

Bijlage 6b perceel 2

KWALITEIT INHUUR PERSONEEL

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 veel toegevoegde waarde. Hoe meer toegevoegde waarde 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.

Bij de inschrijving moet het volgende onderdeel worden ingediend:

- 6.1 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 Toelichting beantwoording:** Inschrijver zal op locatie van de aanbestedende dienst in Den Haag 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 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 uitgaan 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 toelichting blijkt dat een beantwoording van één of meerdere open vragen een ander inzicht geeft voor één of meerdere beoordelaars dan het ingediende, kan de beoordelingscommissie bij het consensusoverleg ervoor kiezen om de eerdere scores daarop aan te passen. Dit betekent geenszins dat een inschrijver haar inschrijving bij de 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 zal de beoordelingsgroep op basis van CONSENSUS de eindscore op de beantwoording van de open vraag vaststellen. 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, conform onderstaand kader:

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.

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 € 20.000,- behalen op de beoordeling van de beantwoording van de open vragen. Om inzage te geven hoe de beoordeling tot stand komt hebben wij het beoordelingsformulier bijgevoegd als bijlage 7.

NOTE: U dient de beantwoording van de open vragen te anonimiseren en een code toe te voegen bij de benaming in het bestand (dus geen (bedrijfs-)naam of logo's!), er mag in geen geval te herleiden zijn welke inschrijver de beantwoording heeft gegeven. Indien er wel een naam/ tekst/ verwijzing of andere herleiding staat beschreven, zal deze zwart worden gemarkeerd voordat de beantwoording naar de beoordelaars worden verzonden. Het minder leesbaar worden van de beantwoording is een risico van de inschrijver. Tevens dienen inschrijvers de eigen gekozen anonieme code te beschrijven in de inleidende brief/ begeleidend schrijven.

6.1.1 PLAN VAN AANPAK AANVANG DIENSTVERLENING

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 2 A4 (toe te voegen op TenderNed) op welke wijze zij bij aanvang van de opdracht zich gaat verdiepen in de organisatie van de opdrachtgever, in de veel voorkomende vraagstukken en hoe zij haar dienstverlening gaat afstemmen op de uitvoering van de nadere opdrachten. Inschrijver beschrijft hier minimaal een realistisch tijdspad, communicatieplan, hoe zij omgaat met lopende contracten met bestaande partners en een verwachte inzet (in tijd) van de opdrachtgever. Daarnaast beschrijft inschrijver op welke wijze zij zich gaat inleven in de organisatie van de opdrachtgever.

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 en beschrijft hierbij minimaal de volgende punten;

- communicatie met potentiële kandidaten;
- communicatie met personeel onder contract;
- het binden en motiveren van potentiële kandidaten aan de organisatie van de inschrijver;
- het binden en motiveren van ingezet personeel (en ZZP'ers) aan de organisatie van de inschrijver;
- op welke wijze zij invulling geeft aan duurzame inzetbaarheid van uitgeleende medewerkers en verzuimpreventie.
- op welke wijze zij invulling geeft aan een vitaliteitsprogramma voor haar personeel.

6.1.3 AANPAK WERVING EN SELECTIE PROCES

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 2 A4 (toe te voegen op TenderNed) welke werkwijze zij hanteert bij een aanvraag voor personeel voor de aanbestedende dienst.

Inschrijver beschrijft hierbij minimaal;

- het intakeproces met de aanvrager;
- de wijze van werven en selecteren;
- welke competentietest inschrijver toepast op een KCC medewerker;
- welke competentietest inschrijver toepast op een administratieve medewerker;
- de omvang van de relevante en actuele database in de regio van de aanbestedende dienst bestaande uit KCC medewerkers, administratieve functies en chauffeurs;
- het voorstellen van geschikte kandidaten;

- op welke wijze u het DNA van Avalex (bedrijfscultuur, werkomgeving en het tegen een stootje kunnen) overbrengen op de potentiële kandidaten en welke communicatiemiddelen zet u daar voor in anders dan een platte tekst;
- de communicatie omtrent en de afronding van een zoekopdracht m.b.t een uitgezette vacature.

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

6.1.4 ONTWIKKELING INGEHUURD PERSONEEL /DESKUNDIGHEIDSBEVORDERING

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 1 A4 (toe te voegen op TenderNed) op welke wijze zij concreet invulling geven aan het bevorderen van de deskundigheid voor de volgende functies:

- Chauffeurs;
- KCC medewerkers;
- Administratieve functies.

6.1.5 ADMINISTRATIEVE PROCES

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 2 A4 (toe te voegen op TenderNed) op welke wijze is uw administratieve proces ingericht van urenregistratie, goedkeuring leidinggevende, facturatie, managementinformatie en dashboard waarbij inzicht komt in aantal vacatures en vervulde vacatures, aantal uur per leidinggevende en totalen per periode (week/maand/kwartaal/jaar).

6.1.6 OMVANG DATABASE

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 1 A4 (toe te voegen op TenderNed) hoe groot hun database is op moment van het indienen van de inschrijving in de regio binnen een straal van 60 km van het hoofdkantoor van de opdrachtgever voor de volgende functies;

- Chauffeurs;
- KCC medewerkers;
- Administratieve functies.

6.1.7 ACCOUNTMANAGEMENT

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 1 A4 (toe te voegen op TenderNed) hoe zij invulling denkt te gaan geven aan accountmanagement na een eventuele gunning. In de beantwoording beschrijft inschrijver minimaal het volgende:

- welk niveau accountmanagement zij gaat inzetten;
- op welke wijze zij de opdrachtgever gaat ondersteunen in het verder ontwikkelen van de relatie met kandidaten en opdrachtnemer;
- met welke frequentie zij overleggen met de afdeling P&O van de opdrachtgever wil voeren;
- op welke objectieve en meetbare wijze toetst inschrijver de medewerkerstevredenheid en de klanttevredenheid;
- hoe zij dit denkt te gaan organiseren en welke onderwerpen hierbij minimaal aan bod komen.

6.1.8 PRAKTIJKCASUS

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 1 A4 (toe te voegen op TenderNed) hoe zij invulling denkt te gaan geven aan de praktijkcasus. Uw uitzendkracht wordt gepest tijdens het werk en bespreekt dit met uw intercedent/ vertegenwoordiger. De uitzendkracht wil eigenlijk niet zeggen wie de pester is maar leidt er ogenschijnlijk enorm onder en overweegt zich ziek te melden. Uw uitzendkracht is bang voor de baan en gevolgen van het melden als 'klokkenluider'. Wat is uw plan van aanpak;

- richting de leidinggevende;
- richting de contractmanager van de opdrachtgever;
- richting de uitzendkracht;
- richting andere uitzendkrachten die de opdrachtgever afneemt.

Met als doel om de medewerker voldoende vertrouwen en motivatie te geven om als uitzendkracht en later als vaste medewerker gemotiveerd en met vertrouwen (veilig voelen) in dienst te treden.

Per beantwoording van de open vraag zal een score een waarde vertegenwoordigen, deze waarde is te vinden in onderstaande tabel. Daar waar **KO** staat zal die score naar oordeel van de beoordelingscommissie leiden tot uitsluiting (KNOCK-OUT) van deze aanbesteding.

OPEN VRAGEN +bijbehorende waarde beoordeling								
SCORE	6.1.1 Plan van aanpak	6.1.2 Goed werkgever- schap	6.1.3 Aanpak werving en selectie	6.1.4 ontwikkeling	6.1.5 Administr. proces	6.1.6 Omvang database	6.1.7 Account- management	6.1.8 casus
5 uitmuntend	€ 1.000,-	€ 5.000,-	€ 5.000,-	€ 1.000,-	€ 1.000,-	€ 2.000,-	€ 1.000,-	€ 4.000,-
4 goed	€ 800,-	€ 4.000,-	€ 4.000,-	€ 800,-	€ 800,-	€ 1.600,-	€ 800,-	€ 3.000,-
3 voldoende	€ 100,-	€ 1.000,-	€ 1.000,-	€ 100,-	€ 100,-	€ 200,-	€ 100,-	€ 800,-
2 matig	€ 0,-	€ 0,-	€ 0,-	€ 0,-	€ 0,-	€ 0,-	€ 0,-	€ 0,-
1 onvoldoende	KO	KO	KO	KO	KO	KO	KO	KO

6.1 TOELICHTING BEANTWOORDING

De inschrijver zal op locatie van de aanbestedende dienst (in Den Haag) haar beantwoording op de open vragen toelichten. De beoordelaars kunnen aan inschrijver verdiepvragen 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 die zodanig bekwaam is, dat vragen over de inhoud van de beantwoording van de open vragen eenvoudig beantwoord kunnen worden. 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 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. Vier 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.

6.2 INTERVIEW SLEUTELFUNCTIONARISSEN

De inschrijver zal na een korte pauze (maximaal 10 minuten) vervolgens vier 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. Inschrijvers worden op voorhand niet op de hoogte gebracht van de opgestelde vier vragen, deze zullen pas tijdens het interview worden gesteld. Inschrijver draagt ervoor zorg dat voor dit interview minimaal de volgende functies vertegenwoordigd zijn (welke in eenzelfde persoon aanwezig kunnen zijn);

- de account verantwoordelijke die na gunning zal communiceren met aanbestedende dienst;
- een recruitment specialist.

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 35 minuten (gemiddeld 5 minuten per vraag/ antwoord). Na 35 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 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 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. Door het indienen van een inschrijving, stemt inschrijver in met deze opnames. De opnames zullen uitsluitend gebruikt worden voor deze aanbesteding en na publicatie van gegunde opdracht worden vernietigd.

Per beantwoording van een interviewvraag zal een score een waarde vertegenwoordigen, deze waarde is te vinden in onderstaande tabel. Daar waar **KO** staat zal die score naar oordeel van de beoordelingscommissie leiden tot uitsluiting (KNOCK-OUT) van deze aanbesteding.

SCORE	Vraag 1	Vraag 2	Vraag 3	Vraag 4
5 uitmuntend	€ 2.500,-	€ 2.500,-	€ 2.500,-	€ 2.500,-
4 goed	€ 1.500,-	€ 1.500,-	€ 1.500,-	€ 1.500,-
3 voldoende	€ 500,-	€ 500,-	€ 500,-	€ 500,-
2 matig	€ 0,-	€ 0,-	€ 0,-	€ 0,-
1 onvoldoende	KO	KO	KO	KO