

BIJLAGE 9: 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 inschrijving moet het volgende onderdeel worden ingediend:

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

Na het indienen van de inschrijving zal er nog een verificatie presentatie plaatsvinden:

9.2 Persoonlijke toelichting (verificatie presentatie): Inschrijvers zullen op locatie van de gemeente Heerenveen (of online als de richtlijnen dit voorschrijven of daarvoor gekozen wordt) een toelichting geven op haar beantwoording van de open vragen. Dit zal in beginsel enkel gelden voor die Inschrijvers, die op basis van de voorlopige score redelijkerwijs nog voor gunning in aanmerking komen. De presentatie heeft het karakter van een toelichting en kan zeker niet leiden tot een aanpassing of aanvulling van uw inschrijving. In de uitnodiging die u via TenderNed ontvangt, zal het tijdstip en de locatie van de presentatie worden vermeld. 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. De presentaties kunnen er toe leiden dat de initieel toegekende scores worden bijgesteld.

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 beoordelingscommissie een waarde toekennen, conform hetgeen gesteld in Bijlage 10, Waarde gunningscriteria. 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 (een 'onvoldoende') wordt gescoord volgt uitsluiting van verdere deelname. 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 voldoende 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 eerder gegeven scores daarop aan te passen. Dit betekent geenszins dat een Inschrijver haar inschrijving bij toelichting mag aanvullen of wijzigen.

Indien Inschrijver op de open vragen driemaal of meer (voor Perceel 3 geldt tweemaal) een 'matig' scoort (na consensus) zal dit leiden tot een algehele uitsluiting van deze aanbesteding. De Aanbestedende dienst is van mening dat, als op drie of meer open vragen matig (v.w.b. Perceel 3: twee of meer) gescoord wordt, dit algeheel zal leiden tot een matig resultaat en is voor de Aanbestedende dienst 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 gewaardeerd 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.

9.1 SCHRIFTELIJK TE BEANTWOORDEN OPEN VRAGEN

Om de kwaliteit en toegevoegde waarde van de Inschrijvers te kunnen beoordelen dient Inschrijver haar kwaliteit aan te tonen en meerwaarde uit te werken conform onderstaande open vragen.

Om een adequate beoordeling van inschrijvingen mogelijk te maken is het noodzakelijk dat de inschrijvingen worden opgebouwd in overeenstemming met de onderstaande vragen. U dient per perceel waarvoor u inschrijft een beantwoording in te dienen. Beoordeling vindt ook per perceel plaats.

NOTE: Iedere beantwoording moet betrekking hebben op de scope (en ontwikkeling) van de opdracht en op de organisatie van de Aanbestedende dienst/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 beoordelingscommissie alleen het eerste toegestane aantal pagina's beoordelen.
- U dient bij het uitwerken van de beantwoording van de open vragen minimaal een fontgrootte van 10 punten aan te houden.

Voor het sub criterium **open vragen** van deze bijlage geldt:

Totaal kan de Inschrijver een maximale waarde van conform Bijlage 10, Waarde gunningscriteria, behalen op de beoordeling van de beantwoording van de open vragen.

9.1.1 KWALITATIEVE GUNNINGSCRITERIA PERCEEL 1 BINNENDIENST

9.1.1.1 GC 1: PLAN VAN AANPAK (BIJ AANVANG DIENSTVERLENING)

Inschrijver beschrijft op **maximaal 4 A4** (toe te voegen op TenderNed) tenminste het volgende:

- hoe zij zich gaat verdiepen in de organisatie van de Opdrachtgever;
- een realistisch tijdspad binnen de gestelde termijnen van deze aanbesteding (wanneer doet Inschrijver wat in de eerste fase van de dynamische verificatie);
- een 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);
- verwachte inzet (in uren en welke functionaris(sen)) van de Opdrachtgever zelf;
- hoe zij borgt dat eigen medewerkers (account manager/ recruiter/ manager etc.) die de dienstverlening gaan uitvoeren volledig op de hoogte zijn van de uitgangspunten van deze aanbesteding;
- welke risico's zij ziet gedurende de dynamische verificatiefase en welke beheersmaatregelen zij gaat treffen om het succesvol te kunnen afronden.

9.1.1.2 GC2: GOED WERKGEVERSCHAP

Inschrijver beschrijft op **maximaal 2 A4** (toe te voegen op TenderNed) hoe zij invulling geeft aan goed werkgeverschap gericht op haar eigen en toekomstige medewerkers voor de gevraagde profielen. Het doel van deze vraag is dat opdrachtgever van Inschrijver wil weten hoe aantrekkelijk zij als werkgever is - in relatie tot de Opdrachtgever - en beschrijft hierbij minimaal de volgende punten:

- communicatie (middelen/ frequentie) met potentiële kandidaten en/of Flexkrachten onder contract bij de Opdrachtgever;
- hoe Inschrijver aandacht heeft voor duurzame inzetbaarheid en deskundigheidsbevordering van de medewerkers onder contract van de Opdrachtnemer;
- hoe Inschrijver zorg draagt voor een goede database met potentiële kandidaten;
- de wijze van langdurig binden en motiveren van potentiële kandidaten (binnen en buiten de regio Friesland) aan de organisatie van de Inschrijver in combinatie met de Opdrachtgever als één geheel;
- hoe zij inspeelt op de ontwikkelingen in de arbeidsmarkt en de Opdrachtgever hiervan op de hoogte brengt.

9.1.1.3 GC3: WERVING, SELECTIE EN AFWIJZING

Inschrijver beschrijft op **maximaal 3 A4** (toe te voegen op TenderNed) wat zij doet bij of voorafgaand aan een aanvraag voor een Flexkracht voor één van de gemeentelijke organisaties. Inschrijver beschrijft hierbij minimaal:

- het intakeproces met de aanvrager;
- de wijze van werven en selecteren, toetsing CV, competenties, referenties;
- hoe werkloze werkzoekenden met een afstand tot de arbeidsmarkt worden betrokken bij de werving en selectie;
- hoe zij een zoekopdracht afsluit bij invullen van de vacature (monitoren of de plaatsing ook daadwerkelijk aan de verwachtingen van aanvragen en de kandidaat is verlopen);
- hoe zij een zoekopdracht afsluit in geval van niet kunnen vervullen van de vacature en hoe zij communiceert met afgewezen kandidaten om (bij geschiktheid) deze kandidaten gemotiveerd te houden wederom te solliciteren bij een nieuwe vacature, ook bij een andere deelnemende gemeente.
- wat de rol van de Opdrachtgever in deze procedure is.

9.1.1.4 GC4: DATAVERWERKING/ DASHBOARD/MANAGEMENT RAPPORTAGE

Inschrijver beschrijft op **maximaal 2 A4** (toe te voegen op TenderNed) minimaal het volgende:

- hoe zij informatie (aanvraag Flexkracht, budget, profiel, urenregistratie, verzuim en urenverantwoording, opdrachtbevestiging, reiskosten en declaraties) verzamelt, analyseert en presenteert;
- hoe zij dit omzet naar vervolgacties en welke dit zijn. Hierbij valt te denken aan:
 - Periodieke managementinformatie;
 - Analyses en adviezen;
 - Bijhouden openstaande acties;
 - Expiratie inhuur versus tijdige melding;
 - Overige acties (welke?).

Daarnaast neemt Inschrijver bij de beantwoording van dit gunningscriterium een voorbeeld van een managementrapportage op dat tenminste voldoet aan de uitgangspunten van deze Offerteaanvraag (zie Programma van eisen) Voor de beantwoording van deze deelvraag is geen maximum aantal pagina's voorgeschreven.

9.1.2 KWALITATIEVE GUNNINGSCRITEIA PERCEEL 2 BUITENDIENST

9.1.2.1 GC 1: PLAN VAN AANPAK (BIJ AANVANG DIENSTVERLENING)

Inschrijver beschrijft op **maximaal 4 A4** (toe te voegen op TenderNed) tenminste het volgende:

- hoe zij zich gaat verdiepen in de organisatie van de Opdrachtgever;
- een realistisch tijdspad binnen de gestelde termijnen van deze aanbesteding (wanneer doet Inschrijver wat in de eerste fase van de dynamische verificatie);
- een 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);
- verwachte inzet (in uren en welke functionaris(sen)) van de Opdrachtgever zelf;
- hoe zij borgt dat eigen medewerkers (account manager/ recruiter/ manager etc.) die de dienstverlening gaan uitvoeren volledig op de hoogte zijn van de uitgangspunten van deze aanbesteding;
- welke risico's zij ziet gedurende de dynamische verificatiefase en welke beheersmaatregelen zij gaat treffen om het succesvol te kunnen afronden.

9.1.2.2 GC2: GOED WERKGEVERSCHAP

Inschrijver beschrijft op **maximaal 2 A4** (toe te voegen op TenderNed) hoe zij invulling geeft aan goed werkgeverschap gericht op haar eigen en toekomstige medewerkers voor de gevraagde profielen. Het doel van deze vraag is dat opdrachtgever van Inschrijver wil weten hoe aantrekkelijk zij als werkgever is - in relatie tot de Opdrachtgever - en beschrijft hierbij minimaal de volgende punten:

- communicatie (middelen/ frequentie) met potentiële kandidaten en/of Flexkrachten onder contract bij de Opdrachtgever;
- hoe Inschrijver aandacht heeft voor duurzame inzetbaarheid en deskundigheidsbevordering van de medewerkers onder contract van de Opdrachtnemer;
- hoe Inschrijver zorg draagt voor een goede database met potentiële kandidaten;
- de wijze van langdurig binden en motiveren van potentiële kandidaten (binnen en buiten de regio Friesland) aan de organisatie van de Inschrijver in combinatie met de Opdrachtgever als één geheel;
- hoe zij inspeelt op de ontwikkelingen in de arbeidsmarkt en de Opdrachtgever hiervan op de hoogte brengt.

9.1.2.3 GC3: WERVING, SELECTIE EN AFWIJZING

Inschrijver beschrijft op **maximaal 3 A4** (toe te voegen op TenderNed) wat zij doet bij of voorafgaand aan een aanvraag voor een Flexkracht voor één van de gemeentelijke organisaties. Inschrijver beschrijft hierbij minimaal:

- het intakeproces met de aanvrager;
- de wijze van werven en selecteren, toetsing CV, competenties, referenties;
- hoe werkloze werkzoekenden met een afstand tot de arbeidsmarkt worden betrokken bij de werving en selectie;
- hoe zij een zoekopdracht afsluit bij invullen van de vacature (monitoren of de plaatsing ook daadwerkelijk aan de verwachtingen van aanvragen en de kandidaat is verlopen);
- hoe zij een zoekopdracht afsluit in geval van niet kunnen vervullen van de vacature en hoe zij communiceert met afgewezen kandidaten om (bij

- geschiktheid) deze kandidaten gemotiveerd te houden wederom te solliciteren bij een nieuwe vacature, ook bij een andere deelnemende gemeente;
- wat de rol van de Opdrachtgever in deze procedure is.

9.1.2.4 GC4: DATAVERWERKING/ DASHBOARD/MANAGEMENT RAPPORTAGE

Inschrijver beschrijft op **maximaal 2 A4** (toe te voegen op TenderNed) minimaal het volgende:

- hoe zij informatie (aanvraag Flexkracht, budget, profiel, urenregistratie, verzuim en urenverantwoording, opdrachtbevestiging, reiskosten en declaraties) verzamelt, analyseert en presenteert;
- hoe zij dit omzet naar vervolgacties en welke dit zijn. Hierbij valt te denken aan:
 - o Periodieke managementinformatie;
 - o Analyses en adviezen;
 - o Bijhouden openstaande acties;
 - o Expiratie inhuur versus tijdige melding;
 - o Overige acties (welke?).

Daarnaast neemt Inschrijver bij de beantwoording van deze dit gunningscriterium een voorbeeld van een managementrapportage op dat tenminste voldoet aan de uitgangspunten van deze Offerteaanvraag (zie Programma van eisen). Voor de beantwoording van deze deelvraag is geen maximum aantal pagina's voorgeschreven.

9.1.2.5 GC5: BUITENDIENSTPOULE

Inschrijver beschrijft op **maximaal 1 A4** (toe te voegen op TenderNed) minimaal het volgende:

- hoe zij vorm geeft aan een adequate poule van buitendienst medewerkers om een goede invulling te geven aan de inhuurbehoefte van de deelnemende gemeenten;
- hoe zij invulling geeft aan het onderhouden van deze poule, kijkend naar seizoenswerk en de daarbij behorende afbreukrisico's?
- hoe zij zorg draagt dat haar eigen poule op peil wordt gehouden qua aantal inzetbare medewerkers en het op niveau houden van de motivatie, kennis en vaardigheden van de medewerkers.

9.1.3 KWALITATIEVE GUNNINGSCRITERIA PERCEEL 3 PAYROLL

9.1.3.1 GC 1: PLAN VAN AANPAK (BIJ AANVANG DIENSTVERLENING)

Inschrijver beschrijft 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 organisaties van de deelnemende Gemeenten. Inschrijver beschrijft hier minimaal:

- hoe zij haar dienstverlening gaat afstemmen op de aanvang en uitvoering van de dienstverlening;
- op welke wijze Inschrijver invulling geeft aan de aanvraag, start en uitvoering van een nadere payroll opdracht;
- een realistisch tijdspad 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 (account manager/ recruiter/ manager etc.) 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.

9.1.3.2 GC2: 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 payroll medewerkers. Inschrijver beschrijft hierbij minimaal de volgende punten:

- Communicatie (middelen/ frequentie) met toekomstige medewerkers;
- Communicatie (middelen/ frequentie) met medewerkers onder contract bij de Opdrachtgever;
- Wat doet Inschrijver aan binding als formele werkgever?
- Hoe zij inspeelt op de ontwikkelingen in de arbeidsmarkt en de Opdrachtgever hiervan op de hoogte brengt.

9.1.3.3 GC3: DATAVERWERKING/ DASHBOARD

Inschrijver beschrijft op **maximaal 2 A4** (toe te voegen op TenderNed) op welke wijze zij informatie (aanvraag Flexkracht, budget, profiel, urenregistratie, verzuim en urenverantwoording, opdrachtbevestiging, reiskosten en declaraties) verzamelt, analyseert en presenteert.

Inschrijver beschrijft tevens op welke wijze zij dit omzet naar (welke) acties:

- Periodieke managementinformatie;
- Analyses en adviezen;
- Bijhouden openstaande acties;
- Expiratie inhuur versus tijdige melding;
- Overige acties (welke?).

Daarnaast neemt Inschrijver bij de beantwoording van deze dit gunningscriterium een voorbeeld van een managementrapportage op dat tenminste voldoet aan de uitgangspunten van deze Offerteaanvraag (conform hetgeen is beschreven in het betreffende Programma van eisen) Voor de beantwoording van deze deelvraag is geen maximum aantal pagina's voorgeschreven.

9.2 PERSOONLIJKE TOELICHTING BEANTWOORDING OPEN VRAGEN (VERIFICATIE PRESENTATIE)

De persoonlijke toelichting beantwoording open vragen zal op locatie (of online als de richtlijnen dit voorschrijven) van de Aanbestedende dienst (in Heerenveen) plaatsvinden.

Allereerst zal de 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 Aanbestedende dienst de sessie afbreken en zal de beoordeling als onvoldoende aangemerkt worden en de betreffende Inschrijver worden uitgesloten.

De toelichting kan ertoe leiden dat de eerdere waardering 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.