



Dienst Justitiële Inrichtingen  
*Ministerie van Justitie en Veiligheid*

# Programma van Wensen

Bijlage 7

## **Verpleegkundige zorg aanmeldcentra**

t.b.v. de Immigratie- en Naturalisatiedienst

Kenmerk : IND-ZORGPERSONEEL-22  
Datum : 04 augustus 2022  
Versienummer : 1.0

## Inleiding

Dit is het Programma van Wensen waarin vragen worden gesteld om te beantwoorden. Deze vragen noemen wij de 'wensen'. Graag ontvangen wij enerzijds meer informatie over hoe u de beschreven opdracht zou invullen. Anderzijds bieden wij u de mogelijkheid om u te onderscheiden en te presenteren als mogelijke partner van Aanbestedende dienst.

## Het gunningscriterium

Aanbestedende dienst gunt de opdracht aan de Inschrijver op basis van het gunningscriterium 'economisch meest voordelige Inschrijving' (EMVI) op basis van de beste prijs-kwaliteit verhouding (BPKV). De prijs-kwaliteitverhouding in deze aanbesteding is 65% kwaliteit en 35% prijs, oftewel de beste kwaliteit voor een vastgestelde prijs.

## De verhouding

Bij de gunning wordt de volgende weging gehanteerd:

Wens	Onderwerp wens	Punten
1	Flexibiliteit en aanpassingsvermogen	350
2	Inlevingsvermogen en samenwerken	200
3	Duurzaamheid en Social Return	100
<i>Prijs</i>		350
	<b>Totaal</b>	<b>1.000</b>

## Beoordeling en berekening score van de wensen

Gezien de algemene bekendheid van de normering met de cijfers 1 t/m 10, worden voor deze Opdracht de Wensen afzonderlijk beoordeeld met een cijfer (1 t/m 10).

Waardering	Uitleg
10	Uitstekend
9	Zeer goed
8	Goed
7	Ruim voldoende
6	Voldoende
5	Twijfelachtig / zwak
4	Onvoldoende
3	Ruim onvoldoende
2	Slecht
1	Zeer slecht

Het cijfer wordt toegekend naar de mate waarin uw antwoord voldoet aan de 4 C's:

- **Complete:** Alle gevraagde aspecten worden geadresseerd en aanvullende informatie wordt (indien nodig) gegeven;
- **Correct:** Wat is geschreven is verifieerbaar, specifiek, realistisch, acceptabel en (waar dat kan) meetbaar en tijdgebonden geformuleerd;
- **Consistent:** De verstrekte informatie is in lijn met de gevraagde dienstverlening en dus niet tegenstrijdig met wat er in de aanbestedingsdocumenten staat;
- **Convincing:** de uitwerking overtuigt de Opdrachtgever van de kennis en kunde aangaande de gevraagde dienstverlening.

Er wordt één cijfer gegeven voor het totale kwalitatieve criterium / de wens, niet voor afzonderlijk benoemde aspecten / aandachtspunten. Dit cijfer wordt gedeeld door 10 en vermenigvuldigd met het maximaal aantal te behalen punten. De uitkomst is het behaalde aantal punten voor het betreffende kwalitatieve criterium / de wens.

Dit rekenvoorbeeld dient slechts ter illustratie.

Maximaal aantal punten voor een kwalitatief criterium / de wens: 200 punten

Beoordelingscijfer in consensus door het beoordelingsteam: 8

Behaald aantal punten voor het kwalitatief criterium / de wens:  $8/10 \times 200 = 160$  punten

### Instructie voor het beantwoorden van de wensen

- De uitwerking van de wensen dient uitgewerkt te zijn op het maximaal bij betreffende wens aangegeven aantal A4's (inclusief eventuele afbeeldingen, tabellen, schema's, figuren en bijlagen etc.) in lettertype Arial of Verdana met puntgrootte 9, enkele regelafstand, tenzij anders aangegeven. Bij overschrijding van het maximumaantal pagina's wordt het gedeelte dat deze overschrijding betreft terzijde gelegd en zal de beoordeling en de daaruit voortvloeiende score slechts gebaseerd zijn op het maximum gestelde aantal A4's;
- Extra toegevoegde bijlagen of (web)linken, kunnen niet beoordeeld worden aangezien daarmee een ongelijke positie zou kunnen ontstaan;
- Inschrijver dient in de wensuitwerking de verschillende wensen (1 t/m 3) te onderscheiden van elkaar door duidelijk aan te geven (met kopjes) op welke wens de uitwerking betrekking heeft;
- Let op dat uw beschrijving niet in tegenspraak is met de gestelde eisen in deze aanbesteding. Dit wordt gezien als een voorwaardelijke inschrijving en dan kunt u dus niet voor gunning in aanmerking komen;
- De beantwoording van de wensen wordt onderdeel van de Raamovereenkomst. Dit betekent dat de Opdrachtnemer in de uitvoering van de Overeenkomst gehouden wordt aan hetgeen hij in de wensuitwerking heeft opgenomen.

### Programma van Wensen

Wens 1 Flexibiliteit en aanpassingsvermogen	350 punten
<p><b>Doelstelling 2</b></p> <p><i>Flexibiliteit en aanpassingsvermogen</i></p> <p>Wij zijn op zoek naar een partner die flexibel is. Flexibiliteit ziet toe op het vermogen op- en af te schakelen bij wijzigende situaties. Maar ook inzet te leveren op een andere locatie van de IND (Landelijke dekking). Een partner die in kan spelen op de last-minute veranderingen in situaties of inzet die gevraagd wordt. Bij aanpassingsvermogen gaat het voor ons om het vermogen je aan te passen aan veranderende omstandigheden en daarop de mogelijke manier van handelen aan te passen.</p> <p><b>Gevraagde informatie</b></p> <p><i>Inzet</i> De IND heeft de eis voor het inzetten van verpleegkundige hulp voor 2 – 4 uur per dag, gedurende 7 dagen per week, verdeeld over 2 dagdelen volgens onderstaand schema:</p> <p><i>Ter Apel</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 9:00 – 11:00 uur</li> <li>▪ 13:00 – 15:00 uur</li> </ul> <p><i>Budel</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 08:00-10:00 uur</li> <li>▪ 11:00-13:00 uur</li> </ul> <p>Wij vragen u minimaal in te gaan op het volgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hoe gaat u dit realiseren en praktisch inrichten?</li> <li>- Wat is uw werkwijze, hoe vindt coördinatie en aansturing plaats?</li> <li>- Wat maakt dat u in staat bent om invulling aan deze eis te geven?</li> </ul>	

**Ad hoc uitbreidingen**

De IND heeft de wens voor structurele en ad hoc uitbreidingen. Indien het een ad hoc uitbreiding betreft:

- Hoe snel kunt u op-/afschalen qua inzet personeel en qua uitbreiding van het aantal uren of locaties?
- Hoe gaat u de door u afgegeven op-/afschaaftijden realiseren? Wat zorgt ervoor dat u daadwerkelijk in staat bent om dit te realiseren?

**Oproeptijd**

- De IND wenst dat in het geval van ziekte of calamiteit (dus uitval) van een zorgprofessional deze zo snel mogelijk wordt vervangen. Ook kan het voorkomen dat er een calamiteit op de locaties is, waarbij het van belang is dat een zorgprofessional snel kan inspringen. Een mogelijk voorbeeld is de ondersteuning van een groep Oekraïners in de ruimte van de IND. Wat is voor u de minimale en maximale realistische oproeptijd? Wat is de inrichting van uw werkwijze hiervoor? Hoe gaat u de oproeptijd realiseren en praktisch inrichten? Waarom bent u in staat deze oproeptijd te realiseren?

**Praktische informatie**

Voor beantwoording van deze wens gebruikt u maximaal 3 pagina's A4 enkelzijdig. Alles wat buiten de gestelde formateisen valt, wordt niet beoordeeld.

**Wens 2 Inlevingsvermogen en samenwerken****200  
punten****Doelstelling 3***Inlevingsvermogen en samenwerken*

Wij zijn op zoek naar een partner die zich kan inleven in de wereld van de IND en de complexiteit van situaties begrijpt. Die vanuit dit begrip bereid is om mee te denken, mee te bewegen en bij wijzigingen hieraan mee te werken. Maar ook die bereid is samen te werken met de IND én met mogelijke ketenpartners.

**Casus 1**

Er is een asielzoeker voor het aanmeldcentra onwel geworden en buiten bewustzijn geraakt.

**Casus 2**

Een asielzoeker begeeft zich binnen het aanmeldcentra. De asielzoeker wacht al lang op zijn afspraak en is gefrustreerd. De asielzoeker pakt een mes en begint zichzelf te snijden terwijl hij onverstaaanbaar aan het schreeuwen is.

**Gevraagde informatie**

- Wat doet u/ wat is uw aanpak en werkwijze?
- Hoe voert u deze aanpak en werkwijze uit?
- Hoe en met wie werk u hierin samen?
- Waarom hanteert u deze aanpak en werkwijze en hoe weet u dat deze aanpak en werkwijze daadwerkelijk werkt?
- Wat is het resultaat van uw aanpak en werkwijze?

**Praktische informatie**

Voor beantwoording van deze wens gebruikt u maximaal 1 pagina's A4 enkelzijdig per casus. Dus in totaal maximaal 2 pagina's A4 enkelzijdig. Alles wat buiten de gestelde formateisen valt, wordt niet beoordeeld.

Wens 3 Duurzaamheid en social return	100 punten
<p><b>Beschrijving</b></p> <p><i>Duurzaamheid</i>            In 2030 dient de Rijksoverheid de volgende klimaatdoelstellingen concreet gerealiseerd te hebben:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Klimaatneutrale bedrijfsvoering in 2030</li> <li>- In 2030 moet het gebruik van primaire grondstoffen met 50% zijn gedaald</li> </ul> <p>Wij zijn op zoek naar een partner die ons gedurende de looptijd van deze Overeenkomst op weg helpt in het realiseren van de klimaatdoelstellingen.</p> <p><i>Social Return</i>            Het is de taak van de overheid om zoveel mogelijk mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt aan het werk te helpen. Dit sluit aan bij de maatschappelijke opdracht van de IND. Het verbinden van leveranciers / opdrachtnemers aan onze maatschappelijke opdracht noemen we 'Social Return'.</p> <p>Wij zijn op zoek naar een partner die gedurende de looptijd van deze Overeenkomst bijdraagt aan Social Return.</p> <p><b>Gevraagde informatie</b>            Wij bieden u de kans om ten aanzien van deze onderwerpen met ons mee te denken. Daarom zijn er geen concrete eisen ten aanzien van dit onderwerp opgenomen en bieden wij in deze u de kans om met oplossingen / ideeën te komen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Beschrijf hoe u ons gedurende deze Overeenkomst op weg zou kunnen helpen in het realiseren van bovenstaande klimaatdoelstellingen. Waar ziet u kansen en mogelijkheden? Welke concrete toezeggingen kunt u ons doen?</li> <li>- Welke bijdrage aan Social Return biedt u binnen deze opdracht? Enkele voorbeelden hierbij: creëren van stageplekken, en/of het aannemen van personeel met een afstand tot de arbeidsmarkt, bieden van opleiding(en) aan een specifieke doelgroep, bijdragen aan andere sociale projecten, ect. Deze voorbeelden dienen slechts ter illustratie. Het staat u vrij om ons te verrassen met uw eigen ideeën en mogelijkheden binnen deze opdracht.</li> </ul> <p><b>Praktische informatie</b>            Voor beantwoording van deze wens gebruikt u maximaal 2 pagina's A4 enkelzijdig. Alles wat buiten de gestelde formateisen valt, wordt niet beoordeeld.</p>	