

Bijlage 6

Kwaliteit inhuur personeel, open vragen/ toelichting en interview

Naast de gestelde eisen uit de onderhavige aanbesteding is de aanbestedende dienst op zoek naar een opdrachtnemer die haar gedurende de periode van de overeenkomst kan voorzien van veel toegevoegde waarde. Hoe meer toegevoegde waarde ten opzichte van wat er al vereist is een inschrijver biedt, hoe hoger zij op dit onderdeel kwaliteit scoort. Alle antwoorden van een inschrijver dienen realistisch en uitvoerbaar te zijn. Een honorering van de antwoorden zal nimmer leiden tot een verplichte afname van datgene wat inschrijver heeft ingediend, of enige vergoeding. Om de kwaliteit en toegevoegde waarde van de inschrijver(s) te kunnen beoordelen dient inschrijver haar kwaliteit aan te tonen en meerwaarde uit te werken conform het onderstaande. Inschrijver dient per perceel de kwaliteitsaspecten in, deze zullen los van elkaar worden beoordeeld.

Om de kwaliteit en toegevoegde waarde van de inschrijver(s) te kunnen beoordelen dient inschrijver haar kwaliteit aan te tonen en meerwaarde uit te werken conform het onderstaande.

Bij de inschrijving moet het volgende onderdeel worden ingediend:

- 6.1 Een schriftelijke beantwoording van de open vragen:** Inschrijver beantwoordt schriftelijk de gestelde open vragen conform deze bijlage.

Na het indienen van de inschrijving zullen de volgende onderdelen plaatsvinden:

- 6.2 Een persoonlijke toelichting van de schriftelijke beantwoording:** Inschrijver zal op locatie van de aanbestedende dienst in Amsterdam een toelichting geven op haar beantwoording van de open vragen. De beoordelaars kunnen aan de hand van de inschrijving en de toelichting nadere vragen stellen (over uitsluitend deze onderwerpen) ter verduidelijking, om zodoende de beoordeling zo goed mogelijk te laten plaatsvinden.
- 6.3 Persoonlijk interview sleutelfunctionarissen inschrijver:** Na de toelichting zullen de beoordelaars vragen stellen aan de sleutelfunctionarissen van de inschrijver met vooraf vastgestelde vragen. Deze vragen zijn voor iedere inschrijver gelijk, maar zullen niet worden bekendgemaakt. Dit interview zal plaatsvinden met het doel vast te kunnen stellen of de inschrijver beschikt over voldoende deskundige medewerkers/ kwaliteit om de opdracht uit deze onderhavige aanbesteding te kunnen uitvoeren.

BEOORDELINGSKADER

Om de kwaliteit van een inschrijver te kunnen beoordelen heeft de aanbestedende dienst gekozen voor de beoordelingsmethodiek 'gunnen op waarde'. Per item zal de beoordelingsgroep een waarde toekennen, afhankelijk van het onderwerp en de keuzemogelijkheden die de beoordelaar heeft voor dat onderdeel. Hoe meer toegevoegde waarde en/of kwaliteit een inschrijver biedt, hoe hoger zij op het onderdeel kwaliteit scoort (meer € waarde).

De aanbestedende dienst heeft in haar beoordelingen bij meerdere items als minimale norm 'matig' als uitgangspunt gekozen, waar de inschrijver minimaal aan dient te voldoen. Indien lager ('onvoldoende') wordt gescoord volgt daar, waar dit is aangegeven, uitsluiting van verdere deelname. In enkele gevallen (waar geen uitsluiting bij beschreven staat) geldt de waarde die daarbij hoort. Inschrijver mag ervan uit gaan dat indien er daadwerkelijk onvoldoende is gescoord, maar ook indien lager dan het maximale gescoord wordt en dus alles wat hiertussen valt, de aanbestedende dienst haar beoordeling uitgebreid zal motiveren. Als uit de interviews blijkt dat een beantwoording een ander inzicht geeft voor een beoordelaar dan het ingediende kan de beoordelingscommissie ervoor kiezen om de eerdere scores daarop aan te passen. Dit betekent geenszins dat een inschrijver haar inschrijving bij toelichting mag aanvullen of wijzigen.

Alle leden van de beoordelingsgroep krijgen een scoreblad waarop zij de beoordeling van de open vragen onafhankelijk van elkaar zullen beoordelen en invullen. Na de onafhankelijke beoordeling zullen de toelichting beantwoording en het interview sleutelfunctionarissen plaatsvinden. Hierna zal de beoordelingsgroep op basis van CONSENSUS. De beoordelaars zullen daarbij naar elkaars argumenten luisteren en komen tot een unanieme eindscore per onderdeel. Dit kan inhouden dat na het luisteren van elkaars argumenten dat een beoordelaars de eigen score geheel kan herzien. De procesbegeleider zal ervoor zorgdragen dat iedere beoordelaars volledig in gelegenheid komt om de eigen beoordeling goed toe te lichten. De beantwoording zal worden beoordeeld in punten van 1 t/m 5, waarbij 1 punt als laagst en onvoldoende geldt en een 5 als hoogst wat uitmuntend inhoudt. Per beantwoording van de open vraag zal een score een waarde vertegenwoordigen, deze waarde is te vinden in onderstaande tabel en tevens in het beoordelingsformulier (bijlage 7). Samenvatting van alle kwaliteitsaspecten en maximaal te behalen waarde zijn terug te vinden in bijlage 9 van deze aanbesteding.

Het daarbij behorende kader van de beoordeling is als volgt;

5 = Uitmuntend

In de beantwoording van de inschrijver wekt zij zeer veel vertrouwen, het antwoord is helder en begrijpelijk geformuleerd. De beoordelingscommissie is van mening dat dit zal leiden tot een uitmuntend resultaat en de beantwoording overstijgt de verwachtingen.

4 = Goed

In de beantwoording van de inschrijver wekt zij vertrouwen, het antwoord is helder en begrijpelijk geformuleerd. De beoordelingscommissie is van mening dat dit zal leiden tot een goed resultaat en de beantwoording overstijgt de verwachtingen niet, maar voldoet hieraan.

3 = Voldoende

In de beantwoording van de inschrijver wekt zij niet meer dan voldoende vertrouwen, het antwoord is minder helder en begrijpelijk geformuleerd. De beoordelingscommissie is van mening dat dit zal leiden tot een voldoende resultaat, maar de beantwoording kent enige punten van verbetering.

2 = Matig

In de beantwoording van de inschrijver wekt zij maar een matig vertrouwen, het antwoord is matig concreet geformuleerd. De beoordelingscommissie is van mening dat dit zal leiden tot een matig resultaat.

1 = Onvoldoende

In de beantwoording van de inschrijver wekt zij onvoldoende vertrouwen, het antwoord is onvoldoende helder, onvoldoende concreet en is onvoldoende begrijpelijk geformuleerd. De beoordelingscommissie is van mening dat dit zal leiden tot een onvoldoende resultaat en de beantwoording slaat hier overduidelijk 'de plank mis'.

6.1 OPEN VRAGEN

Om de kwaliteit en toegevoegde waarde van de inschrijver(s) te kunnen beoordelen dient inschrijver haar kwaliteit aan te tonen en meerwaarde uit te werken conform onderstaande open vragen.

NOTE: Iedere beantwoording moet betrekking hebben op de scope (en ontwikkeling) van de opdracht en op de organisatie van de opdrachtgever. Alles wat inschrijver in haar beantwoording beschrijft en aanbiedt aan meerwaarde zit bij de dienstverlening inbegrepen (tenzij nadrukkelijk gevraagd)!

Bij het uitwerken van het beantwoorden van de open vragen dient u te letten op het volgende:

- Als het maximaal aantal pagina's overschreden wordt zal de beoordelingsgroep alleen het eerste toegestane aantal pagina's beoordelen, afhankelijk van wat er wordt gevraagd.
- U dient bij het uitwerken van de beantwoording van de open vragen minimaal een fontgrootte van 10 punten aan te houden.
- U dient de uitwerking van de beantwoording van de open vragen toe te voegen bij uw inschrijving via TenderNed als een leesbaar en niet beveiligd **pdf-bestand**.

6.1.1 PLAN VAN AANPAK (AANVANG DIENSTVERLENING)

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 4 A4 (toe te voegen op TenderNed) op welke wijze zij bij aanvang (bij de start van de dynamische verificatiefase) van de dienstverlening zich gaat verdiepen in de organisatie van de opdrachtgever en hoe zij haar dienstverlening gaat afstemmen op de uitvoering van de dienstverlening. Inschrijver beschrijft hier minimaal;

- Op welke wijze gaat inschrijver zich verdiepen in de organisatie (ZAAM-diensten en alle scholen) van de opdrachtgever? Inschrijver beschrijft daarbij minimaal hoe zij vanuit een partnerschap met een langdurige insteek zich gaat verdiepen over de verschillende scholen in cultuur, behoefte, aard van het onderwijs en plaats van de school in de samenleving;
- Op welke wijze geeft inschrijver invulling aan de verbinding tussen onderwijsgevende kandidaten uit de kandidatenmarkt en haar eigen database en de opdrachtgever bij aanvang van de dienstverlening;
- Een realistisch tijdsplan binnen de gestelde termijnen van deze aanbesteding (wanneer doet inschrijver wat in de eerste fase van de dynamische verificatie);
- Communicatieplan (met wie wil de inschrijver op welk niveau en wanneer welke communicatie laten plaatsvinden om de juiste voorbereidingen te treffen, voordat de dynamische verificatiefase van start gaat);
- Een verwachte inzet (in uren en welke functionaris(sen)) van de opdrachtgever zelf;
- Op welke wijze borgt inschrijver dat de medewerkers die de dienstverlening gaan uitvoeren volledig op de hoogte zijn van de uitgangspunten van deze aanbesteding?;
- Welke risico's ziet inschrijver gedurende de dynamische verificatiefase en welke beheersmaatregelen gaat zij treffen of het succesvol te kunnen afronden.

6.1.2 GOED WERKGEVERSCHAP

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 4 A4 (toe te voegen op TenderNed) op welke wijze zij invulling geeft aan goed werkgeverschap gericht op haar eigen en toekomstige medewerkers in deze vraag gericht op Onderwijsgevend personeel (OP). Het doel van deze vraag is dat opdrachtgever van inschrijver wil weten hoe aantrekkelijk zij als werkgever is in combinatie met de opdrachtgever en beschrijft hierbij minimaal de volgende punten;

1. Communicatie (middelen/ frequentie) met potentiële OP-kandidaten;
2. Communicatie (middelen/ frequentie) met OP-medewerkers onder contract;
3. Organiseren (gezamenlijke) events voor OP-kandidaten;
4. Ontwikkeling (deskundigheidsbevordering) van OP-medewerkers onder contract van de opdrachtnemer en OP-medewerkers van de opdrachtgever (daarbij tevens lettend op een eigen opleidingsprogramma maar ook op de ZAAM Academie en Opleidingsschool De Dam);
5. Ontwikkeling potentiële OP-kandidaten;
6. De wijze van langdurig binden en motiveren van potentiële OP-kandidaten (binnen en buiten de regio Amsterdam) aan de organisatie van de inschrijver in combinatie met de opdrachtgever als 1 geheel;
7. Wat inschrijver aan aanvullende arbeidsvoorwaarden biedt voor OP-krachten in de regio Amsterdam ter voorkoming van vertrek om economische (hoge woonlasten) redenen.

6.1.3 DASHBOARD KLANT- EN MEDEWERKERSERVARINGEN

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 2 A4 (toe te voegen op TenderNed) op welke wijze zij informatie verzamelt, analyseert, presenteert en omzet naar (welke) acties, omtrent de ervaringen en tevredenheid van klanten en potentiële kandidaten (ingedeeld in functiegroepen) die onder contract bij inschrijver zijn. Inschrijver laat daarbij een dashboard zien in de inschrijving waaruit de meerwaarde hiervan blijkt.

6.1.4 AANPAK WERVING- EN SELECTIEPROCES EN DATABASE

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 3 A4 (toe te voegen op TenderNed) welke werkwijze zij hanteert bij of voorafgaand van een aanvraag voor onderwijsgevend personeel voor een Voortgezet Onderwijsorganisatie. Inschrijver beschrijft hierbij minimaal;

- Het intakeproces met de aanvrager;
- de wijze van werven en selecteren, toetsing CV, competenties, bevoegdheid;
- het voorstellen van geschikte kandidaten (waarbij inschrijver duidelijk aangeeft in welke mate de vertegenwoordiger van de inschrijver die de kandidaat voorstelt de kandidaat kent, kan adviseren over inzet op de specifieke school en aandachtspunten);
- Op welke wijze inschrijver een zoekopdracht afsluit in geval van niet kunnen vervullen van de vacature en bij invullen van de vacature (monitoren of de plaatsing ook daadwerkelijk aan de verwachtingen van aanvragen en de kandidaat is verlopen).

Hierin wordt er verwacht dat de inschrijver duidelijk beschrijft wat de rol van de aanbestedende dienst in deze procedure is.

6.1.5 TEAM ACCOUNT-/ SUCCESMANAGEMENT/ PARTNERSCHAP

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 3 A4 (toe te voegen op TenderNed) hoe zij invulling denkt te gaan geven aan account-/ succesmanagement, ofwel partnerschap na direct bij aanvang van de dynamische verificatie. Belangrijk hierbij is op welke wijze inschrijver gaat samenwerken met de opdrachtgever om in de regio als werkgevers een nog sterkere propositie te verkrijgen. In de beantwoording beschrijft inschrijver minimaal het volgende:

- op welke wijze wil de inschrijver invulling geven aan een hecht partnerschap tussen ZAAM, 24 scholen, verschillend onderwijsniveau, verschillende scholen, de opdrachtnemer en kandidaten?;
- op welke wijze wil zij in de regio invulling geven aan een gezamenlijke sterke propositie?;
- welk niveau (kwalitatief: welke ervaring / kwantitatief; hoeveel account managers) accountmanagement en middelen wil inschrijver hiervoor inzetten?;
- hoe borgt u de continuïteit van het accountteam/ kennis van de organisatie en behoefte van de opdrachtgever bij verzuim of vertrek van deze medewerkers?;
- op welke wijze wilt u de individuele scholen van ZAAM hierbij betrekken?

6.1.6 PARTNERPARTIJEN

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 2 A4 (toe te voegen op TenderNed) op welke wijze zij invulling geeft aan de makelaarsfunctie (ROL 1 en ROL 2, zie aanbestedingsdocument hoofdstuk 1.3) zodra zij zelf niet of niet tijdig kan leveren.

De beantwoording moet zich richten op de volgende drie groepen;

- OP en OOP (onderwijs ondersteunend personeel tot schaal 9);
- Specialistische functies zoals P&O/ financiële/ ICT-medewerkers;
- Managers en directeuren.

Inschrijver beschrijft daarbij minimaal;

- Welke en hoeveel partnerpartijen zij zelf daarbij heeft;
- op welke wijze inschrijver bestaande partnerpartijen van de opdrachtgever wil inzetten;
- op welke wijze zij waarborgt dat de partnerpartij geen commercieel nadeel ondervindt van deze makelaarsfunctie;
- op welke wijze zij om gaat met weerstanden van een derde tegen een makelaarsfunctie, met als hoogste doel een snelle invulling te geven aan een vacature van de opdrachtgever;
- welke borging zij biedt in het proces van de wensen van het College van Bestuur met betrekking tot het aanstellen van interim schooldirecteuren/ managers;
- welke risico's zij ziet en welke beheersmaatregelen zij hier tegen gaat treffen.

6.2 TOELICHTING BEANTWOORDING

De inschrijver zal op locatie (of online als de overheidsmaatregelen dat voorschrijven) van de aanbestedende dienst (in Amsterdam) haar beantwoording op de open vragen toelichten. Inschrijver neemt in de toelichting zelf het initiatief en bespreekt alle beantwoordingen. De beoordelaars kunnen aan inschrijver verdiepingsvragen (maximaal 3 per toe te lichten vraag) stellen, aan de hand van de beantwoording die bij de inschrijving is ingediend en de toelichting. Inschrijver zorgt ervoor dat zij deze toelichting laat uitvoeren door een eigen medewerker (hierna te noemen: sleutelfunctionaris) die zodanig bekwaam is dat vragen over de inhoud van de beantwoording van de open vragen eenvoudig beantwoord kunnen worden. Deze sleutelfunctionaris(sen) moeten ook de personen zijn die na een eventuele gunning de opdracht gaan uitvoeren.

De toelichting moet identiek zijn aan hetgeen wat inschrijver bij de inschrijving heeft aangeboden en beschreven, er mogen dus geen alternatieve antwoorden en geen aanvulling(en) gegeven worden op de inschrijving. Eventuele alternatieven en aanvullingen zullen niet leiden tot een aanpassing van de beoordeling. Bij de toelichting zijn namens de inschrijver minimaal aanwezig;

- de commercieel account eindverantwoordelijke (directeur, commercieel manager, verkoopdirecteur of vergelijkbaar met als sectie onderwijs);
- lid of leden (maximaal 3) van het accountteam die de dagelijkse contacten heeft/hebben met de scholen;
- en de recruiter die verantwoordelijk is voor de werving van OP-medewerkers.

Er mogen maximaal 5 personen deelnemen vanuit de inschrijver. Andere functies als de hiervoor beschreven functies worden niet toegelaten. Bovenstaande functionarissen zijn ook de personen die bij het interview (zie volgende hoofdstuk) aanwezig moeten zijn.

Het is NIET de bedoeling dat inschrijver een bedrijfspresentatie geeft, zij mag zich maximaal 5 minuten voorstellen (dit is niet verplicht), waarna de 55 minuten van de toelichting gaan plaatsvinden. Als inschrijver toch meer dan 5 minuten besteedt aan het voorstellen, zal er € 10.000,- waarde van de totale kwaliteitsscore worden afgetrokken. De toelichting, inclusief het stellen van vragen en de beantwoording hiervan, mag maximaal 55 minuten duren.

65 minuten totaal:

- 5 minuten voorbereiden
- 5 minuten kennismaking/ voorstellen
- maximaal 55 minuten toelichting

Iedere beoordelaar zal zijn/ haar eigen individuele de score invullen, en daar waar nodig aan de hand van de toelichting aanpassen. Daarna volgt de plenaire sessie waarbij de beoordelingscommissie tot een unaniem eindoordeel (per onderdeel) op basis van consensus zal komen.

6.3 INTERVIEW SLEUTELFUNCTIONARISSEN

De inschrijver zal na een korte pauze (maximaal 10 minuten) aansluitend vervolgens zes vragen gesteld krijgen die op voorhand zijn vastgesteld en voor iedere inschrijver gelijk zijn. Deze vragen zijn opgesteld VOOR publicatie van deze aanbesteding en in bewaring gesteld bij het begeleidende adviesbureau. Inschrijver draagt ervoor zorg dat voor dit interview dezelfde sleutelfunctionarissen aanwezig zijn als bij de toelichting van de open vragen. Het interview duurt maximaal 30 minuten (gemiddeld 5 minuten per vraag/antwoord). Na 30 minuten zal het interview worden afgebroken, tenzij er omstandigheden zijn waar een inschrijver geen invloed op heeft, in redelijkheid te beoordelen door de opdrachtgever. Alsdan blijkt dat inschrijver nog niet alle vragen beantwoord heeft zullen de openstaande vragen met de laagste waarde worden aangemerkt. Het is aan de inschrijver om zich te houden aan de totale maximale tijd.

De vragen worden niet bekendgemaakt. De leden van de beoordelingsgroep zullen onafhankelijk van elkaar de beantwoording van bovenstaande vragen beoordelen waarna er op basis van consensus tot een eindoordeel (per vraag) zal worden gekomen. De toegekende score zal een waarde vertegenwoordigen, deze waarde is te vinden in onderstaande tabel en tevens in het bijlage 7 beoordelingsformulier .

De toelichtingen en interviews zullen plaatsvinden conform planning in het aanbestedingsdocument (inschrijver zal hiervoor tijdig een nadere uitnodiging ontvangen). Om enige discussie achteraf te voorkomen zal het gesprek worden opgenomen in beeld en geluid. Tevens kan dit dienen als naslag materiaal voor een beoordelaar om zodoende de beoordeling zo zorgvuldig mogelijk te laten plaatsvinden. Inschrijver stemt in met deze opnames. De opnames zullen uitsluitend gebruikt worden voor deze aanbesteding en na publicatie van gegunde opdracht worden vernietigd. Inschrijvers krijgen zelf geen inzage in deze opnames.