

Bijlage 3 – Kwaliteitsvragen

behorend bij de

Uitnodiging tot Inschrijving

ten behoeve van de Europese aanbesteding voor

Inhuur van Uitzendkrachten

Volgens de openbare procedure

(Aanbestedingswet 2012, versie juli 2016)

1. Inleiding

Dit document beschrijft voor het gunningscriteria “Kwaliteit” de vragen voor de Europese aanbesteding “Inhuur van Uitzendkrachten” ten behoeve van de RBG en maakt deel uit van de Utl.

Het document is de gedetailleerde uitwerking van de kwaliteitsvragen die de Aanbestedende dienst stelt voor de Opdracht “Inhuur van Uitzendkrachten”. Op basis waarvan de Aanbestedende dienst de Inschrijvingen zal beoordelen.

Inschrijver is niet verplicht om de vragen te beantwoorden. Elke niet beantwoorde vraag wordt met nul (0) punten beoordeeld.

2. Vragenlijst kwaliteit

Nr.	Vraag	Beoordelingscriteria	Gewicht
1	<u>Aanbod Uitzendkrachten</u> Opdrachtgever hecht groot belang aan plaatsing van geschikte Uitzendkrachten binnen de gewenste termijn passend bij de visie van de RBG. Zie ook de eisen OV07 t/m OV12 in het Programma van Eisen (Bijlage 2 bij de Utl). U dient bovenstaande in maximaal 2 A4 uit te werken.	Inschrijver beschrijft en beargumenteert welke wervingsmethodieken worden gehanteerd, hoe potentiële Uitzendkrachten worden bereikt en geïnteresseerd en hoe tijdige en passende plaatsing van Uitzendkrachten wordt bereikt.	25
2	<u>Continuïteit en matchingsproces</u> Opdrachtgever vindt het belangrijk dat geschikte Uitzendkrachten zich thuis voelen en zich optimaal willen inzetten. Inschrijver beschrijft en beargumenteert op welke wijze Inschrijver de continuïteit van haar personeelsaanbod borgt, hoe zij tijdig geschikte Uitzendkrachten kan aanbieden die voldoen aan de gestelde eisen en hoe het matchingsproces eruit ziet c.q. verloopt. U dient bovenstaande in maximaal 3 A4 uit te werken.	Aandachtspunten. • Begeleiden en binden van de Uitzendkracht; • Arbeidsvoorwaarden, faciliteiten en opleiding; • Managen ziekteverzuim: hoe houdt Inschrijver dit zo laag mogelijk; • Vervanging Uitzendkracht bij niet functioneren; • Hoe is binnen uw organisatie het proces van matching ingericht; • Hoe gaat u te werk bij een aanvraag voor een nadere opdracht; • Hoe zorgt u ervoor dat u gekwalificeerde kandidaten kunt inzetten voor deze opdracht; • Op welke wijze Inschrijver omgaat met (voorkomen van) een 'slechte' match; • De wijze waarop u de klanttevredenheid meet en volgt en; • Hoe het (dis)functioneren van een Uitzendkracht wordt meegenomen bij mogelijke inzet van eventuele volgende opdrachten.	25
3	<u>Anticiperen op marktontwikkelingen</u> Welke arbeidsmarktontwikkelingen hebben op korte en lange termijn invloed op de continuïteit van het aanbod aan Uitzendkrachten? U dient bovenstaande in maximaal 2 A4 uit te werken.	Inschrijver beschrijft en beargumenteert op welke wijze zij anticipeert op marktontwikkelingen. Inschrijver verwerkt hierin in ieder geval de volgende punten: • Op welke wijze zij voorbereidt is op toekomstige marktontwikkelingen; • Welke aspecten Inschrijver hierin meeneemt en; • Hoe Opdrachtgever hiervan kan profiteren.	10



Nr.	Vraag	Beoordelingscriteria	Gewicht
4	<u>Opleiden, begeleiden, trainen en vitaliteit.</u> Inschrijver beschrijft op welke wijze de inzet voor Opdrachtgever is ingericht met betrekking tot het opleiden, (loopbaan) begeleiding, trainen en vitaliteit in het kader van duurzaam inzetbaarheid van Uitzendkrachten. Inschrijver dient hierbij uit te gaan van zowel het beleid van Inschrijver zelf als de door Opdrachtgever aangeboden opleidingen en trainingen. U dient bovenstaande in maximaal 2 A4 uit te werken.	Aandachtspunten. • Wat doet Inschrijver eraan om de arbeidsmarktpositie van de Uitzendkrachten op peil te houden en te verbeteren; • Hoe ondersteunt Inschrijver Opdrachtgever bij de (duurzame) inzetbaarheid van de Uitzendkrachten; • Hoe behandelt u de individuele ontwikkelvraag van de Uitzendkracht bij Opdrachtgever en welke criteria hanteert u hierbij en; • In de beschrijving moet aandacht gegeven worden aan de individuele ontwikkeling van de Uitzendkracht tijdens de inhuurperiode.	20
5	<u>MVO en/of Social Return</u> Inschrijver beschrijft hoe zij invulling geeft bij de uitvoering van deze opdracht m.b.t. maatschappelijk verantwoord ondernemen en social return en wat beide betekenen voor de Uitzendkrachten en Opdrachtgever. U dient bovenstaande in maximaal 3 A4 uit te werken.	Aandachtspunten • Op welke wijze uw organisatie zich bezig houdt met duurzaam ondernemen en social return, inclusief enkele voorbeelden; • Welke MVO onderdelen van uw organisatie u het beste vindt aansluiten bij Opdrachtgever; • Wat uw beleid is op MVO-gebied dat u het meest van toegevoegde waarde vindt bij de opdracht; • Welk percentage u normaliter bij soortgelijke opdrachten besteedt aan social return; • Hoe u social return gaat inzetten en; • Op welke wijze Opdrachtgever dit kan monitoren	10
6	<u>Goed werkgeverschap.</u> Voor Opdrachtgever is het van belang dat Opdrachtnemer aandacht schenkt aan en investeert in de invulling van het 'goed werkgeverschap' voor de Uitzendkrachten. Opdrachtnemer is altijd verantwoordelijk voor de invulling van de werkgeversrol en de RBG vervult de rol van Opdrachtgever richting de Uitzendkrachten. Opdrachtgever hecht veel waarde aan de begeleiding van de Uitzendkrachten waarbij aandacht is voor duurzame inzetbaarheid en persoonlijke ontwikkeling. Opdrachtgever ziet het als een meerwaarde wanneer Opdrachtnemer hierin investeert. U dient bovenstaande in maximaal 3 A4 uit te werken.	Aandachtspunten. • De wijze waarop Opdrachtnemer invulling geeft aan goed werkgeverschap voor de Uitzendkrachten die worden ingezet bij Opdrachtgever en de meerwaarde voor zowel de uitzendkrachten als voor Opdrachtgever en; • De wijze waarop de deskundigheid van de Uitzendkrachten bevordert en geborgd wordt.	10

3. Beoordeling van de antwoorden

Onderstaand treft Inschrijver een overzicht aan hoe de antwoorden op de vragen worden beoordeeld. Daarbij is tevens aangegeven wat het aantal te behalen punten is per beoordeling per antwoord.

Nr.	Vraag	Manier van beoordelen	Punten
1	<u>Aanbod Uitzendkrachten</u> Opdrachtgever hecht groot belang aan plaatsing van geschikte Uitzendkrachten binnen de gewenste termijn passend bij de visie van de RBG. Zie ook de eisen OV07 t/m OV12 in het Programma van Eisen (Bijlage 2 bij de Utl). U dient bovenstaande in maximaal 2 A4 uit te werken.	Zeer goed tot uitstekend: Het antwoord is volledig en zeer overtuigend onderbouwd. Daarbij onderscheidt Inschrijver zich zeer positief op meerdere wezenlijke aspecten ten aanzien van het verwachtingspatroon van de Aanbestedende dienst.	25
		Goed: Het antwoord is volledig en is behoorlijk overtuigend onderbouwd. Daarbij onderscheidt Inschrijver zich behoorlijk positief op meerdere wezenlijke aspecten ten aanzien van het verwachtingspatroon van de Aanbestedende dienst	15
		Voldoende: Het antwoord is volledig, passend voor de vraag en is minimaal maar voldoende onderbouwd. Daarbij onderscheidt Inschrijver zich niet op meerdere wezenlijke aspecten ten aanzien van het verwachtingspatroon van de Aanbestedende dienst	10
		Matig: De uitwerking van de aspecten sluit in onderlinge samenhang matig aan bij de gevraagde Dienstverlening, doelstelling en vraagstelling.	5
		Onvoldoende: Het antwoord bevat één of enkele aspecten niet of zijn in het geheel niet passend en/of niet realistisch en/of niet onderbouwd en/of niet haalbaar voor de vraag. Daarbij onderscheidt Inschrijver zich door de beantwoording op veel wezenlijke aspecten op negatieve wijze ten aanzien van het verwachtingspatroon van de Aanbestedende dienst.	3
		Slecht: Inschrijver heeft het gevraagde niet uitgewerkt: er is geen – inhoudelijk - antwoord gegeven op de vraag en/of het antwoord ontbreekt in het geheel en/of er is geen antwoord op deze vraag ontvangen.	0



Nr.	Vraag	Manier van beoordelen	Punten
2	<u>Continuïteit en matchingsproces</u> Opdrachtgever vindt het belangrijk dat geschikte Uitzendkrachten zich thuis voelen en zich optimaal willen inzetten. Inschrijver beschrijft en beargumenteert op welke wijze Inschrijver de continuïteit van haar personeelsaanbod borgt, hoe zij tijdig geschikte Uitzendkrachten kan aanbieden die voldoen aan de gestelde eisen en hoe het matchingsproces eruit ziet c.q. verloopt. U dient bovenstaande in maximaal 3 A4 uit te werken.	Zeer goed tot uitstekend: Het antwoord is volledig en zeer overtuigend onderbouwd. Daarbij onderscheidt Inschrijver zich zeer positief op meerdere wezenlijke aspecten ten aanzien van het verwachtingspatroon van de Aanbestedende dienst.	25
		Goed: Het antwoord is volledig en is behoorlijk overtuigend onderbouwd. Daarbij onderscheidt Inschrijver zich behoorlijk positief op meerdere wezenlijke aspecten ten aanzien van het verwachtingspatroon van de Aanbestedende dienst	15
		Voldoende: Het antwoord is volledig, passend voor de vraag en is minimaal maar voldoende onderbouwd. Daarbij onderscheidt Inschrijver zich niet op meerdere wezenlijke aspecten ten aanzien van het verwachtingspatroon van de Aanbestedende dienst.	10
		Matig: De uitwerking van de aspecten sluit in onderlinge samenhang matig aan bij de gevraagde Dienstverlening, doelstelling en vraagstelling.	5
		Onvoldoende: Het antwoord bevat één of enkele aspecten niet of zijn in het geheel niet passend en/of niet realistisch en/of niet onderbouwd en/of niet haalbaar voor de vraag. Daarbij onderscheidt Inschrijver zich door de beantwoording op veel wezenlijke aspecten op negatieve wijze ten aanzien van het verwachtingspatroon van de Aanbestedende dienst.	3
		Slecht: Inschrijver heeft het gevraagde niet uitgewerkt: er is geen – inhoudelijk - antwoord gegeven op de vraag en/of het antwoord ontbreekt in het geheel en/of er is geen antwoord op deze vraag ontvangen.	0



Nr.	Vraag	Manier van beoordelen	Punten
3	<u>Anticiperen op marktontwikkelingen</u> Welke arbeidsmarktontwikkelingen hebben op korte en lange termijn invloed op de continuïteit van het aanbod aan Uitzendkrachten? U dient bovenstaande in maximaal 2 A4 uit te werken.	Zeer goed tot uitstekend: Het antwoord is volledig en zeer overtuigend onderbouwd. Daarbij onderscheidt Inschrijver zich zeer positief op meerdere wezenlijke aspecten ten aanzien van het verwachtingspatroon van de Aanbestedende dienst.	10
		Goed: Het antwoord is volledig en is behoorlijk overtuigend onderbouwd. Daarbij onderscheidt Inschrijver zich behoorlijk positief op meerdere wezenlijke aspecten ten aanzien van het verwachtingspatroon van de Aanbestedende dienst	5
		Voldoende: Het antwoord is volledig, passend voor de vraag en is minimaal maar voldoende onderbouwd. Daarbij onderscheidt Inschrijver zich niet op meerdere wezenlijke aspecten ten aanzien van het verwachtingspatroon van de Aanbestedende dienst.	4
		Matig: De uitwerking van de aspecten sluit in onderlinge samenhang matig aan bij de gevraagde Dienstverlening, doelstelling en vraagstelling.	2
		Onvoldoende: Het antwoord bevat één of enkele aspecten niet of zijn in het geheel niet passend en/of niet realistisch en/of niet onderbouwd en/of niet haalbaar voor de vraag. Daarbij onderscheidt Inschrijver zich door de beantwoording op veel wezenlijke aspecten op negatieve wijze ten aanzien van het verwachtingspatroon van de Aanbestedende dienst.	1
		Slecht: Inschrijver heeft het gevraagde niet uitgewerkt: er is geen – inhoudelijk - antwoord gegeven op de vraag en/of het antwoord ontbreekt in het geheel en/of er is geen antwoord op deze vraag ontvangen.	0



Nr.	Vraag	Manier van beoordelen	Punten
4	<u>Opleiden, begeleiden, trainen en vitaliteit.</u> Inschrijver beschrijft op welke wijze de inzet voor Opdrachtgever is ingericht met betrekking tot het opleiden, (loopbaan) begeleiding, trainen en vitaliteit in het kader van duurzaam inzetbaarheid van Uitzendkrachten. Inschrijver dient hierbij uit te gaan van zowel het beleid van Inschrijver zelf als de door Opdrachtgever aangeboden opleidingen en trainingen. U dient bovenstaande in maximaal 2 A4 uit te werken.	Zeer goed tot uitstekend: Het antwoord is volledig en zeer overtuigend onderbouwd. Daarbij onderscheidt Inschrijver zich zeer positief op meerdere wezenlijke aspecten ten aanzien van het verwachtingspatroon van de Aanbestedende dienst.	20
		Goed: Het antwoord is volledig en is behoorlijk overtuigend onderbouwd. Daarbij onderscheidt Inschrijver zich behoorlijk positief op meerdere wezenlijke aspecten ten aanzien van het verwachtingspatroon van de Aanbestedende dienst	10
		Voldoende: Het antwoord is volledig, passend voor de vraag en is minimaal maar voldoende onderbouwd. Daarbij onderscheidt Inschrijver zich niet op meerdere wezenlijke aspecten ten aanzien van het verwachtingspatroon van de Aanbestedende dienst.	5
		Matig: De uitwerking van de aspecten sluit in onderlinge samenhang matig aan bij de gevraagde Dienstverlening, doelstelling en vraagstelling.	4
		Onvoldoende: Het antwoord bevat één of enkele aspecten niet of zijn in het geheel niet passend en/of niet realistisch en/of niet onderbouwd en/of niet haalbaar voor de vraag. Daarbij onderscheidt Inschrijver zich door de beantwoording op veel wezenlijke aspecten op negatieve wijze ten aanzien van het verwachtingspatroon van de Aanbestedende dienst.	2
		Slecht: Inschrijver heeft het gevraagde niet uitgewerkt: er is geen – inhoudelijk - antwoord gegeven op de vraag en/of het antwoord ontbreekt in het geheel en/of er is geen antwoord op deze vraag ontvangen.	0



Nr.	Vraag	Manier van beoordelen	Punten
5	<u>MVO en/of Social Return</u> Inschrijver beschrijft hoe zij invulling geeft bij de uitvoering van deze opdracht m.b.t. maatschappelijk verantwoord ondernemen en social return en wat beide betekenen voor de Uitzendkrachten en Opdrachtgever. U dient bovenstaande in maximaal 3 A4 uit te werken.	Zeer goed tot uitstekend: Het antwoord is volledig en zeer overtuigend onderbouwd. Daarbij onderscheidt Inschrijver zich zeer positief op meerdere wezenlijke aspecten ten aanzien van het verwachtingspatroon van de Aanbestedende dienst.	10
		Goed: Het antwoord is volledig en is behoorlijk overtuigend onderbouwd. Daarbij onderscheidt Inschrijver zich behoorlijk positief op meerdere wezenlijke aspecten ten aanzien van het verwachtingspatroon van de Aanbestedende dienst	5
		Voldoende: Het antwoord is volledig, passend voor de vraag en is minimaal maar voldoende onderbouwd. Daarbij onderscheidt Inschrijver zich niet op meerdere wezenlijke aspecten ten aanzien van het verwachtingspatroon van de Aanbestedende dienst.	4
		Matig: De uitwerking van de aspecten sluit in onderlinge samenhang matig aan bij de gevraagde Dienstverlening, doelstelling en vraagstelling.	2
		Onvoldoende: Het antwoord bevat één of enkele aspecten niet of zijn in het geheel niet passend en/of niet realistisch en/of niet onderbouwd en/of niet haalbaar voor de vraag. Daarbij onderscheidt Inschrijver zich door de beantwoording op veel wezenlijke aspecten op negatieve wijze ten aanzien van het verwachtingspatroon van de Aanbestedende dienst.	1
		Slecht: Inschrijver heeft het gevraagde niet uitgewerkt: er is geen – inhoudelijk - antwoord gegeven op de vraag en/of het antwoord ontbreekt in het geheel en/of er is geen antwoord op deze vraag ontvangen.	0



Nr.	Vraag	Manier van beoordelen	Punten
6	<u>Goed werkgeverschap.</u> Voor Opdrachtgever is het van belang dat Opdrachtnemer aandacht schenkt aan en investeert in de invulling van het 'goed werkgeverschap' voor de Uitzendkrachten. Opdrachtnemer is altijd verantwoordelijk voor de invulling van de werkgeversrol en de RBG vervult de rol van Opdrachtgever richting de Uitzendkrachten. Opdrachtgever hecht veel waarde aan de begeleiding van de Uitzendkrachten waarbij aandacht is voor duurzame inzetbaarheid en persoonlijke ontwikkeling. Opdrachtgever ziet het als een meerwaarde wanneer Opdrachtnemer hierin investeert. U dient bovenstaande in maximaal 3 A4 uit te werken.	Zeer goed tot uitstekend: Het antwoord is volledig en zeer overtuigend onderbouwd. Daarbij onderscheidt Inschrijver zich zeer positief op meerdere wezenlijke aspecten ten aanzien van het verwachtingspatroon van de Aanbestedende dienst.	10
		Goed: Het antwoord is volledig en is behoorlijk overtuigend onderbouwd. Daarbij onderscheidt Inschrijver zich behoorlijk positief op meerdere wezenlijke aspecten ten aanzien van het verwachtingspatroon van de Aanbestedende dienst	5
		Voldoende: Het antwoord is volledig, passend voor de vraag en is minimaal maar voldoende onderbouwd. Daarbij onderscheidt Inschrijver zich niet op meerdere wezenlijke aspecten ten aanzien van het verwachtingspatroon van de Aanbestedende dienst.	4
		Matig: De uitwerking van de aspecten sluit in onderlinge samenhang matig aan bij de gevraagde Dienstverlening, doelstelling en vraagstelling.	2
		Onvoldoende: Het antwoord bevat één of enkele aspecten niet of zijn in het geheel niet passend en/of niet realistisch en/of niet onderbouwd en/of niet haalbaar voor de vraag. Daarbij onderscheidt Inschrijver zich door de beantwoording op veel wezenlijke aspecten op negatieve wijze ten aanzien van het verwachtingspatroon van de Aanbestedende dienst.	1
		Slecht: Inschrijver heeft het gevraagde niet uitgewerkt: er is geen – inhoudelijk - antwoord gegeven op de vraag en/of het antwoord ontbreekt in het geheel en/of er is geen antwoord op deze vraag ontvangen.	0