

Bijlage 4 Beantwoording gunningscriteria kwaliteit

Inschrijver dient in de Inschrijving alle hieronder genoemde (sub)gunningscriteria te beantwoorden.

De gegeven antwoorden dienen maatgevend te zijn voor de onder de Raamovereenkomst uit te voeren Dienstverlening. Dit betekent dat Opdrachtgever zich kan beroepen op de gegeven antwoorden en dat eventuele kosten voortvloeiende uit de gegeven antwoorden onderdeel uitmaken van de geoffreerde Dienstverlening en de hiervoor geoffreerde tariefstellingen.

Per vraag dienen de genoemde onderdelen volledig beantwoord te worden. De uitwerking dient zodanig te zijn dat de uitwerkingen per vraag los en onafhankelijk van elkaar beoordeeld kunnen worden.

*Beoordeling vindt slechts plaats op het maximaal gevraagde aantal A4'tjes. Indien er meerdere A4'tjes dan het maximaal gevraagde aantal wordt ingediend, worden deze terzijde gelegd en **niet** in de beoordeling meegenomen.*

Vraag 1: Inrichting Dienstverlening & kwaliteitsborging (max 2 A4) 25 punten

Uitgangspunt:

Uitgangspunt voor wat betreft de rol van Opdrachtgever is dat Opdrachtgever voldoende betrokken wordt, zonder substantiële inspanningen te verrichten.

Vraag:

Beschrijf hoe u invulling gaat geven aan de inrichting van uw dienstverleningsprocessen en hoe de kwaliteit van Dienstverlening daarbij geborgd is. Uit uw antwoord moet tevens blijken welke rol Inschrijver inneemt om de kwaliteit, effectiviteit en expertise van ingezette medewerkers te vergroten en te borgen.

Besteed in uw antwoord aandacht aan:

- ❖ *Beschrijf hoe u gedurende de uitvoeringsfase invulling gaat geven aan het inrichten van de volgende Dienstverleningsprocessen en geef hierbij tevens aan wat u hierin verwacht van Opdrachtgever:*
 - *Implementatie en inrichting accountmanagement*
 - *Kennisborging en kennisdeling v.w.b. ontwikkelingen binnen Rijkswaterstaat*
 - *Innovatie*
 - *Het monitoren en bewaken en zo nodig bijstellen van de Dienstverlening (inclusief klachtafhandeling)*
- ❖ *De wijze waarop Inschrijver ingezette adviseurs motiveert, aanstuurt en faciliteert en de processen en voorzieningen die Inschrijver heeft ingericht om de personele kwaliteit te borgen (denk hierbij bijvoorbeeld aan seminars/workshops, intervisie en de wijze waarop de aanwezige kennis in de organisatie van Opdrachtnemer wordt gebruikt, geborgd en verrijkt ten behoeve van ingezette medewerkers).*
- ❖ *De wijze waarop Inschrijver de samenwerking met de andere Opdrachtnemer (adviseurs/accountmanagers) vorm geeft en faciliteert*
- ❖ *De wijze waarop Inschrijver innovatie toepast in de ontwikkeling en de wijze of vorm van het aanbieden van producten. Hieronder wordt ook begrepen in welke mate en wijze Inschrijver de in te zetten adviseur hierin mee neemt. Een en ander moet uiteraard een toegevoegde waarde hebben in het behalen van de doelstellingen.*

Uw antwoord wordt beoordeeld op:

- De mate waarin de beschreven inrichting van de dienstverleningsprocessen bijdragen aan het blijvend waarborgen van de kwaliteit van Dienstverlening op een wijze die aansluit op de

onderhavige aanbestedingsdocumenten. Waarbij geldt hoe efficiënter en effectiever met de tijd van Opdrachtgever omgegaan wordt, hoe hoger de score.

- De mate waarin de beschreven maatregelen concreet, effectief en structureel bijdragen aan het borgen en vergroten van de kwaliteit, effectiviteit en expertise van de ingezette medewerkers.

Vraag 2: Uitwerking Casussen (max 2 A4 per casus) 40 punten

Uitgangspunt:

De kwaliteit van de Dienstverlening wordt grotendeels bepaald door de mate waarin Opdrachtnemer er in slaagt om de specifieke vraag van een medewerker door te vertalen naar een traject dat optimaal aansluit bij zijn of haar wens, vraag en persoon.

Vraag:

Teneinde in kaart te brengen in welke mate Opdrachtnemer in staat is om deze vertaalslag te maken dienen de in Bijlage 5 opgenomen casussen beantwoord te worden. Op basis van het aangedragen casusmateriaal dient Opdrachtnemer *per casus* een traject samen te stellen en toe te lichten. Besteed in uw antwoord, *per uitgewerkte casus*, aandacht aan:

- ❖ *Een reflectie op de vraagstelling en vervolgens een beknopt plan van aanpak met daarin vermeld de activiteiten en/of instrumenten die in worden gezet (zoals gesprekken, testen, trainingen,,), een planning met daarin een overzicht van de diverse onderdelen van het traject in de tijd inclusief een onderbouwing van de gemaakte keuzes.*
- ❖ *Een stapsgewijze beschrijving van de uitvoering/aanpak van het traject, met daarbij een toelichting op de gemaakte keuzes. Uit de beschrijving dient te blijken hoe vorm wordt gegeven aan de aard en invulling van de contactmomenten en de wijze waarop de Medewerker wordt gemotiveerd en geholpen bij de uitvoering van zijn of haar traject.*

Uw antwoord wordt beoordeeld op:

- De mate waarin de reflectie op de vraagstelling een juiste weergave geeft van de casuïstiek en de mate waarin de overwegingen van Opdrachtnemer om te komen tot het beschreven plan van aanpak en de beschreven activiteiten en/of instrumenten blijken geven van inhoudelijke deskundigheid en een gedegen inzicht in de behoefte.
- De mate waarin het plan van aanpak en de uitvoering concreet zijn uitgewerkt en een effectieve basis bieden voor de bewustwording van de kandidaat van zijn of haar talenten of het realiseren van een loopbaanbeweging door een effectieve inzet van activiteiten en/of instrumenten** op een wijze die aansluit op het aangeleverde casus materiaal.
- De mate waarin de uitwerking blijkt geeft van een zorgvuldig, professioneel en ontzorgend proces dat aansluit op de gevraagde Dienstverlening en de gewenste rol zoals uiteengezet in hoofdstuk 1 van dit document.

** Per casus dienen bovengenoemde onderdelen volledig beantwoord te worden. De uitwerking dient zodanig te zijn dat de uitwerkingen van de casussen los en onafhankelijk van elkaar beoordeeld kunnen worden.*

*** De in de beantwoording opgenomen activiteiten en/of instrumenten die door Inschrijver genoemd worden dienen activiteiten en/of instrumenten te zijn die onderdeel uitmaken van de geoffeerde Dienstverlening en de hiervoor geoffeerde tariefstellingen, zoals opgenomen in bijlage 3 en 3A.*

Vraag 3: Continuïteit van Dienstverlening (max 2 A4) 15 punten

Uitgangspunt:

De landelijke scope en de omvang van Rijkswaterstaat als Opdrachtgever maken dat het borgen van de continuïteit van Dienstverlening geen eenvoudige opgave is.

Vraagstelling:

Beschrijf hoe u de continuïteit van Dienstverlening gaat waarborgen. Besteed in uw antwoord aandacht aan:

- ❖ *Beschrijf hoe geborgd is dat u in alle gevallen in staat bent om invulling te geven aan de gevraagde Dienstverlening. Geef hierbij een concrete beschrijving van de voor de Dienstverlening beschikbare expertises, met daarbij expliciete aandacht voor alle onderdelen beschreven in de Dienstverlening. Talentontwikkeling is hierbij voor Opdrachtgever een nieuw onderdeel van de Dienstverlening. Geef hierbij tevens aan, indien van toepassing, welke expertise(s) buiten de eigen organisatie gezocht moet(en) worden en hoe ten behoeve van Opdrachtgever is geborgd dat ook in deze gevallen snel voorzien kan worden in de gevraagde Dienstverlening.*
- ❖ *Beschrijf uw kennis van en uw rol (activiteiten) in de regionale arbeidsmarkt en uw netwerk hierin en beschrijf hoe u dit tijdens de looptijd van de overeenkomst in uw organisatie en de Dienstverlening blijft borgen.*
- ❖ *Beschrijf de maatregelen die u treft om snel en flexibel te kunnen schakelen bij pieken in de vraag en in geval van ziekte, verlof en/of andere afwezigheid, zodanig dat de kwaliteit van Dienstverlening hierdoor niet onder druk komt te staan. In de beantwoording dient tevens ingegaan te worden op het landelijke karakter van de Raamovereenkomst en de wijze waarop geborgd is dat Inschrijver kan voorzien in een landelijke aanwezigheid op projectlocaties.*

Uw antwoord wordt beoordeeld op:

- De mate waarin het antwoord van Inschrijver aantoont dat te allen tijde voorzien kan worden in de gevraagde Dienstverlening, zonder dat de kwaliteit van Dienstverlening hierdoor onder druk komt te staan. Het antwoord van Inschrijver wordt positiever beoordeeld naarmate er minder risico's zijn op verstoring of vertraging van de Dienstverlening.
- De mate waarin de beschreven maatregelen effectief bijdragen aan het borgen van de continuïteit van de Dienstverlening zodanig dat deze blijvend aansluit op de behoefte van de Opdrachtgever. Het antwoord van Inschrijver wordt positiever beoordeeld naarmate er minder risico's zijn op verstoring of vertraging van de Dienstverlening.