

Bijlage 6: Kwaliteit

Naast de gestelde eisen uit de onderhavige aanbesteding is de aanbestedende dienst op zoek naar een opdrachtnemer die haar gedurende de periode van de raamovereenkomst kan voorzien van maximale toegevoegde waarde. Hoe meer toegevoegde waarde een inschrijver biedt, hoe hoger zij op dit onderdeel kwaliteit scoort. Scoort inschrijver onvoldoende op één of meerdere onderdelen (zoals in deze bijlage beschreven) dan zal zij worden uitgesloten van verdere deelname. Inschrijver mag ervan uit gaan dat indien er daadwerkelijk onvoldoende is gescoord, de aanbestedende dienst haar beoordeling uitgebreid zal motiveren. 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. Datgene wat inschrijver aanbiedt dient bij de prijsstelling te zijn inbegrepen.

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 Schriftelijke beantwoording open vragen:** Inschrijver beantwoordt de gestelde open vragen conform deze bijlage.

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

- 6.2 Persoonlijke toelichting beantwoording door de inschrijver:** Inschrijver zal op locatie van de aanbestedende dienst in Sittard (of online als de richtlijnen dit voorschrijven of daarvoor gekozen wordt) 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. Het is hierbij de bedoeling dat de inschrijver in de volgorde van de open vragen deze stuk voor stuk toelichten.
- 6.3 Persoonlijk interview sleutelfunctionarissen:** 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 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.

Indien inschrijver op de 7 open vragen driemaal of meer een 'matig' scoort (na consensus) zal dit leiden tot een algehele uitsluiting van deze aanbesteding. Opdrachtgever is van mening dat, als op drie of meer open vragen matig gescoord wordt, dit algeheel zal leiden tot een matig resultaat en is voor de opdrachtgever een reden om niet met deze inschrijver een raamovereenkomst aan te gaan.

Alle leden van de beoordelingscommissie krijgen een scoreblad waarop zij de beoordeling van de open vragen onafhankelijk van elkaar zullen beoordelen en invullen. Na de onafhankelijke beoordeling zal de beoordelingscommissie op basis van CONSENSUS de eindscore op de beantwoording van de open vraag vaststellen. Zij zullen per onderdeel/item naar elkaars argumenten luisteren en komen tot een gezamenlijk oordeel. 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.

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'.

Aan iedere score is vervolgens een waarde gekoppeld zoals omschreven in bijlage 10.

6.1 SCHRIFTELIJK TE BEANTWOORDEN 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.

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**.

Voor het subcriterium **open vragen** van deze bijlage geldt:

Totaal kan de inschrijver een maximale waarde van conform bijlage 10 behalen op de beoordeling van de beantwoording van de open vragen. Om inzicht te geven hoe de beoordeling tot stand komt hebben wij het beoordelingsformulier bijgevoegd als bijlage 7.

6.1.1 PLAN VAN AANPAK (AANVANG DIENSTVERLENING)

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 3 A4 (toe te voegen op TenderNed) op welke wijze zij bij aanvang van de opdracht zich gaat verdiepen in de organisatie van de opdrachtgever en zoomt daarbij in op;

- De verschillende onderwijsniveaus en cultuur per school en regio van de opdrachtgever gekoppeld aan een juiste 'match' met een flexibel in te huren docent;
- De regionale spreiding van de scholen van de opdrachtgever;
- Een realistisch tijdspad wanneer en wat zij tijdens de verificatiefase gaat realiseren;
- 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);
- Welke risico's ziet inschrijver gedurende de dynamische verificatiefase en welke beheersmaatregelen gaat zij treffen of het succesvol te kunnen afronden;
- Welke inspanningen op welk niveau van de opdrachtgever hierbij verwacht wordt.

6.1.2 GOED WERKGEVERSCHAP

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 2 A4 (toe te voegen op TenderNed) op welke wijze zij invulling geeft aan goed werkgeverschap gericht op onderwijsgevend personeel (docenten) beschrijft hierbij minimaal de volgende punten;

- Communicatie (wanneer, hoe vaak en met welke middelen) met potentiële kandidaten;
- Communicatie (wanneer, hoe vaak en met welke middelen) met personeel onder contract;
- Ontwikkeling (deskundigheidsbevordering in het kader van nieuwe leermethodes en specifieke onderwijsvormen) van personeel onder contract;
- Ontwikkeling potentiële kandidaten;
- Het binden en motiveren van potentiële kandidaten aan de organisatie van de inschrijver en LVO als opdrachtgever;
- Het binden en motiveren van ingezet personeel aan de organisatie van de inschrijver.

6.1.3 AANPAK WERVING- EN SELECTIEPROCES

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 2 A4 (toe te voegen op TenderNed) welke werkwijze zij hanteert bij een aanvraag voor flexibel personeel (docenten en overig regulier (uitzend) personeel voor een onderwijsorganisatie. Inschrijver beschrijft hierbij minimaal;

- De wijze van werven en het intakeproces (toetsing CV, competenties, bevoegdheid);
- Welke middelen inschrijver concreet inzet voor de werving;
- Hierbij geeft inschrijver minimaal aan op welke wijze zij de diplomering, werkervaring, referentiecheck, bevoegdheid en geschiktheid toetst;
- Welke werkwijze zij hanteert bij het afwijzen, dan wel terugkoppelen van een afwijzing vanuit LVO van kandidaten;
- Hoe gaat inschrijver om met kandidaten die in het verleden voor opdrachtgever gewerkt hebben, waar de opdrachtgever in het verleden geen positieve ervaring mee heeft gehad;
- Hoe inschrijver ervoor zorgt dat ze afgewezen doch geschikte kandidaten gemotiveerd houdt voor eventuele volgende vacatures en hoe deze kandidaten een positief beeld houden van LVO.

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

6.1.4 DOCENTENPOULE VAN DE OPDRACHTNEMER

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 1 A4 (toe te voegen op TenderNed) welke ervaring zij heeft met een eigen poule van docenten voor het voortgezet onderwijs. Inschrijver beschrijft daarbij minimaal;

- Het actueel inzetbaar aantal bevoegde docenten (met daarnaast een uitsplitsing naar Horeca, Techniek, klassieke talen en Wiskunde/ Scheikunde eerste graads en tweetalige onderwijs docenten) en onderwijsassistenten (peildatum 1 week voor indienen inschrijving) in de regio Limburg;
- 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;
- Welke ervaring inschrijver heeft met beheer van haar eigen poule (op peil houden aantal inzetbare medewerkers en het op niveau houden van de kennis en vaardigheden van de medewerkers).

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 direct na 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 LVO, haar scholen, verschillend onderwijsniveau, verschillende scholen, de opdrachtnemer en kandidaten?;
- Op welke wijze wil zij in de regio Limburg 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 LVO hierbij betrekken?;
- Hoe zij de samenwerking ziet met een docentenpoule van de opdrachtgever, kijkend naar (tijdelijke of langdurige) inzet bij andere onderwijsorganisaties.

6.1.6 OMGANG INHUUR KANDIDATEN VANUIT ANDERE ORGANISATIES

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 1 A4 (toe te voegen op TenderNed) hoe zij omgaat en ervaring heeft met het inhuren en doorlenen van medewerkers vanuit andere bureaus/ organisaties die gewend zijn rechtstreeks zaken te doen met opdrachtgever. Hierbij beschrijft inschrijver minimaal op welke manier zij een aantrekkelijk landschap creëert voor kandidaten zodat deze geen last en/of nadeel ondervinden van de doorleenconstructie tussen opdrachtnemer en opdrachtgever.

6.1.7 PROCES VERVANGING

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 2 A4 (toe te voegen op TenderNed) hoe het aanvraagproces eruitziet en beschrijft minimaal;

- Inzage in de portal en/of andere middelen voor het aanvragen van een invalkracht door de opdrachtgever;
- Inzage in het administratieve proces voor de leidinggevende van de opdrachtgever;
- Inzage in het administratieve proces voor de invalkracht;
- Actueel inzicht in alle lopende aanvragen;
- Voorbeeldrapportage zoals beschreven in het programma van eisen, bestaande uit maximaal 8 pagina's bovenop de gevraagde 2 pagina's.

6.2 PERSOONLIJKE TOELICHTING BEANTWOORDING OPEN VRAGEN

De persoonlijke toelichting beantwoording open vragen zal op locatie (of online als de richtlijnen dit voorschrijven) van de aanbestedende dienst (in Sittard) plaatsvinden. Allereerst zal inschrijver haar beantwoording op de open vragen toelichten. Het is inschrijver vrij hoe zij dit doet, dit mag bijvoorbeeld door middel van een presentatie (hiervoor stelt aanbestedende dienst op haar locatie een scherm beschikbaar). Na de toelichting door inschrijver zullen de beoordelaars aan inschrijver verdiepingsvragen stellen, aan de hand van de beantwoording open vragen die door inschrijver bij de inschrijving is ingediend en de door inschrijver gegeven toelichting. 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.

Inschrijver zorgt ervoor dat zij deze toelichting laat uitvoeren door een eigen medewerker die zodanig bekwaam is dat vragen over de inhoud van de beantwoording van de open vragen eenvoudig beantwoord kunnen worden. Bij de toelichting zijn namens de inschrijver minimaal de commercieel accountverantwoordelijke en een recruitment specialist aanwezig om vragen te kunnen beantwoorden. Als bij de toelichting blijkt dat inschrijver haar beantwoording niet gestand kan doen dan zal de opdrachtgever de sessie afbreken en zal de beoordeling als onvoldoende aangemerkt worden en de betreffende inschrijver worden uitgesloten. De deskundige beoordelaars (zoals beschreven in het aanbestedingsdocument) van de opdrachtgever zullen de toelichting beoordelen conform onderstaand.

De toelichting kan ertoe leiden dat de beoordeling van de beantwoording van de open vragen positief of negatief aangepast wordt, uiteraard alleen na een consensus overleg met alle beoordelaars. De voorbereiding zal maximaal 5 minuten duren. Het is NIET de bedoeling dat inschrijver een bedrijfspresentatie geeft, zij mag zich maximaal 5 minuten voorstellen (niet verplicht), waarna de 45 minuten van de toelichting gaan plaatsvinden. De toelichting, inclusief het stellen van vragen en de beantwoording hiervan, mag maximaal 45 minuten duren.

55 minuten totaal:

- 5 minuten voorbereiden
- 5 minuten kennismaking/ voorstellen
- maximaal 45 minuten toelichting

Dit onderdeel kent GEEN eigen beoordelingskader, maar kan leiden tot een aanpassing van een beoordeling van de beantwoording van de open vragen.

6.3 PERSOONLIJK INTERVIEW SLEUTELFUNCTIONARISSEN

De inschrijver zal na een korte pauze (maximaal 10 minuten) vervolgens vijf 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 minimaal de volgende functies vertegenwoordigd zijn (welke in eenzelfde persoon aanwezig kunnen zijn);

- 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;
- 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 de personen die bij het interview aanwezig moeten zijn. Doorslaggevend zal hierin zijn of de inschrijver in staat is om voldoende kwalitatief de beoogde opdracht te kunnen uitvoeren en inderdaad beschikt over de juiste competenties.

Het interview duurt maximaal 30 minuten (gemiddeld 6 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 vijf interviewvragen worden niet bekendgemaakt.

Voor het subcriterium **interviews** van deze bijlage geldt:

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 bijlage 10 en tevens in het beoordelingsformulier (beoordelingsformulier bijlage 7).

De toelichting en het interview 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.