



Bijlage B Programma van Wensen

Europese aanbesteding

**Inhuur Flexibele Arbeidskrachten op basis van een
Uitzendovereenkomst ten behoeve van Dienst uitvoering
onderwijs 2021 (IFA DUO 2021)**

Kenmerk IUC DJI/INEA/NA/2021-1

Versie 29 juli 2021

*(aangepaste versie bij Nota van Inlichtingen 1;
wijzigingen doorgevoerd n.a.v. Nota van inlichtingen 1 zijn geel gemarkeerd)*

Colofon

Projectnaam	Europese aanbesteding Inhuur Flexibele Arbeidskrachten op basis van een Uitzendovereenkomst ten behoeve van DUO (IFA DUO)
Kenmerk/ Projectnr	IUC DJI/INEA/NA/2021-1
Versie	29 juni 2021
Afzender	Shared Service Center Dienst Justitiële Inrichtingen (SSC DJI), onderdeel Inkoop Uitvoeringscentrum DJI (IUC DJI) Team Europees aanbesteden Bezuidenhoutseweg 20 2594 AV DEN HAAG Postbus 90829 2509 LV DEN HAAG
Contactpersoon	Niels Alting Senior adviseur Europees aanbesteden e: ienea@dji.minjus.nl t: 06 1534 0745
Auteurs	Werkgroep IFA DUO

Leeswijzer Programma van Wensen

Het voorliggende Programma van Wensen maakt deel uit van de Aanbestedingsstukken. De gehanteerde begripsbepalingen van het Beschrijvend document zijn tevens van toepassing op dit document. In het Programma van Wensen staat het gunningscriterium, de inschrijvingsvoorschriften en de wensen die van toepassing zijn op deze aanbesteding uitgewerkt. Deze wensen zijn individueel herkenbaar door de gegeven nummering. Vervolgens zijn de beoordelaars als de beoordelingsmethodiek uitgewerkt.

Het Programma van Wensen bestaat uit de volgende hoofdstukken:

- 1 Gunningscriterium en subgunningscriteria
- 2 Toelichting Wensen
- 3 Beoordelaars en beoordelingsmethodiek

1 Gunningscriterium en subgunningscriteria

1.1 Gunning van de Raamovereenkomst

De beoogde nieuw af te sluiten Raamovereenkomst wordt gegund aan de Inschrijver die de 'economisch meest voordelige inschrijvingen op basis van beste prijs-kwaliteitverhouding' middels de gewogen factor methode heeft ingediend.

1.2 Subgunningscriteria, Programma van Wensen en Tariefstelling

Aan het gunningscriterium liggen meerdere subgunningscriteria ten grondslag, die betrekking hebben op kwaliteit respectievelijk op prijs. De subgunningscriteria die betrekking hebben op kwaliteit worden tot uitdrukking gebracht in wensen zoals uiteengezet in hoofdstuk 2 van dit Programma van Wensen. Het subgunningscriterium dat betrekking heeft op prijs bestaat uit de Tariefstelling, zoals uiteengezet in hoofdstuk 5 van het Beschrijvend document. De beoordelingssystematiek is uitgelegd in hoofdstuk 3 van dit Programma van Wensen.

In dit Programma van Wensen staan 3 wensen beschreven. In onderstaande tabel wordt schematisch de verschillende subgunningscriteria weergegeven inclusief het bijbehorend maximumaantal te behalen punten per subgunningcriterium.

Economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding			Max. aantal te behalen punten	Max. aantal te behalen punten
Subgunnings-criteria kwaliteit	Wens 1	Duurzame samenwerking	200	700
	Wens 2	Vindingrijkheid	250	
	Wens 3	Beperken van ongewenste uitstroom	250	
Subgunnings-criterium prijs	Prijs	Tariefstelling		300
Totaal maximumaantal te behalen punten:				1000

1.3 Inschrijvingsvoorschriften

Wensuitwerking

Inschrijver dient als onderdeel van zijn Inschrijving **per wens** separaat een document 'wensuitwerking' in waarin hij zijn antwoorden/reactie op de wens opneemt. Bij het opstellen van de wensuitwerking dient Inschrijver rekening te houden met de doelstelling, vraagstelling alsmede de per afzonderlijke wens in die paragraaf genoemde beoordelingsaspecten, zoals opgenomen in hoofdstuk 2 van dit Programma van Wensen.

Bij de beoordeling van ieder van de wensuitwerkingen wordt een score toegekend in de vorm van een rapportwaardering; zie hiervoor hoofdstuk 3 van dit Programma van Wensen. De hoogte van de score hangt af van de mate waarin en/of de wijze waarop Inschrijver in de wensuitwerking invulling geeft aan het gevraagde per wens.

De Inschrijving dient te voldoen aan de in de Aanbestedingsstukken gestelde eisen en voorwaarden. Voor de volledigheid wordt opgemerkt dat indien uit de wensuitwerking – of anderszins uit de Inschrijving – kan worden opgemaakt dat niet volledig wordt voldaan aan alle eisen, de Inschrijving terzijde wordt gelegd.

Omvang van de wensuitwerking

Er is voor de wensuitwerking geen format beschikbaar gesteld door het IUC DJI. Per wens staat beschreven hoeveel pagina's A4 de uitwerking van die wens mag beslaan. Inschrijver dient elke wens separaat uit te werken en daarbij duidelijk aan te geven door middel van kopjes op welke wens de uitwerking betrekking heeft (ten voorbeeld; kopje 'wens 2' en vervolgens hieronder de uitwerking van de wens 2).

De uitwerking van alle wensen bij elkaar mag maximaal 9 A4's beslaan. Het is aan Inschrijver om te bepalen hoeveel A4's hij per wens gebruikt. Het maximaal aantal pagina A4 is inclusief eventuele bijlagen, tabellen, schema's, figuren etc. Indien gebruik wordt gemaakt van bijlagen, tabellen, schema's, figuren etc. dient u rekening te houden met de leesbaarheid.

Bij overschrijding van het maximumaantal pagina's wordt het gedeelte dat deze overschrijding betreft terzijde gelegd en zal de beoordeling en de daaruit voortvloeiende score slechts gebaseerd zijn op het maximum gestelde aantal pagina's A4's. Het aantal pagina's A4 zoals hiervoor benoemd, betreft het aantal enkelvoudig beschreven pagina's. Bij de beantwoording dient Inschrijver gebruik te maken van het lettertype Arial, punt grootte 9, of een lettertype met vergelijkbare grootte/stijl.

Tariefstelling

Tevens dient Inschrijver als onderdeel van zijn Inschrijving de 'Tariefstelling' in. Zie hiervoor hoofdstuk 5 van het Beschrijvend document, hoofdstuk 11 'Tariefstelling' van het Programma van Eisen (bijlage A), alsmede respectievelijk bijlage 5 'Tariefstelling'.

2 Toelichting Wensen

2.1 Wens 1 – Duurzame samenwerking

Doelstelling

DUO wenst samen te werken met een Opdrachtnemer die zich de eigenschappen van de organisatie en de specifieke organisatieonderdelen* van DUO eigen maakt en dit tijdens de looptijd van de raamovereenkomst binnen haar eigen organisatie borgt, dit ook bij wisseling Personeel van Opdrachtnemer. De samenwerking is geënt op een continue verbetering waarbij Opdrachtnemer op een proactieve wijze de dienstverlening afstemt.

Met specifieke organisatieonderdelen van DUO worden de verschillende afdelingen bedoeld. De in de huidige raamovereenkomst groter afnemende afdelingen zijn in Bijlage E. Beschrijving Deelnemer en Inhuurbehoefte beschreven.

Voor de wensuitwerking is het niet de bedoeling om in te gaan op deze specifieke organisatieonderdelen. U dient er op in te gaan hoe u zorgt dat de kennis van processen, werkwijze en behoefte van de organisatie en de specifieke organisatieonderdelen van DUO wordt verkregen en geborgd, mede ten behoeve van de situatie wanneer er roulatie bij uw eigen Personeel optreedt. Aan de nota van inlichtingen is een aangepast Programma van Wensen gevoegd.

Vraagstelling

Inschrijver wordt gevraagd om te beschrijven hoe zij invulling geeft aan de doelstelling en om hierbij in ieder geval te omschrijven:

- hoe Inschrijver ervoor zorgt dat de kennis van processen, werkwijze en behoefte van de organisatie en de specifieke organisatieonderdelen van DUO wordt verkregen en geborgd, mede ten behoeve van de situatie wanneer er roulatie bij uw eigen Personeel optreedt;
- welke contactmomenten Inschrijver aangaat, met welk doel, op welk moment, welke vorm en met welke functionaris bij de hierboven genoemde bullet;
- hoe Inschrijver ervoor zorgt dat de samenwerking zich continu doorontwikkelt en dit tot verbeteringen leidt.

Beoordelingsaspecten

Er wordt, in onderlinge samenhang bezien, beoordeeld op de mate waarin en de wijze waarop:

- Inschrijver ervoor zorgt dat de te ondernemen activiteiten ertoe leiden dat zij met de organisatie DUO bekend is en blijft;
- Inschrijver ervoor zorgt dat de te ondernemen activiteiten ertoe leiden dat zij borgt dat het kennisniveau en de naleving tussen Inschrijver en DUO gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst gemaakte afspraken geborgd is;
- de beschreven aanpak ervoor zorgt dat de samenwerking zich continu doorontwikkelt;
- de beschreven aanpak, naar het oordeel van de beoordelingscommissie uitvoerbaar en realistisch is.

2.2 Wens 2 – Vindingrijkheid

Het kan voorkomen dat bepaalde Vacatures lastig in te vullen zijn. Zo zijn in Noord-Nederland veel grote klantcontactcentra, zowel binnen het Rijk (te denken aan CJIB, P-Direkt, de Belastingdienst, RDW, UWV) als ook daarbuiten. In een aantrekkende economie heerst er meer krapte op de arbeidsmarkt en ontstaat er meer druk op de manieren van werven. Dit vraagt van de Opdrachtnemer wellicht een grotere of andere inzet en creativiteit. Daarnaast komt het in de praktijk voor dat er Vacatures uitgevraagd worden voor meerdere Fulltime-equivalent (hierna FTE genoemd en staat voor 36 arbeidsuren) op een gelijktijdig moment waarbij de combinatie van de gevraagde hoeveelheid FTE met de gevraagde kwaliteit een uitdaging kan zijn.

DUO vindt het belangrijk dat Opdrachtnemer zich maximaal inzet voor het tijdig aanbieden van voldoende geschikte Flexibele Arbeidskracht(en) in reactie op de Vacatures bij DUO. DUO hecht er veel waarde aan dat Opdrachtnemer in deze meedenkt/voorstelt, proactief handelt en de door hem opgedane expertise op zonnodig een creatieve manier toepast bij lastiger in te vullen Vacatures.

Doelstelling

DUO verwacht van Opdrachtnemer dat hij gebruik maakt van alle mogelijkheden die hij tot zijn beschikking heeft en daar waar nodig manieren vindt voor het invullen van lastiger in te vullen Vacatures. Dit zorgt voor continuïteit in de bedrijfsvoering van DUO.

Vraagstelling

Inschrijver wordt gevraagd hoe hij ervoor zorgt dat er wordt voldaan aan de doelstelling zoals hierboven omschreven. Inschrijver wordt hierbij gevraagd in ieder geval te omschrijven:

- hoe Inschrijver ervoor zorgt dat er te allen tijde tijdig, voldoende, geschikte Flexibele Arbeidskrachten worden aangeboden voor functies waarvoor sprake is van arbeidsmarktkrapte, waarbij Inschrijver voor deze wensuitwerking rekening kan houden met de volgende Vacature: 'Medewerker Verwerken en Behandelen' (FGR-functienaam) variërend in cao Rijkschaal 6-8 met tewerkstellingslocatie hoofdkantoor DUO Groningen;
- hoe Inschrijver ervoor zorgt dat er te allen tijde tijdig, voldoende, geschikte Flexibele Arbeidskrachten worden aangeboden voor Vacatures met een grote vraag* aan FTE.

Inschrijver dient voor deze wensuitwerking rekening te houden met de volgende Vacature: 'Medewerker Verwerken en Behandelen' (FGR-functienaam) in cao Rijkschaal 6 met tewerkstellingslocatie hoofdkantoor DUO Groningen.

*Een grote vraag aan FTE betreft een behoefte van maximaal 16 FTE waarvan 1 FTE gelijk is aan 1 persoon voor 36 arbeidsuren.

Beoordelingsaspecten

Er wordt, in onderlinge samenhang gezien, beoordeeld op de mate waarin en de wijze waarop:

- Inschrijver ervoor zorgt dat er te allen tijde tijdig, voldoende, geschikte Flexibele Arbeidskrachten worden aangeboden voor functies waarvoor sprake is van arbeidsmarktkrapte, specifiek voor de Vacature: 'Medewerker Verwerken en Behandelen' zoals beschreven in de vraagstelling;
- Inschrijver ervoor zorgt dat er te allen tijde tijdig, voldoende, geschikte Flexibele Arbeidskrachten worden aangeboden voor Vacatures met een grote vraag aan FTE;
- de beschreven aanpak, naar het oordeel van de beoordelingscommissie uitvoerbaar en realistisch is.

2.3 Wens 3 - Beperken van ongewenste uitstroom

Wanneer Flexibele Arbeidskrachten starten bij DUO, dienen ze eerst veelal een opleiding met succes af te ronden (zie bijlage E-3). Tijdens deze opleiding worden kennis en vaardigheden aangeleerd die nodig zijn om op een goede manier een functie te kunnen uitoefenen. In de praktijk komt het geregeld voor dat Flexibele Arbeidskrachten na het afronden van de opleiding zich alsnog terugtrekken of ongewenst uitstromen*. De opleiding vereist vanuit DUO een aanzienlijke investering in tijd, geld en energie. Voor DUO is het belangrijk dat er rendement behaald wordt op deze investering.

*ongewenste uitstroom betreft oorzaken als a. kan het werk niet aan, b. klacht inlener (bijv. kwaliteit, houding en gedrag); c. (Gegronde) klacht Flexibele Arbeidskracht; d. vroegtijdige uitstroom (voor einde inhuuropdracht/Nadere Overeenkomst) bijv. vanwege baan elders (conform eis 8.11 van het Programma van Eisen).

Doelstelling

DUO vindt het cruciaal dat Opdrachtnemer Flexibele Arbeidskrachten bij DUO plaatst die intrinsiek gemotiveerd en enthousiast zijn om bij DUO aan de slag te gaan en blijven voor de duur van de Nadere Overeenkomst. Dit leidt er onder andere toe dat de investeringen die DUO doet bij Flexibele Arbeidskrachten waar een opleiding vereist is, zoveel mogelijk 'terugverdiend' wordt. Dit betekent onder andere dat er zo weinig mogelijk sprake is van 'ongewenste uitstroom'.

Vraagstelling

Inschrijver wordt gevraagd hoe hij ervoor zorgt dat er wordt voldaan aan de doelstelling zoals hierboven omschreven. Inschrijver wordt hierbij gevraagd in ieder geval te omschrijven:

- hoe Inschrijver ervoor zorgt dat er intrinsiek gemotiveerde flexibele arbeidskrachten starten bij DUO;
- hoe Inschrijver ervoor zorgt dat de Flexibele Arbeidskrachten na de start van de opleiding intrinsiek gemotiveerd blijft en er zo weinig mogelijk sprake is van 'ongewenste uitstroom'.

Beoordelingsaspecten

Er wordt, in onderlinge samenhang bezien, beoordeeld op de mate waarin en de wijze waarop:

- Inschrijver ervoor zorgt dat er intrinsiek gemotiveerde Flexibele Arbeidskrachten bij DUO starten;
- Inschrijver ervoor zorgt dat de Flexibele Arbeidskrachten na de start van de opleiding intrinsiek gemotiveerd blijven en er zo weinig mogelijk sprake is van 'ongewenste uitstroom';
- de beschreven aanpak, naar het oordeel van de beoordelingscommissie in de uitvoerbaar en realistisch is.

3 Beoordelaars en beoordelingsmethodiek

3.1 Beoordelaars

De beoordeling van de wensuitwerkingen wordt uitgevoerd door een beoordelingscommissie bestaande uit materiedeskundigen samengesteld vanuit HRM en het primaire proces vertegenwoordigen. De namen van de beoordelaars worden niet vrijgegeven.

De Tariefstelling wordt beoordeeld door ter zake deskundige beoordelaars.

3.2 Beoordeling op Wensen

De beoordeling van een wensuitwerking vindt plaats op de volgende wijze:

Stap 1: Ieder lid van de beoordelingscommissie beoordeelt individueel de wensuitwerking. Ieder lid kent hierbij een rapportwaardering toe aan de wensuitwerking.

Stap 2: Na deze individuele beoordelingen vindt een plenaire sessie plaats met alle leden van de beoordelingscommissie. Deze plenaire sessie wordt gehouden onder begeleiding van de senior-adviseur Europees aanbesteden van het IUC DJI, die tevens de inachtneming van het beoordelingskader dat is geschetst in de Aanbestedingsstukken bewaakt. In deze plenaire sessie worden de individuele scoreresultaten besproken en komt de beoordelingscommissie voor iedere wensuitwerking tot een gezamenlijk oordeel dat leidt tot een rapportwaardering.

Uitsluitend de rapportwaarderingen zoals vermeld in de onderstaande tabel kunnen worden toegekend. Voor iedere wensuitwerking zal het bij de toegekende rapportwaardering behorende wegingspercentage worden vermenigvuldigd met het maximumaantal te behalen punten voor de betreffende wensuitwerking. Dit leidt tot een puntenscore per afzonderlijke wensuitwerking. De puntenscore wordt, indien van toepassing, afgerond op maximaal twee decimalen achter de komma.

Een in een gunningsbeslissing opgenomen motivering van de behaalde score zal uitsluitend zien op de beoordeling waartoe de beoordelingscommissie in zijn geheel is gekomen.

Ten voorbeeld:

Indien de beoordelingscommissie voor de wensuitwerking voor wens 2 komt tot een rapportwaardering van een 'voldoende', dan leidt dat tot een score van $35\% \times 250$ (zijnde het maximumaantal te behalen punten voor wens 2) = 87,50 punten voor de wensuitwerking voor deze wens.

Indien de beoordelingscommissie voor de wensuitwerking voor wens 2 komt tot een rapportwaardering van een 'goed', dan leidt dat tot een score van $70\% \times 250$ (zijnde het maximumaantal te behalen punten voor wens 2) = 175 punten voor de wensuitwerking voor deze wens.

De voor een wensuitwerking toe te kennen mogelijke rapportwaarderingen en het daarbij behorende toe te kennen percentage van het maximaal te behalen punten, is weergegeven in onderstaande tabel.

Rapport- waardering	Beoordelingskwalificatie	Percentage van het maximum te behalen aantal punten
Onvoldoende	In de wensuitwerking ontbreken aspecten* die blijkens de beschrijving van de wens moeten worden beoordeeld en/of de beschreven aspecten sluiten onvoldoende aan bij de wens en de bij de wens geformuleerde doelstelling.	0%
Voldoende	De wensuitwerking gaat in op alle aspecten* die blijkens de beschrijving van de wens moeten worden beoordeeld. De beoordelingscommissie vindt echter de beschrijving van de aspecten summier (d.w.z. beperkt uitgewerkt) en/of de beoordelingscommissie schat in dat er enig risico (d.w.z. een kans; een gevaar) is dat Inschrijver hetgeen hij aanbiedt in de wensuitwerking in de praktijk niet (geheel) waar kan maken, althans dat er met hetgeen hij aanbiedt in de wensuitwerking enig risico (d.w.z. een kans; een gevaar) is dat de bij de wens geformuleerde doelstelling niet (geheel) zal worden behaald.	35%
Goed	De wensuitwerking gaat in op alle aspecten* die blijkens de beschrijving van de wens moeten worden beoordeeld. De beoordelingscommissie vindt het beschrevene in de wensuitwerking volledig en solide (d.w.z. betrouwbaar; degelijk) en de beoordelingscommissie ziet geen risico (d.w.z. geen kans; geen gevaar) dat Inschrijver hetgeen hij aanbiedt in de wensuitwerking in de praktijk niet (geheel) waar kan maken. De beoordelingscommissie ziet evenmin een risico (kans; gevaar) dat met hetgeen Inschrijver aanbiedt in de wensuitwerking de bij de wens geformuleerde doelstelling niet (geheel) zal worden behaald.	70%
Uitstekend	De wensuitwerking gaat in op alle aspecten* die blijkens de beschrijving van de wens moeten worden beoordeeld. De beoordelingscommissie vindt de beschrijving van de aspecten in de wensuitwerking volledig en excellent (d.w.z. uitstekend; voortreffelijk). De Beoordelingscommissie ziet geen risico (d.w.z. geen kans/geen gevaar) dat Inschrijver hetgeen hij aanbiedt in de wensuitwerking in de praktijk niet (geheel) waar kan maken en ziet evenmin geen risico (kans; gevaar) dat met hetgeen Inschrijver aanbiedt in de wensuitwerking de bij de wens geformuleerde doelstelling niet (geheel) zal worden behaald. De commissie is van oordeel dat Inschrijver op grond van de wensuitwerking voortvarend toewerkt naar het behalen van de bij de wens geformuleerde doelstelling (d.w.z. voortvarend wordt geacteerd ten behoeve van het bereiken van de doelstelling).	100%

**aspecten: Naast de 'beoordelingsaspecten' wordt hier ook bedoeld al hetgeen onder het kopje 'vraagstelling' wordt gevraagd te omschrijven.*

3.3 Beoordeling Tariefstelling

De score voor de Tariefstelling wordt bepaald zoals omschreven in paragraaf 5.4 van het Beschrijvend document.

De door Inschrijvers behaalde scores voor Tariefstelling worden pas bekend gesteld aan de beoordelaars van de wensenuitwerking nadat de beoordeling van de wensenuitwerking is afgerond.

3.4 Totaalscore

Het totaal van de punten die een Inschrijver heeft behaald voor de wensenuitwerking voor alle wensen en het aantal bepaalde punten voor de Tariefstelling wordt bij elkaar opgeteld. Dit vormt de totaalscore voor het gunningscriterium. Zie tevens paragraaf 5.2 van het Beschrijvend document.

De door Inschrijver ingediende Inschrijving, waarvan de wensenuitwerking en de Tariefstelling deel zullen uitmaken, wordt onderdeel van de Raamovereenkomst. Dit betekent dat de Opdrachtnemer bij de uitvoering van de Raamovereenkomst is gehouden aan hetgeen hij opneemt in de wensenuitwerking en in de Tariefstelling.