

Bijlage 6 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 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.

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 Dokkum 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'. Voor elk onderdeel zal de beoordelingsgroep per item een beoordeling toekennen, die per item een individuele waarde vertegenwoordigt. De eindwaarde is de SOM van de behaalde waarde van alle items. Hoe meer toegevoegde waarde en/of kwaliteit een inschrijver biedt, hoe hoger zij op het onderdeel kwaliteit scoort (meer € waarde). Alle leden van de beoordelingsgroep krijgen een scoreblad dat zij onafhankelijk van elkaar zullen invullen. Daarna zal de beoordelingsgroep op basis van consensus tot een eindscore per item komen.

Voor de beoordelingen van de beantwoording van de open vragen geldt een beoordelingskader op basis van consensus met de volgende uitgangspunten:

Uitmuntend

In de oplevering van de inschrijver wekt zij zeer veel vertrouwen, de beschrijving is uiterst helder en begrijpelijk geformuleerd. De beoordelingscommissie is van mening dat dit zal leiden tot een uitmuntend resultaat en de oplevering overstijgt de verwachtingen.

Goed

In de oplevering van de inschrijver wekt zij vertrouwen, de beschrijving is helder en begrijpelijk geformuleerd. De beoordelingscommissie is van mening dat dit zal leiden tot een goed resultaat en de oplevering overstijgt de verwachtingen niet, maar voldoet hieraan.

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.

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.

Onvoldoende = €0-waarde of UITSLUITING

In de oplevering van de inschrijver wekt zij onvoldoende vertrouwen, de beschrijving is onvoldoende helder, onvoldoende concreet en is onvoldoende begrijpelijk geformuleerd. De beoordelingscommissie is van mening dat dit zal leiden tot een onvoldoende resultaat, waarbij bij een aantal items geldt dat dit direct zal leiden tot een gemotiveerde uitsluiting van verdere deelname.

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. Dat betekent indien lager ('onvoldoende') wordt beoordeeld volgt daar, uitsluiting van verdere deelname. Inschrijver mag ervan uitgaan dat indien er daadwerkelijk onvoldoende is gescoord, maar ook indien lager dan maximaal gescoord wordt (en dus alles wat hiertussen valt), de aanbestedende dienst haar beoordeling uitgebreid zal motiveren. Als uit de toelichting blijkt dat een beantwoording een ander inzicht geeft voor een beoordelaar dan het (bij inschrijving) ingediende kan de beoordelingscommissie ervoor kiezen om de eerdere beoordeling daarop aan te passen. Dit betekent geenszins dat een inschrijver haar inschrijving bij de toelichting mag aanvullen of wijzigen.

De maximaal te behalen waarden per item en per onderdeel treft inschrijver aan in het beoordelingsformulier bijlage 7 en bijlage 9, welke onderdeel zijn van de aanbestedingsdocumenten.

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 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**.

Voor het subcriterium open vragen van deze bijlage geldt:

Totaal kan de inschrijver een maximale waarde zoals beschreven in dit document behalen. Om inzage te geven hoe de beoordeling tot stand komt is het beoordelingsformulier bijgevoegd als bijlage 7. Per beantwoording van de open vraag zal een score een waarde vertegenwoordigen, deze waarde is te vinden in bijlage 9. Daar waar in bijlage 9 KO staat zal die score naar oordeel van de beoordelingscommissie leiden tot uitsluiting (KNOCK-OUT) van deze aanbesteding. Ook wanneer een inschrijver op twee willekeurige open vragen, op basis van consensus, 'matig' scoort zal dit leiden tot uitsluiting.

6.1.1 PLAN VAN AANPAK (AANVANG DIENSTVERLENING)

Inschrijver dient te beschrijven 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 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, haar productieomgeving en kenmerken van de opdrachtgever als sociaal ontwikkelbedrijf? Inschrijver beschrijft daarbij minimaal hoe zij vanuit een partnerschap met een langdurige insteek zich gaat verdiepen over de verschillende vraagstukken teneinde de juiste kandidaten voor de gevraagde profielen te werven;
- 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.

6.1.2 PROFIELENPOULE

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 2 A4 (toe te voegen op TenderNed) op welke wijze inschrijver om gaat met het onderhouden van de poule voor de gevraagde productieprofielen en beschrijft hierbij minimaal de volgende punten:

- Hoe zij vorm geeft aan een adequate poule voor de gevraagde productieprofielen om een goede invulling te geven aan de inhuurbehoefte van aanbestedende dienst;
- Hoe zij invulling geeft aan het onderhouden van deze poule voor de gevraagde productieprofielen, kijkend naar seizoenswerk, waaronder werken in de avonduren, inzet van scholieren (15 tot 18 jaar), grip op de kosten en de daarbij behorende afbreukrisico's?;
- Hoe zij zorgdraagt 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.

6.1.3 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 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 in ingezette uitzendkrachten;
- Hoe inschrijver zorgdraagt voor een goede database met geschikte uitzendkrachten;
- De wijze van langdurig binden en motiveren van potentiële kandidaten (binnen de regio Noord-Friesland) aan de organisatie van inschrijver in combinatie met de opdrachtgever als één geheel;
- Hoe gaat opdrachtnemer er mee om als opdrachtgever een uitzendkracht-uitvraag heeft met een verzoek dat de uitzendkracht binnen één uur op de werkvloer dient te staan?;
- Hoe voorkomt opdrachtnemer dat een uitzendkracht (vier keer achter elkaar) de werkschoenen vergeet, of (te) vaak te laat komt?

6.1.4 DASHBOARD KLANT- EN MEDEWERKERSERVARINGEN

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 2 A4 (toe te voegen op TenderNed) op welke wijze zij informatie verzamelt, analyseert, presenteert en omzet naar (welke) acties, omtrent de ervaringen en tevredenheid van ingezette medewerkers (ingedeeld in functieprofielen) en leidinggevendenden. Inschrijver laat daarbij zien in de inschrijving waaruit de meerwaarde hiervan blijkt.

6.1.5 AANPAK WERVING- EN SELECTIEPROCES

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 3 A4 (toe te voegen op TenderNed) welke werkwijze zij hanteert bij of voorafgaand van een aanvraag voor uitzendkrachten voor opdrachtgever. Inschrijver beschrijft hierbij minimaal:

- op welke wijze zij proactief haar netwerk versterkt en uitbreid;
- het intakeproces met de aanvrager;
- de wijze van werven en selecteren, toetsing certificaten en geschiktheid;
- het voorstellen van geschikte kandidaten (waarbij inschrijver duidelijk aangeeft in welke mate de vertegenwoordiger van de inschrijver die de kandidaat voorstelt de kandidaat kent, kan adviseren over inzet en aandachtspunten);

- op welke wijze inschrijver een zoekopdracht afsluit in geval van niet kunnen vervullen van de aanvraag en bij invullen van de aanvraag (monitoren of de plaatsing ook daadwerkelijk aan de verwachtingen van aanvragen en de kandidaat is verlopen);
- Op welke wijze inschrijver de kandidaat informeert over de werkomgeving bij Dokwurk en haar doelgroepen.

6.1.6 ADMINISTRATIEF (DIGITAAL) PROCES

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 3 A4 (toe te voegen op TenderNed) welke werkwijze zij hanteert bij het administratieve proces. Inschrijver beschrijft hierbij minimaal:

- Op welke wijze wordt een aanvraag in behandeling genomen?
- Op welke wijze wordt een aanvraag goedgekeurd door de bij de opdrachtgever aangewezen persoon?
- Op welke (digitale) wijze verwerkt inschrijver de werkbriefjes en facturering?;
- Op welke wijze registreert opdrachtnemer klachten, uitgegeven middelen, inzet en overige managementinformatie?

Tijdens de toelichting geeft inschrijver een live demo van de hiervoor gevraagde oplossingen. Hierin wordt er verwacht dat de inschrijver duidelijk beschrijft wat de rol van de opdrachtgever is.

6.2 TOELICHTING BEANTWOORDING OPEN VRAGEN

De inschrijver zal op locatie van de aanbestedende dienst haar beantwoording op de open vragen toelichten. Inschrijver neemt in de toelichting zelf het initiatief en bespreekt alle antwoorden **in volgorde van de gestelde vragen**. De beoordelaars kunnen aan inschrijver verdiepingsvragen 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(sen) moeten ook de personen zijn die na een eventuele gunning de opdracht gaan uitvoeren.

Tijdens de toelichting zal de inschrijver in volgorde van de ingediende beantwoording de toelichting verzorgen. Indien inschrijver deze volgorde niet hanteert, zal er een aftrekwaarde van € 10.000,- op de eindscore kwaliteit van toepassing zijn. Indien inschrijver geen toelichting geeft zal er per vraag een aftrekwaarde van € 10.000,- van toepassing zijn op consensus beoordeling.

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 sectie sociaal ontwikkelbedrijf);
- lid of leden (maximaal 2) van het accountteam die de dagelijkse contacten hebben met aanbestedende dienst;
- recruitment specialist die verantwoordelijk is voor de werving van uitzendkrachten.

Er mogen bij de toelichting 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 110 minuten van de toelichting gaan plaatsvinden. De toelichting, inclusief het stellen van vragen en de beantwoording hiervan, mag maximaal 110 minuten duren.

120 minuten totaal:

- 5 minuten voorbereiden;
- 5 minuten kennismaking/ voorstellen;
- maximaal 110 minuten toelichting.

Inschrijver dient deze volgorde tijdens de persoonlijke toelichting aan te houden.

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.

De beoordelaars kunnen tijdens de toelichting verduidelijkingsvragen stellen over de inschrijving en toelichting. De toelichtingen zullen plaatsvinden in de week zoals beschreven in het aanbestedingsdocument (inschrijver zal hiervoor tijdig een nadere uitnodiging ontvangen). Om enige discussie achteraf te voorkomen zal de toelichting 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. Inschrijver stemt in met deze opnames. De opnames zullen uitsluitend gebruikt worden voor deze aanbesteding en niet met derden worden gedeeld.