

## Nota van Inlichtingen Selectiefase – Ea Archiefdiensten

3 september 2021

Deze Nota van Inlichtingen bevat 3 opmerkingen van de SVB (a, b en c) en 29 vragen (1 tot en met 29).					
Opmerkingen					
Letter	Opmerking				
a.	<p><b>Status van dit document</b></p> <p>De uiterste termijn voor het stellen van vragen was maandag 30 augustus 2021, vóór 14.00uur. De vragen met bijbehorende antwoorden treft u geanonimiseerd aan in deze Nota van Inlichtingen. De verwijzingen naar document, paginanummer en paragraaf in de tweede, derde en vierde kolom bij de vragen in deze Nota van Inlichtingen zijn de verwijzingen door de vragenstellers.</p> <p>Deze Nota van Inlichtingen vormt een integraal en bindend onderdeel van de Selectieleidraad zoals gepubliceerd op TenderNed op maandag 16 augustus 2021.</p> <p>Deze Nota van Inlichtingen is vanaf maandag 6 september 2021 voor eenieder te downloaden vanaf <a href="http://www.tenderned.nl">www.tenderned.nl</a>.</p>				
b.	<p><b>Deadline indienen Aanmelding</b></p> <p>De deadline voor het indienen van een Aanmelding wordt gewijzigd. <b>De deadline voor het indienen van de Aanmelding wordt 15 september 2021, 14.00u.</b></p>				
c.	<p><b>Scoretabel Selectie criterium 2.2 Beheer</b></p> <p>De scoretabel van Selectie criterium 2.2 Beheer, wordt ten aanzien van de reguliere dienstverlening aangepast. Als laatste pagina in deze Nota is de nieuwe en van toepassing zijnde scoretabel voor de beoordeling opgenomen.</p>				
Vragen en antwoorden					
Nr	Document	Pagina	Paragraaf	Vraag	Antwoord
1.	Selectieleidraad Ea archiefdiensten SVB	2.1	10	Kunt u per interne locatie/per afdeling aangeven of de genoemde strekkende meters losse dossiers betreft of dossiers reeds verpakt in dozen? M.a.w. hoe zien deze strekkende meters er uit? Wij zouden graag een overzicht per locatie zien met daarin hoeveel meter losse dossiers betreft en hoeveel meter reeds in dozen verpakt is. Daarnaast is belangrijk te weten welk type doos is	Nee, dat is niet mogelijk. De SVB hanteert op dit moment verschillende methoden van opslag voor het archief dat intern is opgeslagen. Het is aan Deelnemer om voor de overgang een goed werkend proces in te richten en dit te inventariseren. Ook zal een schouw van een of enkele locaties mogelijk

				gebruikt en wat de afmeting van dit type doos is. Is het mogelijk dat SVB dit aanlevert?	worden gemaakt, bij aanvang van de gunningfase.
2.	Selectieleidraad Ea archiefdiensten SVB	2.1	10	Hoe is -per locatie- het interne archief geregistreerd? Staan losse dossiers in een bepaalde volgorde? Zijn eventuele dozen voorzien van een uniek kenmerk en zo ja, beschikt SVB over een bestand waarin staat wat in welke doos zit?	Nee, zie ook de beantwoording van vraag 1.
3.	Selectieleidraad Ea archiefdiensten SVB	2.1	10	Kunt u per locatie een schets geven van de logistieke bereikbaarheid van des betreffende locatie. Staat het archief op begane grond, kelder of bovenverdieping? Is er een lift aanwezig? Kan er bij het pand geparkeerd worden met een trailer of bakwagen etc?	De logistieke situatie is per vestiging anders. Informatie daarover zal opgenomen worden bij de aanbestedingsstukken van de Gunningfase.
4.	Selectieleidraad Ea archiefdiensten SVB	2.1	11	Om de beschikbaarheid en terugvindbaarheid van alle dossiers te allen tijde te verzekeren moet er een degelijke dossierregistratie komen. Dit geldt voor zowel de op dit moment extern als intern opgeslagen dossiers. Dit met het doel het percentage niet terug te vinden dossiers te verlagen naar nul procent. Mogen wij hieruit concluderen dat al het archief op dossierniveau geregistreerd dient te worden en niets (meer) op doosniveau?	Het is aan Deelnemer om hiervoor een goed werkend proces in te richten en dat dient onderdeel te zijn van de Inschrijving in de gunningfase. Tevens is de terugvindbaarheid van dossiers het onderdeel van de dialoog in de gunningfase zodat de SVB hierover een duidelijke uitspraak kan doen.
5.	Selectieleidraad Ea archiefdiensten SVB	2.1	11	Om de beschikbaarheid en terugvindbaarheid van alle dossiers te allen tijde te verzekeren moet er een degelijke dossierregistratie komen. Dit geldt voor zowel de op dit moment extern als intern opgeslagen dossiers. Dit met het doel het percentage niet terug te vinden dossiers te verlagen naar nul procent. Mogen wij hieruit opmaken dat het archief dat momenteel op doosniveau is geregistreerd opnieuw moet worden geregistreerd maar dan op dossierniveau. Geldt dit ook voor het archief dat reeds extern opgeslagen is bij een externe leverancier?	Zie beantwoording van vraag 4.
6.	Selectieleidraad Ea archiefdiensten SVB	2.1	11	Om de beschikbaarheid en terugvindbaarheid van alle dossiers te allen tijde te verzekeren moet er een degelijke dossierregistratie komen. Dit geldt voor zowel de op dit moment extern als intern opgeslagen dossiers. Dit met het doel het percentage niet terug te vinden dossiers te verlagen naar nul procent. Kunt u aangeven uit hoeveel	Nee, de SVB kan daar op dit moment niet meer informatie over geven dan reeds vermeld in de Selectieleidraad. De SVB spant zich in om dergelijke informatie in de gunningfase beschikbaar te stellen.

				dossiers het totale archief bestaat? Of althans is hier en inschatting van te geven? Dit zodat wij een beeld hebben van de hoeveelheid te registreren dossiers.	
7.	Selectieleidraad Ea archiefdiensten SVB	2.1	11	Om de beschikbaarheid en terugvindbaarheid van alle dossiers te allen tijde te verzekeren moet er een degelijke dossierregistratie komen. Dit geldt voor zowel de op dit moment extern als intern opgeslagen dossiers. Dit met het doel het percentage niet terug te vinden dossiers te verlagen naar nul procent. Kunt u aangeven uit hoeveel te registreren karakters een gemiddelde dossierregistratie bestaat (een karakter is een toetsaanslag).	Nee, er zijn verschillende methoden in gebruik en het is aan Deelnemer om voor de overgang en registratie een nieuw goed werkend systeem in te richten.
8.	Selectieleidraad Ea archiefdiensten SVB	2.3.1	13	Opname van huidige archief, zowel intern als extern (0-meting). Opdrachtnemer neemt zelf op waaruit het archief bestaat dat nu intern is opgeslagen. Deze opname, een telling van de aard en het volume, is het vertrekpunt voor de volgende stappen en hiermee moet zijn geborgd dat er geen dossiers verloren gaan in de verhuizing. De SVB verleent hierbij vanzelfsprekend assistentie, maar Opdrachtnemer moet het archief inventariseren en voorbereiden voor het transport naar de opslaglocatie. Wat wordt hier bedoeld met een 0-meting? Is dit het uitgangspunt voor de verdere dienstverlening? Kunnen wij aannemen dat een globale inventarisatie t.b.v. de verhuizing volstaat? Of wenst SVB dat ieder archief reeds volledig geïnventariseerd en gebarcodeerd de SVB vestiging verlaat?	Het is aan Deelnemer om hiervoor een goed werkend proces in te richten. De 0-meting zoals vermeld op pagina 13 van de Selectieleidraad is het vertrekpunt voor de verder te nemen stappen en is onderdeel van deze dienstverlening. De inhoud van de 0-meting en de volgorde van de dienstverlening is onderdeel van de dialoog in de gunningfase.
9.	Selectieleidraad Ea archiefdiensten SVB	2.3.1	13	Opname van huidige archief, zowel intern als extern (0-meting). De Opdrachtnemer is tevens initiatiefnemer van de inventarisatie en transitie van het extern opgeslagen archief naar de nieuwe opslaglocatie. Het kan zijn dat het extern opgeslagen archief in volume enigszins afneemt gedurende de aanbestedingsprocedure in verband met vernietiging op wettelijke grondslag. Dit is naar onze mening niet correct. De huidige opdrachtnemer kan alleen maar initiatiefnemer zijn van de inventarisatie, dit omdat eventuele nieuwe aanbieders geen toegang hebben tot de	Indien een nieuwe Opdrachtnemer wordt gecontracteerd dient zij het initiatief te nemen en te organiseren dat het archief dat nu extern is geplaatst, verhuist wordt naar diens locatie. Het spreekt vanzelf dat de mogelijke nieuwe Opdrachtnemer zonder goedkeuring daartoe geen toegang heeft tot de opslagruimte van de huidige opdrachtnemer. Hiertoe dienen zodoende goede afspraken gemaakt te worden, maar een eventuele nieuwe

				archiefopslag van huidige opdrachtnemer. Kunt u bevestigen dat onze stelling correct is?	Opdrachtnemer initieert, organiseert en coördineert dit proces.
10.	Selectieleidraad Ea archiefdiensten SVB	2.3.1	13	Verhuizing van dossiers. De Opdrachtnemer verzorgt voor haar rekening en risico het transport van het archief van de interne opslag naar de locatie van Opdrachtnemer en (indien de Opdrachtnemer een andere leverancier is als de huidige opdrachtnemer) van de huidige externe locatie naar de nieuwe externe locatie. Mogen wij uit voorgaande opmaken dat u verwacht dat de verhuizing van zowel interne als externe dossiers gratis wordt gedaan door een nieuw te selecteren aanbieder. Wordt er in het vervolg van deze aanbesteding geen kostenpost opgenomen waar aanbieder deze kosten in kan opvoeren?	In de gunningfase van deze aanbesteding wordt het prijzenblad opgenomen. Daarin zal een transparante en verifieerbare prijs worden opgevraagd en verhuiskosten maken daarvan onder andere onderdeel uit. Het is zodoende niet de bedoeling dat de verhuizing gratis wordt gedaan door de Opdrachtnemer; zij kan hiervoor de werkelijke kosten aan de SVB doorbelasten, als onderdeel van de totale kosten van de dienstverlening.  Zie verder ook de beantwoording van vraag 14.
11.	Selectieleidraad Ea archiefdiensten SVB	2.3.1	14	Registratie van dossiers, die op dit moment intern en extern geplaatst zijn. Wij nemen aan dat er in een eventueel vervolg een mogelijkheid zal komen hier kosten voor op te voeren?	Correct, hiervoor zal tijdens de gunningsfase ruimte zijn in het prijzenblad. Zie ook de beantwoording van vraag 10.
12.	Selectieleidraad Ea archiefdiensten SVB	2.3.1	14	Vernietiging van daarvoor in aanmerking komende dossiers, die op dit moment intern en extern geplaatst zijn. Wij nemen aan dat er in een eventueel vervolg een mogelijkheid zal komen hier kosten voor op te voeren?	Correct, hiervoor zal tijdens de gunningsfase ruimte zijn in het prijzenblad. Zie ook de beantwoording van vraag 10.
13.	Selectieleidraad Ea archiefdiensten SVB	2.5	16	Het transport van het archief (intern en extern) is een kostenpost voor Opdrachtnemer. Met een voldoende lange looptijd van de overeenkomst kan deze kostenpost door Opdrachtnemer terugverdiend worden, omdat deze kostenpost verdisconteerd moet worden in de prijsstelling van de reguliere dienstverlening. Waarom is hiervoor gekozen en welke garantie heeft opdrachtnemer dat daadwerkelijk verlengd wordt na 6 jaar?	De kostenpost van de verhuizing kan op basis van werkelijke kosten aan de SVB worden doorbelast en hoeft dus niet verdisconteerd te worden in de prijs van de reguliere dienstverlening. Zie ook de beantwoording van vraag 10.  De SVB heeft reeds in de Selectieleidraad gemotiveerd waarom zij meent dat een langere looptijd gewenst is.

					Opdrachtnemer heeft geen garantie dat de SVB de overeenkomst verlengt na de initiële looptijd (6jaar).
14.	Selectieleidraad Ea archiefdiensten SVB	2.6	17	<p>Herzieningsclausule. De SVB behoudt zich het recht voor om de Opdracht gedurende de looptijd van de Overeenkomst te wijzigen. Gezien de mogelijk lange duur van de Opdracht, bestaat de kans dat gedurende die looptijd wijzigingen zullen optreden op technologisch en logistiek terrein, welke wijzigingen van invloed kunnen zijn op onder meer de vorm van dienstverlening en de prijsontwikkeling. Ook zijn wijzigingen in de relevante regelgeving mogelijk. Wij begrijpen deze clausule maar naar onze mening zou er wel een mogelijkheid moeten zijn om het transport (zie vraag 16) in rekening te mogen brengen of de initiële investering (gedeeltelijk) in rekening te mogen brengen bij SVB als voor een tussentijdse aanpassing van de opdracht wordt gekozen (lees verkorting van de looptijd of significante wijziging in volume). U vraagt van aanbieder een investering te doen door het gehele initiële transport van zowel het interne als externe archief gratis voor u uit te voeren. Prijzen moeten verdisconteerd worden in de dienstverlening (logischerwijs in de opslag) maar vervolgens kan SVB besluiten om bijvoorbeeld de aard van de opdracht of de looptijd van de overeenkomst eenzijdig te wijzigen. Hier moeten naar onze mening nadere afspraken over gemaakt worden / mogelijkheden geboden worden om het risico van aanbieder te beperken.</p>	<p>Zie de beantwoording van vraag 10.</p> <p>De SVB wil juist alle verschillende prijscomponenten op voorhand transparant en verifieerbaar hebben zodat naar werkelijke kosten afgerekend kan worden. Het risico voor de Opdrachtnemer wordt hiermee geminimaliseerd en daarmee betaalt de SVB geen onnodige opslagen voor risico's.</p>
15.	Selectieleidraad Ea archiefdiensten SVB	3.4	22	<p>Taal: Aangezien wij een internationaal opererende organisatie zijn, zijn enkele zaken zoals een verzekeringsverklaring in de Engelse taal opgesteld. Is het akkoord dat wij deze in het Engels indienen? Uiteraard zal alle communicatie en correspondentie in het Nederlands zijn.</p>	<p>Akkoord, mits dit alleen betrekking heeft op standaardverklaringen van internationaal opererende ondernemingen. De Aanmelding, Inschrijving(en), BAFO en overige documenten en communicatie dienen te allen tijde in het Nederlands te worden ingediend.</p>

16.	Selectieleidraad Ea archiefdiensten SVB	4.11	31	Rechtsgeldige ondertekening; M.u.v de UEA, wordt een digitale handtekening (DocuSign) ook als rechtsgeldige handtekening gezien?	Akkoord.
17.	Bijlage D			Indien mogelijk zou het fijn zijn als deze bijlage verrijkt kan worden met een aanvulling op het aantal strekkende meter en of het dossiers "los" op plank betreft of dossiers verpakt in dozen.	De SVB spant zich in om de bijlage te verrijken en te verstrekken tijdens de gunningfase van de aanbesteding. Voor de Selectiefase is geen andere versie beschikbaar.
18.	Bijlage D			Indien mogelijk zou het fijn zijn als deze bijlage verrijkt kan worden met een aanvulling op het aantal strekkende meter dossiers per strekkende meter.	Zie beantwoording vraag 17.
19.		Algemene vraag		Dient opslag van het SVB-archief plaats te vinden binnen de Nederlandse landsgrenzen?	Ja, de opslag dient binnen de Nederlandse landsgrenzen plaats te vinden.
20.			11 van 51	Selectieleidraad/ Bijlage D: U geeft aan dat het externe archief op 2 locaties staat opgeslagen. Wij hebben uit de beschikbaar gestelde stukken niet kunnen opmaken waar het externe archief staat opgeslagen. Zou u willen aangeven waar (plaatsnamen) het externe archief staat?	Aanvullende informatie hieromtrent wordt opgenomen in de Uitnodiging tot Inschrijving die bij aanvang van de gunningfase wordt verstrekt.
21.			22 van 51	In 3.3 Planning geeft u aan dat de Publicatie TenderNed heeft plaatsgevonden op 16 augustus 2021. De daadwerkelijke publicatiedatum op TenderNed vond plaats op 18 augustus 2021. Daarnaast vindt publicatie plaats in de vakantieperiode. Graag zouden wij - in kader van voornoemde - zien dat de planning wordt aangepast en dat er naar aanleiding van de Nota van Inlichtingen 1e ronde tevens gelegenheid wordt geboden om nogmaals vragen te stellen in een 2e ronde Nota van Inlichtingen. Kunt u hiermee instemmen?	<p>De publicatie vond plaats op 16 augustus jl. en was vanaf 18 augustus jl. zichtbaar op TenderNed. De aanbestedingsprocedure kent een lange doorlooptijd en strakke planning. Tevens meent de SVB dat de werkzaamheden voor Gegadigde om haar Aanmelding in te dienen, het huidige tijdspad rechtvaardigen.</p> <p>Desondanks is de SVB bereid om de deadline voor het indienen van de Aanmelding twee dagen te verplaatsen. <b>De deadline voor het indienen van de Aanmelding wordt 15 september 2021, 14.00u.</b></p> <p>De SVB biedt in de gunningfase van de aanbestedingsprocedure met de dialoog, Nota van Inlichtingen en Onderhandelingen, meer dan voldoende gelegenheid om vragen te stellen over de inhoud van de Opdracht.</p>

22.			36 van 51	<p>Selectieleidraad 5.5.3 Referenties: Met betrekking tot de kerncompetentie- Transitie vraagt u een referentie van minimaal 10 kilometer archief. Wij begrijpen dat de SVB grote waarde hecht aan ervaring en deskundigheid van Gegadigden echter vragen wij ons af waarom bij de puntentoekenning op pagina 42 van 51 minder of gelijk dan 15 kilometer archief slechts 2 punten oplevert en meer dan 15 kilometer maar liefst 10 punten, terwijl de referentie toeziet op 10 kilometer. Wij stellen daarom voor om voor referenties van 10 kilometer of meer eveneens 10 punten toe te kennen Kunt u hiermee instemmen? Zo niet, waarom niet?</p>	<p>Niet akkoord. De Geschiktheidseis bij deze kerncompetentie is minimaal 10 kilometer. Als het aantal kilometers hoger ligt, dus tussen de 10 en 15 ligt, dan levert dit 2 punten op bij de Selectiecriteria.</p>
23.			36 van 51	<p>Selectieleidraad 5.5.3 Referenties: Met betrekking tot de kerncompetentie- Beheer vraagt u onder andere een referentie van minimaal 10 kilometer archief, een correcte minimale verwerking van 50 dossiers per maand en een jaarlijkse vernietiging van minimaal 30.000 dossiers. Op pagina 43 van 51 worden de punten voor deze onderdelen als volgt toegekend:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Minder dan 20 kilometer archief levert slechts 2 punten op</li> <li>- Minder dan 501 verwerkte dossiers levert 2 punten op</li> <li>- Het volume van de te vernietigen dossiers wordt uitgedrukt in strekkende meters archief</li> </ul> <p>Vragen:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Kunt u nader toelichten waarom u ervoor kiest om pas vanaf 70 kilometer archief het maximum van 10 punten toe te kennen terwijl de referentie toeziet op minimaal 10 kilometer en/of de puntentoekenning aanpassen waarbij het maximum aantal punten wordt toegekend wanneer aan de minimale eis wordt voldaan?</li> <li>2) Kunt u nader toelichten waarom u wel 2 punten toekent voor een eis die niet aan de minimale norm voldoet en/of de puntentoekenning aanpassen waarbij het maximum aantal punten wordt toegekend wanneer aan de minimale eis wordt voldaan?</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. De SVB ziet de Geschiktheidseisen als minimale norm en de Selectiecriteria als surplus in relatie tot onderhavige Opdracht. Met de 70km archief voor een referent wordt door Gegadigde in uitstekende mate aangetoond dat zij een groot volume opdracht aan kan. De puntentoekenning wordt zodoende niet gewijzigd.</li> <li>2. Alleen voor Selectiecriteria kunnen punten verkregen worden en niet voor minimale eisen. De puntentoekenning voor de reguliere dienstverlening in de Selectieleidraad (Selectie criterium 2.2 Beheer, Reguliere dienstverlening) bevat een kennelijke verschrijving en wordt vervangen door de tabel op de laatste pagina van deze Nota, gele velden.</li> <li>3. Deze schatting is gebaseerd op het te verwachten aantal te vernietigen dossiers vallend onder deze Opdracht, waarbij er rekening mee is gehouden dat dit aantal in redelijke verhouding staat tot de aard en omvang van de Opdracht.</li> </ol>

				<p>3) Kunt u aangeven waarop het minimaal aantal te vernietigen dossiers van 30.000 dossiers op jaarbasis is gebaseerd?</p> <p>Kunt u daarnaast aangeven of u de punten wilt toekennen op basis van aantallen dossiers of aantal strekkende meters?</p>	<p>4. Bij de puntentoekenning is aangegeven of dit op basis van aantal dossiers of strekkende meters plaatsvindt, met uitzondering van de 'reguliere dienstverlening'. Dit is in de tabel op de laatste pagina van deze Nota aangepast.</p>
24.				<p>Dient de inschrijver zich alleen aan te melden en na uitnodiging documenten aan te leveren? Of dient de inschrijver zich aan te melden en alle beschikbare documenten direct te uploaden voor 13 sep. 2021, 14:00?</p>	<p>In de Selectieleidraad is op pagina 28, paragraaf 4.1 is een checklist opgenomen van de documenten waaruit de Aanmelding moet bestaan.</p>
25.				<p>Kan u ons volgende informatie bezorgen voor de interne archieven, en dit per locatie waar de archieven dienen opgehaald te worden?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- manier van opslag?</li> <li>- hoe worden de archieven nu bewaard: dozen, rekken, andere ?</li> <li>- inventaris bestaande ja/nee?</li> <li>- inventaris per dossier of per doos?</li> <li>- bufferplaats paletten ter beschikking ja/nee?</li> <li>- toegangsuren per gebouw (voor inplannen ophaling)?</li> </ul> <p>Voor de externe archieven gaan wij er vanuit dat alles gepalettiseerd is, barcodes aanwezig zijn, er een inventaris beschikbaar is en dat de huidige leverancier de archieven op een laadplatform aanbiedt. Kan u dit bevestigen?</p>	<p>Dergelijke informatie zal – waar mogelijk – verder gedeeld worden in de gunningfase van de aanbesteding. Zie verder ook de beantwoording op vraag 1.</p>
26.				<p>Mogen de archieven 2,4 km over de Nederlandse grens in &lt;land&gt; gestockeerd worden, namelijk &lt;zone&gt;?</p>	<p>Zie beantwoording op vraag 19.</p>
27.				<p>In artikel 18.2 maakt u vermelding van het overleggen van een manurenadministratie. Kan u verduidelijken wat u met deze 'manurenadministratie' bedoelt?</p>	<p>Mogelijk is artikel 18.2 van de Algemene inkoopvoorwaarden van de SVB minder relevant voor onderhavige Opdracht. De precieze contractuele bepalingen, zoals de systematiek van facturering van de diensten, worden bepaald en vastgelegd in de gunningfase van de aanbesteding. Deelnemer kan hieromtrent in die fase haar vragen indienen.</p>

28.				U geeft aan dat het transport voor de archieven (intern en extern) voor rekening van de Opdrachtnemer is. Dienen wij tijdens de gunningsfase wel een raming van de transportkosten op te geven? Zo ja, kunnen deze kosten dan per leverings-/ophaaladres opgegeven worden?	Ja, zie verder de beantwoording op vraag 14.
29.				Kunnen in het kader van deze tender uw archiefstukken in ons professioneel archief in <buitenland> worden beheerd of kan dit enkel gebeuren binnen de Nederlandse landsgrenzen?	Zie beantwoording op vraag 19.

Onderwerp	Toelichting punten					
	0	2	4	6	8	10
Het volume van de opslag conform wet- en regelgeving was, in strekkende kilometer archief:	Geen opgave, tegenstrijdige informatie of mogelijk tegenstrijdige verklaring	<20	20-30	31-50	51-70	>70
Bij de reguliere dienstverlening was sprake van levering en inname van dossiers. Dit betrof op jaarbasis (in aantal dossiers):		<60	60-100	101-200	201-400	>400
Het volume van de jaarlijkse vernietiging van dossiers conform wet- en regelgeving was, in strekkende meter archief:		<40.000	40.000 – 60.000	60.001 – 80.000	80.001 – 100.000	>100.000
De werkzaamheden werden bij een klanttevredenheids-onderzoek bij referent, gewaardeerd met een:		<6	6	7	8	>8
Het totaal aantal behaalde punten op dit Selectiecriteria wordt gedeeld door 4 om weer tot de scoremogelijkheden te komen die gelden (maximaal 10). Scores worden afgerond op twee decimalen.						