

## Bijlage 6 Uitwerking gunningscriteria

### Algemeen

Onder gunningscriteria voor de beste prijs-kwaliteitsverhouding worden de gunningscriteria verstaan die inhoudelijk worden beoordeeld op de wijze zoals in hoofdstuk 4 beschreven. Inschrijver is niet verplicht aan deze gunningscriteria tegemoet te komen, maar het ontbreken van een kwaliteitsdocument levert een score 2 ("zeer slecht") op met als gevolg een maximale (fictieve) bijtelling van de kwaliteitswaarde op het desbetreffende gunningscriterium.

De beoordeling van en de puntentoekenningen aan de uitwerking van de gunningscriteria door de inschrijvers vindt plaats op basis van de vier C's:

1. **Compleet**: alle elementen van de vraag zijn inhoudelijk uitgewerkt. Aanvullende informatie wordt (indien noodzakelijk) gegeven.
2. **Correct**: wat opgeschreven staat, is verifieerbaar en is SMART (specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdgebonden) geformuleerd.
3. **Consistent**: de uitgewerkte elementen hebben een duidelijke samenhang, zijn onderling niet tegenstrijdig en sluiten aan op de vraag.
4. **Convincing** (overtuigend): de uitgewerkte elementen overtuigen de beoordelaars dat de aanpak van de inschrijver leidt tot het bereiken van de doelstelling, zoals in de vraag is beschreven. De beweringen van de inschrijver worden onderbouwd met (meetbare) verifieerbare uitvoeringsinformatie en praktijkvoorbeelden.

Indien de uitwerking voldoet aan de vier C's wordt het maximaal aantal punten toegekend. Indien elementen in de uitwerking ontbreken (niet compleet), elementen niet of in mindere mate verifieerbaar zijn en SMART zijn uitgewerkt (niet correct), de uitgewerkte elementen niet consistent en convincing zijn, dan worden verhoudingsgewijs punten in mindering gebracht.

Bij het uitwerken van de kwaliteitsdocumenten gelden de volgende voorwaarden:

- Als er een maximum is gesteld aan het aantal pagina's waaruit een kwaliteitsdocument moet bestaan zal al het meerdere niet worden betrokken in de beoordeling.
- Ieder kwaliteitsdocument moet worden ingediend in Pdf formaat, met de volgende opmaak: A4, regelafstand tenminste 12 punt, lettertype tenminste punt 9, marges 'normaal' (rondom 2,5 cm).
- De beoordeling van een gunningscriterium wordt alleen gebaseerd op de uitwerking die hieraan in het desbetreffende kwaliteitsdocument is gegeven, aan een uitwerking in een ander kwaliteitsdocument wordt geen waarde toegekend.

### ***Gunningscriterium 1: Beschrijving van het werving- selectie- en administratief proces***

#### Doelstelling:

Wij vragen u om m.b.t. het werving- en selectieproces het volgende te omschrijven:

- Technisch:

Beschrijf kort uw werving & selectieproces inclusief dataflow voor de routing van een aanvraag, de wijze waarop de aanvraag wordt ingevuld tot en met de facturatie vanaf het moment dat u de vacature van opdrachtgever ontvangt tot aan einde opdracht (voeg schematische weergave toe).

Geef in uw antwoord tevens aan welke acties worden genomen indien blijkt dat een opdrachtaanvraag niet compleet is en hoe u uw organisatie op de hoogte brengt van eventuele wijzigingen en mogelijke aanvullingen. Geeft u aan wanneer en op welke basis er een inschatting wordt gegeven aan de opdrachtgever t.a.v. de haalbaarheid / tijdige invulling van de opdracht.

Beschrijft u ook het proces op basis van eigen werving door de opdrachtgever.

- **Kwalitatief:**

U bent verantwoordelijk voor de werving en selectie van de kandidaten. Beschrijft u hoe u gaat zorgen voor een match tussen de door u aangeboden kandidaat op het gebied van profiel en competenties, wat voor gesprekken u daarvoor voert, en ook hoe u de match tussen de bedrijfscultuur en de persoon toetst.

- **Kwantitatief:**

U bent verantwoordelijk om te voldoen aan de levering van voldoende uitzendkrachten conform de afgesproken KPI's. Beschrijft u hoe u gaat zorgen voor het vervullen van de vacatures inclusief de makelaarsrol.

- Aansluiting bij de bedrijfsvoering van de Opdrachtgever.

Aandachtspunten:

Uw antwoord zal worden beoordeeld op de volgende onderwerpen:

- Minimale impact voor opdrachtgever m.b.t. uit te voeren werkzaamheden.
- Pro-activiteit van inschrijver bij het invullen van de aanvragen.
- Gedegen proces(omschrijving).
- Centrale regie, werking "single point of contact" en wendbaarheid.

Kwaliteitsdocument:

Het gunningscriterium moet uitgewerkt worden in een document in Pdf formaat bestaande uit maximaal 2 pagina's A4.

Wegingsfactor:

De wegingsfactor die aan dit gunningscriterium is toegekend is 15%.

***Gunningscriterium 3: Accountmanagement en managementrapportage***

Doelstelling:

Wij vragen u om m.b.t. het accountmanagement en managementrapportage het volgende te omschrijven:

De opdrachtgever verwacht van de opdrachtnemer dat zij effectief vorm geeft aan het accountmanagement en de managementrapportage. Cijfermatige analyses, inzicht in de effectiviteit van het invullen van vacatures, de gevolgen van de verschillende uitzendfasen, advisering m.b.t. wijzigingen in wetgeving en inzicht in de arbeidsmarktsituatie zijn onderwerpen die o.a. voor de opdrachtgever van belang zijn. Daarnaast is communicatie tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer van belang.

Geef aan op welke wijze uw accountteam vorm geeft aan het accountmanagement en de managementrapportage en waar u (onderscheidend) een bijdrage kan leveren aan onze organisatie. U dient een format van een rapportage bij te voegen bij uw inschrijving.

Aandachtspunten:

Uw antwoord zal worden beoordeeld op de volgende onderwerpen:

- Volledigheid
- Kennis
- Gedegen proces(omschrijving).
- Pro-activiteit van Inschrijver

Kwaliteitsdocument:

Het gunningscriterium moet uitgewerkt worden in een document in Pdf formaat bestaande uit maximaal 2 pagina's A4.

Wegingsfactor:

De wegingsfactor die aan dit gunningscriterium is toegekend is 5%.

***Gunningscriterium 4: Meten, borgen en garanderen klanttevredenheid / KPI's***

Doelstelling:

Wij vragen u om m.b.t. het werving- en selectieproces het volgende te omschrijven:

Opdrachtgever wenst een soepel mogelijk proces en een zo hoog mogelijke klanttevredenheid. Kunt u aangeven op welke wijze opdrachtnemer het proces en inhoud van klanttevredenheid binnen opdrachtgever zal organiseren, meten, borgen en garanderen. Hierbij rekening houdende met zowel de 'klant' opdrachtgever als de 'klant' inleenkracht. Hiertoe heeft opdrachtgever de volgende sub vragen gedestilleerd:

- Hoe zorgt opdrachtnemer ervoor dat zij continu aansluit op de behoefte en de werkprocessen van opdrachtgever?
- Op welke wijze wordt dit gemeten, rekening houdende met het uitgangspunt dat alleen direct betrokken 'klanten' door de opdrachtnemer mogen worden geëquipteerd?
- Hoe wordt gestuurd op klanttevredenheid?
- Hoe gaat u de KPI's realiseren?

Aandachtspunten:

Uw antwoord zal worden beoordeeld op de volgende onderwerpen:

- Uniform proces voor klanttevredenheidsonderzoeken (met referenten);
- Systeem waarmee een klanttevredenheidsonderzoek wordt gedaan;
- Minimale impact voor opdrachtgever met betrekking tot beheers last;
- Bewezen aanpak naar aanleiding van eerdere klanttevredenheidsonderzoeken.

Kwaliteitsdocument:

Het gunningscriterium moet uitgewerkt worden in een document in Pdf formaat bestaande uit maximaal 2 pagina's A4.

Wegingsfactor:

De wegingsfactor die aan dit gunningscriterium is toegekend is 15%.