip van het indienen van de Inschrijving niet ouder is dan 6 maanden.
 - Bewijs van verzekering tegen wettelijke aansprakelijkheid
 - Bewijs van verzekering tegen beroepsaansprakelijkheid
 - Vrijwaringsverklaring/-beschikking ten behoeve van inlenersaansprakelijkheid
 - ISO 9001- certificaat of gelijkwaardig
 - Eventuele overige benoemde kwaliteitscertificaten in paragraaf 3.2.2
 - ISO 14001-certificaat of EMAS-certificaat
- Of
- verklaring dat de milieuzorg een structureel onderdeel uitmaakt van de dagelijkse bedrijfsvoering, van een onafhankelijke auditor, accountant of (geaccrediteerde) certificatie-instelling met aantoonbare kennis van zaken
- Inschrijving KvK
- Datgeen wat benoemd wordt in paragraaf 3.2.3 bv Inschrijving beroepsregister

4 PROGRAMMA VAN EISEN

Door het indienen van de Inschrijving verklaart Inschrijver onvoorwaardelijk akkoord te gaan met het onderstaande Programma van Eisen. Indien de AD constateert dat Inschrijver niet voldoet aan de eisen zal hij van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure uitgesloten worden. Vragen over de eisen kunnen gesteld worden in de informatiefase door middel van de nota van inlichtingen.

4.1 Algemene eisen

Eis nr.	Eis
---------	-----

- | | |
|----|--|
| 1. | Gedurende de gehele contractperiode zal de communicatie in de Nederlandse taal, in woord en geschrift, gevoerd worden. De inschrijver gaat akkoord met alle voorwaarden vermeld in het beschrijvend document. De inschrijver is bekend en gaat akkoord met de door de in het beschrijvend document gehanteerde waarderings- en beoordelingssystematiek. |
| 2. | Het personeel van Opdrachtnemer, zowel buiten als op locatie van de Opdrachtgever dient de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig te zijn en voor zover relevant voor de uitvoering van de onderhavige werkzaamheden. |
| 3. | Opdrachtnemer stelt, ten behoeve van alle zaken met betrekking tot de uitvoering van de Overeenkomst, één (1) vaste contactpersoon (accountmanager) aan. Dit geldt voor de gehele duur van de Overeenkomst. |
| 4. | Alle door Opdrachtnemer uit te voeren werkzaamheden en/of leveringen vinden plaats op afroep en naar behoefte van de AD. Er geldt geen enkele afnameverplichting vanuit de Opdrachtgever richting de Opdrachtnemer. |
| 5. | Tijdens de uitvoering van de werkzaamheden is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de status en veiligheid van de eigendommen van de AD, tenzij dit niet toe te rekenen is aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient alle noodzakelijke maatregelen te treffen om tijdens de uitvoering van de werkzaamheden schade aan en/of diefstal van eigendommen te voorkomen. |
| 6. | Om de Opdracht naar behoren uit te voeren, beschikt Opdrachtnemer over bepaalde informatie van de AD. Deze informatie is vertrouwelijk waardoor Opdrachtnemer op zich en het personeel die bij Opdrachtnemer in dienst zijn of worden ingehuurd een geheimhoudingsplicht hebben. Opdrachtnemer dient in dit kader tevens te beschikken over een privacyreglement dat minimaal voldoet aan de uitgangspunten van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). |
| 7. | Bij het leveren van kwalitatief hoogwaardige dienstverlening zijn niet alleen de inhoudelijke aspecten van de dienstverlening van belang (bijvoorbeeld de kwaliteit van de ingezette methodieken of de aanwezige kennis), maar minimaal even belangrijk is dat opdrachtgevers op een correcte manier worden bejegend. Daarom ziet Opdrachtnemer erop toe dat beide aspecten van de dienstverlening aan de Opdrachtgever op een zorgvuldige wijze geschieden. Opdrachtnemer dient in het kader hiervan over een interne klachtenregistratie- en afhandelingsprocedure te beschikken en dient klachtenformulieren ter beschikking van Opdrachtgever te stellen uiterlijk binnen twee weken na ondertekening van de overeenkomst. De procedure dient onderscheid te maken naar aard van de klachten, te weten enerzijds de klachten |

- welke het gevolg zijn van gebreken in de dienstverlening of geleverd materiaal en anderzijds klachten over onjuiste facturen, onvolledige zendingen en overige zaken. Klachten dienen eens per kwartaal besproken te worden met Opdrachtgever.
8. Opdrachtnemer mag zonder uitdrukkelijk voorafgaande schriftelijke toestemming in publicaties, reclame-uitingen of anderszins geen gebruik maken van de naam of het logo van de AD of de gemeente Arnhem of het Vastgoedplein.

4.2 (Tussentijdse) Evaluaties

- | Eis nr. | Eis |
|---------|--|
| 9. | Binnen 3 weken na gunning organiseert AD een startoverleg op locatie van de AD. |
| 10. | Opdrachtnemer zal gedurende de periode dat een gemeentepand in de verkoop is bij de opdrachtnemer regelmatig (minimaal elke drie maanden) een voortgangsoverleg voeren met de AD. De AD verwacht een proactieve houding bij het maken van afspraken voor het overleg.
Tijdens deze overleggen wordt ingegaan op de volgende onderwerpen: <ul style="list-style-type: none">• Het tijdig aanleveren van de documentatie• De nauwkeurigheid van de verkoopadviezen• Samenwerking en communicatie• Kwaliteit van de verkoopbegeleiding in zijn geheel |
| 11. | Gemaakte afspraken, voor of tijdens (tussentijdse) evaluaties worden door de Opdrachtnemer schriftelijk vastgelegd en door zowel de AD als Opdrachtnemer geaccordeerd. |
| 12. | Opdrachtnemer denkt proactief in samenwerking met de AD mee en werkt mee aan eventuele toekomstige ontwikkelingen ten aanzien van de werkzaamheden en/of producten, mogelijke kostenbesparende of verduurzamende maatregelen en ontwikkelingen in de branche. |

4.3 Inhoudelijke eisen dienstverlening

13. Opdrachtnemer dient te zorgen voor beantwoording van telefonische en/of mailverzoeken van de Opdrachtgever binnen twee (2) werkdagen. Bij afwezigheid (door ziekte, verlof e.d.) van de betreffende contactpersoon dient inschrijver zorg te dragen voor een gelijkwaardige vervanging met behoud van genoemde responstijden.
15. Opdrachtnemer dient het definitieve verkoopadvies in binnen 3 weken na opdrachtverstrekking tot verkoop van een pand bij de AD. Als de AD instemt met het verstrekte verkoopadvies verstrekt de AD de opdracht tot verkoop van het betreffende pand per mail.
16. Opdrachtnemer dient de makelaarsdiensten uit te voeren voor elke toegekende opdracht, dusdanig dat het te verkopen object tegen een realistische (verkoop)prijs en in lijn met het verkoopbeleid van de gemeente Arnhem wordt verkocht.
17. Een makelaarsdienst is het volledig begeleiden van het verkoopproces, en bestaat uit o.a., doch niet uitsluitend, uit de volgende werkzaamheden:
 - Advisering over de wijze van aanpak verkoop d.m.v. het opstellen van een verkoopadvies;
 - In overleg met de Opdrachtgever de vraagprijs vaststellen;

- Public relations d.m.v. fotografie, borden, pamfletten en/of advertenties, websites (waaronder Funda en het gemeentelijke Vastgoedplein) en social media;
 - Dataroom inrichten en beheren;
 - Bezichtigingen verzorgen;
 - Het enige contactpunt zijn voor aspirant-kopers, in de begeleiding van alle vragen;
 - Onderhandelingen voeren tussen partijen;
 - Eindinspectie inclusief opname meterstanden in aanwezigheid van de aspirant-koper, sleutels naar notaris brengen ten behoeve van juridische levering.
18. Courtages zijn all-in. Dat betekent dat alle kosten in de courtage moeten worden meegenomen zoals kosten van voorbereiding, coördinatie, leges, kadaster, het opstellen van een verkoopadvies met een indicatie van de te verwachten opbrengst, publicaties op websites, professionele foto's , V-raam of gevelborden, tuinborden, actief benaderen en aanschrijven netwerk/potentiële kopers, kantoorkosten, inrichten en inzetten van een dataroom, verkoopbrochure/investeringsmemorandum, raambiljetten, administratiekosten, telecommunicatie, reistijd en reiskosten, verblijf, parkeerkosten, verzekering, belasting (exclusief BTW), heffingen en opleidingen, et cetera. De courtage bedraagt maximaal 1,5 %.
19. De beschikbare technische onderzoeken en meetrapporten worden aangeleverd door Opdrachtgever en vallen hiertoe buiten de scope. De makelaar kan hiervoor geen extra kosten indienen.
20. Indien Opdrachtnemer bij de uitwerking van een opdracht niet voldoet aan de gestelde eisen, heeft de AD bij uitblijven van herstel binnen een dan gestelde hersteltermijn, het recht om de opdracht kosteloos in te trekken en door een derde te laten uitvoeren.
21. Als de inspanningen van Opdrachtnemer niet tot verkoop van een pand leiden kan de opdracht worden teruggegeven aan de AD. Opdrachtnemer kan AD daarbij verzoeken om een vergoeding van de gemaakte uren. Dit verzoek wordt vergezeld van een onderbouwing/verklaring waarom voor dit pand geen koper kan worden gevonden alsmede een onderbouwing van de door Opdrachtnemer gemaakte uren/kosten. AD kan na akkoord op deze verstrekte informatie de kosten aan Opdrachtnemer vergoeden tot een maximum van € 800.

4.4 Administratie en facturatie

Eis nr. Eis

22. Ondernemer stuurt de courtagefacturen aan de notaris ter betaling, en in c.c. aan de Opdrachtgever.
23. Er dient één (1) factuur per verkoopopdracht te worden opgesteld, tenzij deelfacturatie is overeengekomen.
24. Alle facturen van Ondernemer worden deugdelijk gespecificeerd, zodat blijkt welke bedragen op grond van welke werkzaamheden c.q. activiteiten c.q. levering van goederen en/of artikelen in rekening worden gebracht, dan wel gecrediteerd worden.
25. Creditfacturen worden separaat verstuurd, onder vermelding van het bijbehorende inkoopordernummer en/of het debet factuurnummer waarop de creditfactuur betrekking heeft.
26. Facturatie vindt na uitvoering van de werkzaamheden c.q. levering van goederen en/of artikelen plaats, op basis van het geleverde en op basis van de in de inkooporder gespecificeerde prijzen en/of tarieven.

4.5 Milieu eisen

Milieuzone

De Gemeente Arnhem heeft een milieuzone, zie voor meer informatie: [Milieuzone - Gemeente Arnhem](#).

4.6 Contractvoorwaarden

Overeenkomst

In de bijlage is de concept overeenkomst voor de uitvoering van deze opdracht opgenomen.

Gegevensuitwisselingsovereenkomst

Wanneer voor de uitvoering van de Opdracht sprake is van het ter beschikking stellen of verwerken van persoonsgegevens, is op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) een Verwerkersovereenkomst vereist. De AD is hierin de verwerkingsverantwoordelijke en de Inschrijver is de verwerker.

In de Verwerkersovereenkomst worden nauwkeurig de rechten en plichten vastgelegd om de bescherming van persoonsgegevens te borgen. Zie concept Verwerkersovereenkomst in de bijlage.

Inschrijfprijs

De prijs is de door u aangeboden courtage. Deze mag maximaal 1,5% bedragen.

Indexering.

Indexering is niet toegestaan.

Factureringsvoorwaarden

Op de factuur worden in elk geval de volgende gegevens vermeld:

- de wettelijke vereisten waaraan de factuur moet voldoen: naam, adres, postcode, woonplaats, bank/gironummer en de benodigde IBAN- en BIC-gegevens, BTW-nummer, KvK-nummer;
- het factuuradres van de Opdrachtnemer;
- het totale factuurbedrag inclusief en exclusief BTW;
- naam afdeling en contactpersoon Opdrachtgever;
- de orderreferenties;
- indien vermeld het verplichtingennummer, het orderbonnummer en het zaaknummer; EN
- eventuele nadere eisen in overleg met de AD.

Afhandeling klachten en claims

Van iedere klacht en bijbehorende afhandeling over de uitvoering van de Opdracht dient de Inschrijver de AD kopieën te zenden. Het beleid van de AD is dat de Inschrijver voor alle klachten en storingsen het eerste aanspreekpunt is. Vanzelfsprekend dient Inschrijver bij hem ingediende klachten correct af te handelen.

Klanttevredenheid

De AD behoudt zich te allen tijde het recht voor de klanttevredenheid en de kwaliteit van uitvoering van de overeenkomst te onderzoeken. Inschrijver zal daaraan zijn medewerking verlenen.

5 GUNNINGSCRITERIA

5.1 Algemeen

In dit hoofdstuk zijn de gunningscriteria met betrekking tot de gevraagde dienstverlening beschreven.

Per gunningscriterium worden punten aan de door Inschrijver beschreven toelichtingen/oplossingen toegekend door de beoordelingscommissie. Het maximale aantal te behalen punten en hoe deze punten kunnen worden behaald wordt in dit hoofdstuk beschreven.

Per gunningscriterium wordt eveneens aangegeven op welke wijze de gevraagde beschrijving dient te worden aangeleverd. Wanneer bij de gevraagde beschrijving een maximaal aantal pagina's wordt benoemd is dat exclusief voorblad en inhoudsopgave. In geval van overschrijding van het maximaal aan te leveren aantal pagina's wordt het teveel aangeleverde niet doorgezonden aan de beoordelingscommissie, deze pagina's worden daarmee niet meegenomen in de beoordeling. Evenmin worden verwijzingen naar de beantwoording van andere gunningcriteria, websites of QR-codes meegenomen in de beoordeling.

Inschrijvers dienen in hun Inschrijving concreet en ondubbelzinnig te beschrijven wat zij aanbieden. Niet wat Inschrijver eventueel zou kunnen doen, maar wat Inschrijver daadwerkelijk concreet aanbiedt (dus niet "we kunnen..." of "we doen mogelijk...", maar "we zullen..." of "we doen..."). Onduidelijkheden in de Inschrijving kunnen leiden tot een lagere beoordeling op de kwalitatieve gunningscriteria.

De beschrijvingen worden bij voorkeur onderbouwd met een 'kwaliteitsonderbouwing', waarmee Inschrijver aannemelijk maakt dat hij de doelstellingen gaat realiseren binnen de gestelde randvoorwaarden. De beschrijving vertelt dus niet alleen wat wordt gedaan, maar ook waarom dit effectief is in onderhavige opdracht. Het gaat nadrukkelijk niet om het opsommen van soortgelijke opdrachten. Inschrijver mag zijn stellingen wel mede onderbouwen met eventuele ervaringen en resultaten uit andere opdrachten. Volstaan kan dan worden met een functionele beschrijving van de uitvoeringsprestaties en waarom die aanpak wordt ingebracht ten aanzien van het uitvoeren van de onderhavige opdracht.

Des te beter Inschrijver aantoont dat de beschreven aanpak adequaat is en hij hiermee in staat is de doelstellingen van de Opdrachtgever te realiseren, des te beter wordt de beschrijving beoordeeld.

De Inschrijving moet de wijze beschrijven waarop invulling wordt gegeven aan de uitvoering van de Opdracht. De Inschrijving dient in overeenstemming te zijn met de aanbestedingsstukken en maakt onderdeel uit van de contractverplichtingen, waarbij de AD zich in voorkomende gevallen het recht voorbehoudt om delen van het plan van aanpak niet uit te laten uitvoeren.

5.2 Subgunningscriterium kwaliteit

Plan van aanpak

Dit subgunningscriterium wordt beoordeeld aan de hand van een door de Inschrijver opgesteld plan van aanpak. De Inschrijver laat in zijn plan van aanpak zien dat hij, op basis van de

aanbestedingsstukken, begrepen heeft welke aspecten voor de AD belangrijk zijn, met name ook op grond van het Programma van Eisen. Tegelijk kan de Inschrijver als expert op zijn vakgebied tonen welke meerwaarde hij verder te bieden heeft. In het plan van aanpak dient, zonder limitatief voor te schrijven, in ieder geval aandacht te worden besteed aan de volgende punten:

- Geef aan uit welke onderdelen het verkoopadvies aan gemeente Arnhem zal bestaan waar u dat advies op baseert (bijvoorbeeld marktonderzoek vergelijkbare woningen) en hoe u de kwaliteit van uw advies borgt. Het aan de verkoop ten grondslag liggende taxatierapport wordt door de gemeente aangeleverd. Hoe gaat u ermee om als de getaxeerde waarde naar uw mening niet realistisch of passend is voor het betreffende object.
- Beschrijf hoe u zoveel mogelijk potentieel geïnteresseerde kopers bereikt en geïnteresseerd maakt in het kopen van het betreffende pand. Geef aan hoe u de kwaliteit hiervan borgt.
- Gemeente Arnhem is gebaat bij een snelle doorlooptijd. Geef aan hoe het tijdpad er uit ziet vanaf het moment dat gemeente Arnhem opdracht geeft voor het uitbrengen van een verkoopadvies. Hoe borgt u dat dit tijdpad wordt gerealiseerd, welke actie onderneemt u als dit onverhoopt niet haalbaar is en welke garanties geeft u hierbij.
- Geef aan hoe u borgt dat de in te zetten medewerker kennis heeft van relevante marktontwikkelingen, het gemeentelijk verkoopbeleid, de gemeentelijke verkoopwaarden en publiekrechtelijke kaders.

Het plan van aanpak bestaat uit maximaal 4 A4, Arial puntgrootte 10. Maximaal te behalen punten: 70

Social return

De gemeenten in de arbeidsmarktregio Midden-Gelderland hebben als doelstelling om met hun inkoopbeleid invulling te geven aan het sociaal beleid door speciale voorwaarden, eisen en wensen op te nemen in de inkoopovereenkomsten met bedrijven. Meer informatie hierover is terug te vinden in de bijlage Invulling SROI.

Op het Inschrijfformulier Social Return geeft Inschrijver aan wat zijn gegarandeerde minimale percentage van de gerealiseerde courtage in Euro's zal zijn dat hij zal besteden aan Social Return betrekking hebbende op deze opdracht. Omdat het aantal Euro's niet vooraf bekend is, wordt de social return ingezet vanaf het tweede contractjaar tot en met het jaar na afloop van de overeenkomst, steeds op basis van de gerealiseerde courtage van het jaar daarvoor. Indien gebruik gemaakt wordt van verlengingsopties, zal het door u aangegeven bedrag/percentage voor Social Return pro rata worden verhoogd voor (de omzet van) deze verlengingsperiode. Voor de verrekening van dit gegarandeerde minimale percentage dat aan Social Return wordt besteed, wordt de bouwblokkenmethode toegepast (zie bijlage Social Return).

Te behalen punten:

5,0 % of meer van de omzet/aanneemsom	5 punten
4 - <5,0% van de omzet/aanneemsom	4 punten
3 - <4,0% van de omzet/aanneemsom	3 punten
2 - <3,0% van de omzet/aanneemsom	2 punten

0 - < 2,0% van de omzet/aanneemsom	1 punt
0% van de omzet/aanneemsom	0 punten

Maximaal te behalen punten: 5

5.3 Subgunningscriterium prijs

De prijs wordt beoordeeld op de aangeboden courtage. Om de Inschrijvingen onderling te kunnen vergelijken dient de Inschrijver verplicht het daarvoor opgestelde en bijgevoegde Prijzenblad in te vullen: *Inschrijfformulier Prijzenblad*.

Instructies met betrekking tot het gebruik van het Prijzenblad staan in het Prijzenblad beschreven.

Alle kosten met betrekking tot de uitvoering van voornoemde volledige Opdracht, gedurende de gehele initiële periode, dienen in de aangeboden courtage verdisconteerd te zijn. Het separaat opgeven van additionele kosten en het indienen van de courtage op andere wijze dan opgenomen op het Prijzenblad kan leiden tot uitsluiting.

Let op! De maximaal aan te bieden courtage is 1,5%.

In TenderNed is een verplicht veld gedefinieerd waarin de Inschrijver een prijs dient op te geven. De Inschrijver vult hier een fictieve prijs van bijvoorbeeld € 0,- of € 1,- in. Deze fictieve prijs wordt niet beoordeeld. De beoordeling vindt plaats op basis van het ingevulde inschrijfformulier Prijzenblad.

Maximaal te behalen punten: 25

5.4 Beoordeling gunningscriteria

Voor de beoordeling van de Inschrijvingen hanteert de AD de volgende (sub)gunningscriteria:

Nr.	Gunningscriteria	Maximaal aantal punten
1.	Plan van aanpak	70
2.	Social Return	5
3.	Courtage	25
	TOTAAL	100

Gunningscriterium kwaliteit

De beoordeling van het plan van aanpak wordt gedaan door een deskundige beoordelingscommissie bestaande uit 3 personen. De AD behoudt zich het recht voor dit aantal in voorkomende gevallen aan te passen.

De leden voeren individueel een beoordeling uit. Voorafgaand aan de beoordeling is de beoordelingscommissie niet op de hoogte van de geoffreerde prijzen.

Na de beoordeling vindt een plenaire bespreking van de beoordeling plaats. Hierna komt de beoordeling in consensus tot één score.

Bij de beoordeling van het plan van aanpak wordt, naast hetgeen benoemd in paragraaf 5.1 en bij het betreffende gunningscriterium, gebruik gemaakt van de volgende schaalverdeling:

Richtlijn beoordeling gunningscriteria	Te behalen punten plan van aanpak
<u>Uitstekend beantwoord:</u> De beantwoording oogt realistisch, haalbaar en effectief, geeft maximale invulling aan de wensen en ambities van de AD en biedt daarbij maximale meerwaarde. Als extra wordt beoordeeld die (extra) elementen welke Inschrijver benoemt, naast de reeds in de vraagstelling benoemde elementen, welke naar oordeel van de AD een verrijking zijn voor de uitvoering van de opdracht.	70
<u>Goed beantwoord:</u> De beantwoording oogt realistisch, haalbaar en effectief en geeft meer dan voldoende invulling aan de wensen en ambities van de AD en biedt daarbij meer dan voldoende meerwaarde.	55
<u>Voldoende beantwoord:</u> De beantwoording oogt realistisch, haalbaar en effectief en/of geeft voldoende invulling aan de wensen en ambities van de AD en biedt daarmee voldoende meerwaarde.	35
<u>Matig beantwoord:</u> De beantwoording oogt op onderdelen niet geheel realistisch, haalbaar en effectief en/of geeft onvoldoende invulling aan de wensen en ambities van de AD en biedt daarbij nauwelijks meerwaarde. Of de Inschrijver beantwoordt de gevraagde onderwerpen op onderdelen niet volledig.	20
<u>Slecht:</u> De beantwoording oogt op onderdelen niet realistisch, haalbaar en effectief en geeft geen invulling aan de wensen en de ambities van de AD en/of biedt geen meerwaarde. Of de Inschrijver beantwoordt de gevraagde onderwerpen niet of op onderdelen niet of zeer summier.	0

Gunningscriterium prijs/courtage

De beoordeling van het gunningscriterium prijs wordt gedaan door de projectleider en de adviseur Inkoop en Aanbesteding. Inschrijver krijgt punten voor de prijs toegekend volgens onderstaande formule:

Max punten - (prijs betreffende Inschrijving- laagste inschrijving) / laagste prijs x max punten

Voorbeeld:

Laagst ingediende courtage is 1%

Courtage van Inschrijver A is 1,4

Maximaal aantal te behalen punten is 25

De score van partij A wordt dan als volgt berekend:

$$25 - ((1,4-1)/1 \times 25) = 15$$

Er vindt afronding plaats op 2 cijfers achter de komma.

Gunning

Gunning gebeurt aan de Inschrijver met de hoogste eindscore. Om de Inschrijver met de beste prijs kwaliteit verhouding te bepalen wordt de totaalscore van de kwalitatieve gunningscriteria opgeteld bij de totaalscore op prijs.

Afronding vindt plaats op 2 cijfers achter de komma.

6 BIJLAGEN

BIJLAGE ; Inschrijfformulieren

De volgende inschrijfformulieren zijn separaat te downloaden:

- ☐ Inschrijfformulier Uniform Europees Aanbestedingsdocument
- ☐ Inschrijfformulier format samenwerkingsverband
- ☐ Inschrijfformulier format verklaring beroep op derde
- ☐ Inschrijfformulier Holding verklaring i.v.m. artikel 2:403 lid 1 sub c BW
- ☐ Inschrijfformulier Concerngarantie
- ☐ Inschrijfformulier Prijzenblad
- ☐ Inschrijfformulier Social Return
- ☐ Inschrijfformulier Verklaring omtrent Russische betrokkenheid opgesteld

De volgende bijlagen zijn separaat te downloaden:

BIJLAGE; Algemene Inkoopvoorwaarden

BIJLAGE; Vragenlijst ten behoeve van Nota van Inlichtingen

BIJLAGE; Concept Overeenkomst

BIJLAGE; Concept Verwerkersovereenkomst

BIJLAGE ; Invulling Social Return

BIJLAGE; Bijlage Uitsluitingsgrond i.v.m. verbod op gunning aan Russische partijen