

Bijlage 6c – Kwaliteit perceel 3

Naast de gestelde eisen uit de onderhavige aanbesteding is de aanbestedende dienst op zoek naar een opdrachtnemer die haar gedurende de periode van de overeenkomst kan voorzien van veel toegevoegde waarde. Hoe meer toegevoegde waarde ten opzichte van wat er al vereist is 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. Inschrijver dient per perceel de kwaliteitsaspecten in, deze zullen los van elkaar worden beoordeeld.

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 Een schriftelijke beantwoording van de open vragen:** Inschrijver beantwoordt schriftelijk de gestelde open vragen conform deze bijlage.

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

- 6.2 Een persoonlijke toelichting van de schriftelijke beantwoording:** Inschrijver zal op locatie van de aanbestedende dienst in Ede 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.

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. 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 beantwoording 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. Er mogen evenmin links naar websites in de inschrijving (beantwoording) worden toegevoegd.

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 toelichting beantwoording plaatsvinden. Hierna zal de beoordelingsgroep op basis van CONSENSUS. De beoordelaars zullen daarbij naar elkaars argumenten luisteren en komen tot een unanieme eindscore per onderdeel. Dit kan inhouden dat na het luisteren van elkaars argumenten dat een beoordelaars de eigen score geheel kan herzien. De procesbegeleider zal ervoor zorgdragen dat iedere beoordelaars volledig in gelegenheid komt om de eigen beoordeling goed toe te lichten. 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. Per beantwoording van de open vraag zal een score een waarde vertegenwoordigen, deze waarde is te vinden in onderstaande tabel en tevens in het beoordelingsformulier (bijlage 7). Samenvatting van alle kwaliteitsaspecten en maximaal te behalen waarde zijn terug te vinden in bijlage 9 van deze aanbesteding.

Het daarbij behorende kader van de beoordeling is als volgt;

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 1 of 2 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, de beantwoording kent meer dan 2 verbeterpunten.

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. Alles wat inschrijver in haar beantwoording beschrijft en aanbiedt aan meerwaarde zit bij de dienstverlening inbegrepen (tenzij nadrukkelijk anders gevraagd)!

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**.

6.3.1 Plan van aanpak (AANVANG DIENSTVERLENING)

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 2 A4 op welke wijze zij bij aanvang (bij de start van de dynamische verificatiefase) van de dienstverlening zich gaat verdiepen in de organisatie van de opdrachtgever en hoe zij haar dienstverlening gaat afstemmen op de uitvoering van de dienstverlening. Inschrijver beschrijft hier minimaal;

- Op welke wijze gaat inschrijver zich verdiepen in de organisatie van de opdrachtgever? Inschrijver beschrijft daarbij minimaal hoe zij vanuit een partnerschap met een langdurige insteek zich gaat verdiepen over de verschillende scholen in cultuur, behoefte, aard van het onderwijs en plaats van de school in de samenleving;
- Een realistisch tijdsplan 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 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?

6.3.2 Tevredenheid

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 1 A4 op welke wijze zij gedurende de looptijd van de overeenkomst maximale klanttevredenheid bij opdrachtgever zal waarborgen. Daarnaast dient inschrijver te beschrijven hoe zij de klanttevredenheid gedurende de looptijd zal monitoren en welke actie zij onderneemt bij verminderde tevredenheid.

6.3.3 Beschrijving boekingsproces

Inschrijver dient op maximaal 6 A4 haar online- en offline boekingsproces te beschrijven. Inschrijver beschrijft hier minimaal;

- Hoe zij het boekingsproces gaat inrichten naar de wensen van de opdrachtgever;
- Hoe zij gebruiksvriendelijkheid van het boekingsproces monitort;
- Welke stappen een boeker moet doorlopen om een boeking te plaatsen;
- Hoe voorkomt inschrijver dat er onduidelijkheid ontstaat over de bedoelde plaatsnaam van bestemming? Hiermee bedoelt inschrijver dezelfde plaatsnaam in een andere provincie. Hoe borgt inschrijver de kennis over de verschillende continenten en landen om een verkeerde boeking te voorkomen?;

- Welke flexibiliteit biedt inschrijver ten aanzien van de boeking? Bijvoorbeeld in de situatie dat de reiziger in verband met een pandemie vast zit in Bangkok waarbij de reis of vervolgreis niet door kan gaan?;
- In welke mate blijft inschrijver betrokken bij de uitvoering van de reis vanaf het moment dat het vervoersmiddel vertrokken is?;
- Hoe garandeert inschrijver de veiligheid bij het boeken van binnenlandse vluchten (doorreis) op de plaats van bestemming? Inschrijver denkt hierbij aan kleine vliegmaatschappijen en kleine vliegtuigen;
- Wat kan inschrijver betekenen voor het aanvragen van een Visa?;
- Wat kan inschrijver betekenen voor de reiziger ten aanzien van specifieke Visa voorwaarden, lokale regels en vaccinatie voorwaarden en op welk moment? Voor, tijdens of na de boeking?;
- Hoe gaat inschrijver om met de situatie dat de reiziger op basis van eerdere ervaringen zelf een andere accommodatie of vervoersmiddelen regelt dan wat inschrijver aangeboden heeft?;
- Hoe flexibel gaat inschrijver om met een situatie waarbij de opdrachtgever gebruik maakt van een internaat van een school op de plaats van bestemming?;
- In welke mate houdt inschrijver rekening met vertrektijden? Alswel de keuze van het vliegveld (binnen en buiten NL)? Ouders die studenten naar het vliegveld brengen die zo weinig mogelijk midden in de nacht moeten vertrekken?

6.3.4 Calamiteiten

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 2 A4 hoe zij handelt wanneer er zich op de reisbestemming calamiteiten voordoen, hierbij dienen inschrijvers te denken aan de volgende situaties:

- Een reiziger mist zijn vlucht of overstap;
- Verlies of diefstal van reisdocumenten;
- Bij aankomst blijkt een hotel volgeboekt te zijn;
- Een reiziger wordt ziek gedurende de reis;
- Mate waarin inschrijver meedenkt over oplossingen van problemen die zich voordoen bij een nieuwe internationale catastrofe waarvoor bijvoorbeeld evacuaties nodig zijn.

6.3.5 Duurzaamheid

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 1 A4 welke maatregelen zij treft met betrekking tot duurzaamheid, CO² uitstoot en reductie en CO² compensatie.

- De reizen zullen voornamelijk binnen Europa plaats vinden. Welke wijze organiseert inschrijver een advies over het in te zetten vervoersmiddel waarbij duurzaamheid, veiligheid, conform en reistijd optimaal moeten worden ingevuld. Inschrijver werkt een reis uit van Ede naar Madrid.

6.3.6 Kosten en bereikbaarheid voor alle leerlingen en studenten

Inschrijver dient op maximaal 2 A4 te beschrijven op welke wijze zij gebruikt maakt van partners, om invulling te geven op de volgende vraagstukken.

- Hoe voorkomt inschrijver dat de kosten voor een reis dusdanig hoog uitvallen dat de hele reis niet kan plaats vinden?;
- Hoe zorgt inschrijver ervoor dat reizen voor studenten met beperkt budget bereikbaar blijven?;
- Hoe gaat inschrijver om met situatie dat een vergelijkbare reis elders goedkoper aangeboden wordt?;
- Bij welk %-verschil vindt de inschrijver dat zij stappen moet nemen om het eigen aanbod aan te passen?

6.3.7 Casus 1: Incorrecte gegevens op visa en tickets

Situatie:

- Er zijn via een reisbureau twee tickets voor Australië geboekt.
- Circa 10 dagen voor vertrek deelde het reisbureau mee dat de vluchten een dag eerder gepland waren. De tickets zijn vervolgens omgezet.
- Reisbureau verzorgt in geval van Australië de visa: dat wil zeggen, je krijgt een papiertje met registratienummer, dat correspondeert met de digitaal aanwezige informatie.

Knelpunt: 3 uur voor vertrek op de vertrekdag waren de twee medewerkers op Schiphol.

1. Datum van vertrek van één van de medewerkers (A) correspondeerde niet: tegenstrijdigheid, stond toch nog op de oude vertrekdatum. Tweede medewerker (B): Akkoord.
2. Visa medewerker twee: periode niet correct geregistreerd.
3. Conclusie: iets minder dan drie uur voor vertrek bij inchecken blijkt dat ticket van medewerker A niet correct is en dat visa van medewerker B niet correct is.

Medewerkers nemen, zwaar gestrest, per omgaande contact op met het reisagentschap.

Inschrijver beschrijft op 1 A4:

Wat doet u als reisagentschap op dat moment?

6.3.8 Casus 2: Groepsreis studenten op 20 november

Situatie:

Voorafgaande onderstaande groepsreis is er veel wisseling in aantal en naam reizigers.

Tevens stelt u een reisvoorstel voor deze reis op. In het reisvoorstel geeft u een advies over:

- Retourvlucht naar Kuta;
- Accommodatie (goed maar goedkoop verblijf in Kuta inclusief ontbijt);
- Advies transport van Kuta naar werkproject in Benoa.

De problematiek is als volgt:

- In september legt Opdrachtgever contact met de Inschrijver om een boeking te maken voor een Groepsreis in november van 20 studenten naar Indonesië Bali;
- Verblijf in Kuta;
- Het project bevindt zich 30 minuten buiten Kuta vlakbij Benoa;
- In september hebben zich 15 studenten aangemeld en 1 docent. We willen uiteindelijk met 20 studenten reizen. We willen graag een reservering maken voor 21 mensen;
- 16 oktober geeft Aeres aan dat er tot dan toe 18 studenten hebben ingeschreven;
- Op 2 november meldt Opdrachtgever dat de docent die geregistreerd stond ziek is en niet mee kan op reis. Opdrachtgever gaat opzoek naar een nieuwe docent die mee wil op reis. Het aantal studenten is inmiddels 23 geworden.
- Op 16 november zijn alle gegevens van de studenten inclusief de nieuwe begeleidende docent bekend. Uiteindelijk gaan er 22 studenten mee en één docent.

Inschrijver beschrijft op 1 A4:

- Hoe u omgaat met deze problematiek;
- Hoe verloopt de communicatie;
- Welke taken worden door de Inschrijver opgepakt en wat dient de reiziger zelf te ondernemen;
- Wat zijn de randvoorwaarden waaraan Aeres moet voldoen?

6.3.9 Casus 3: Complexe reis inclusief Domestic Flights

Situatie: Bezoek groep van 5 personen project Myanmar.

Gevraagd: retourvlucht naar Yangon. En domestic flights om achtereenvolgens Mandalay en Homalin te bezoeken.

Planning:

- Aankomst Yangon Circa 15 juni;
- 18 Juni Homalin;
- 21 Juni Mandalay;
- Terugvlucht 23 juni.

Accommodatie via lokale partner; eventueel kan vervoer per auto in Myanmar via lokale partner geregeld worden.

Inschrijver beschrijft op 1 A4:


- Een reisvoorstel met een tijdefficiënt reisschema en een kosten efficiënt aanbod.

6.3.10 Casus 4: Vlucht gecanceld

Situatie: 5 Medewerkers ingecheckt voor een vlucht van Yangon naar Bangkok.

	KLM Royal Dutch Airlines KL 3728 (Operated by Bangkok Airways, PG706)	Airline Booking Reference	NJ74PX
	Departure 15 December 05:45	E-ticket	074-9446991741
	Arrival 15 December 08:10	Yangon, (Mingaladon)	Terminal: 1
	Duration	Bangkok, (Suvarnabhumi Intl)	
	Distance	01:55 (Non stop)	
	Booking status	608 Kms	
	Class	Confirmed	
	Baggage allowance	Economy	
	Seat	1 Piece(s) for Mr Arie De Jong	
	Boarding Time	06B (Aisle seat, No smoking seat) confirmed for Mr Arie De Jong	
	Equipment	15 December 05:05 (Subject to change)	
	Flight meal	AEROSPATIALE/ALENIA ATR42/72	
		Breakfast	
Connection time for next flight is 4 Hour(s) and 5 Minutes			

Sunday 15 December 2019

	KLM Royal Dutch Airlines KL 876	Airline Booking Reference	NJ74PX
	Departure 15 December 12:15	E-ticket	074-9446991741
	Arrival 15 December 18:30	Bangkok, (Suvarnabhumi Intl)	
		Amsterdam, (Schiphol Airport)	

Situatie: Er wordt een mededeling gedaan dat de vlucht vertraagd is. Aanvankelijk maken de medewerkers en overige passagiers zich geen zorgen. Maar naarmate de tijd verstrijkt lijkt het er steeds meer op dat de vlucht van Bangkok naar Amsterdam niet gehaald wordt.

De passagiers worden steeds onrustiger. Het personeel van Bangkok Airways verschijnt op de luchthaven met klemborden, maar de aanpak is niet systematisch. Het ziet er naar uit dat de vlucht gecancelled wordt.

Passagiers zoeken alternatieven met hun mobiel. De medewerkers nemen contact op met hun reisagentschap. Het tijdsverschil met NL is 6,5 uur

Inschrijver beschrijft op 1 A4:

Haar advies in deze situatie en een alternatief.

6.2 TOELICHTING BEANTWOORDING

De inschrijver zal op locatie (of online als de overheidsmaatregelen dat voorschrijven) van de aanbestedende dienst (in Ede) haar beantwoording op de open vragen toelichten. Inschrijver neemt in de toelichting zelf het initiatief en bespreekt alle beantwoordingen. De beoordelaars kunnen aan inschrijver verdiepvragen (maximaal 3 per toe te lichten vraag) 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 (hierna te noemen: sleutelfunctionaris) die zodanig bekwaam is dat vragen over de inhoud van de beantwoording van de open vragen eenvoudig beantwoord kunnen worden. Deze sleutelfunctionaris(en) moeten ook de personen zijn die na een eventuele gunning de opdracht gaan uitvoeren. Iedere functionaris beantwoord vanuit de eigen rol een vraag. 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 aanwezig;

- 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.

Er mogen maximaal 4 personen deelnemen vanuit de inschrijver. Andere functies als de hiervoor beschreven functies worden niet toegelaten. Het is NIET de bedoeling dat inschrijver een bedrijfspresentatie geeft, zij mag zich maximaal 5 minuten voorstellen (dit is niet verplicht), waarna de 70 minuten van de toelichting gaan plaatsvinden. De toelichting, inclusief het stellen van vragen en de beantwoording hiervan, mag maximaal 70 minuten duren.

80 minuten totaal:

- 5 minuten voorbereiden
- 5 minuten kennismaking/ voorstellen
- maximaal 70 minuten toelichting

Iedere beoordelaar zal zijn/ haar eigen individuele de score invullen, en daar waar nodig aan de hand van de toelichting aanpassen. Daarna volgt de plenaire sessie waarbij de beoordelingscommissie tot een unaniem eindoordeel (per onderdeel) op basis van consensus zal komen.