

Bijlage 7 – 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 raamovereenkomst 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 de kwaliteitsaspecten in, deze zullen los van elkaar worden beoordeeld.

Bij de inschrijving moet voor het volgende onderdeel worden ingediend:

- 7.1 Schriftelijke beantwoording open vragen:** Inschrijver beantwoordt schriftelijk de gestelde open vragen conform deze bijlage.

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

- 7.2 Persoonlijke toelichting beantwoording van de schriftelijk ingediende open vragen:** Inschrijver zal op locatie van de aanbestedende dienst (of online) een toelichting geven op haar schriftelijke 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.

Samenvatting van alle kwaliteitsaspecten en **maximaal te behalen waarde zijn terug te vinden in bijlage 11 van deze aanbesteding.**

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 (KO), uitsluiting van verdere deelname. 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 blijkt dat een beantwoording van één of meerdere open vragen een ander inzicht geeft voor één of meerdere beoordelaars dan het ingediende, kan de beoordelingscommissie bij het consensusoverleg ervoor kiezen om de eerdere scores (onbeperkt) daarop aan te passen. Dit betekent geenszins dat een inschrijver haar inschrijving bij de toelichting mag aanvullen of wijzigen.

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 beoordelingsgroep op basis van CONSENSUS de eindscore op de beantwoording van de open vraag vaststellen. De beantwoording zal worden beoordeeld conform onderstaand kader:

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.

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.

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 een of twee 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 twee punten van verbetering.

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'.

7.1 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 opdrachtgever. Tevens dient de beschreven dienstverlening en aangeboden meerwaarde in uw beantwoording bij de prijzen op het prijzenblad te zijn inbegrepen, er is dus geen sprake van meerwerk/ aanvullende kosten, tenzij dit nadrukkelijk is gevraagd in de betreffende open vraag.

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. Inschrijver mag een voorblad en een inhoudsopgave toevoegen, deze pagina's zullen niet meegenomen worden in het maximaal aantal pagina's en zullen niet meegenomen worden in de beoordeling.
- U dient bij het uitwerken van de schriftelijke beantwoording van de open vragen minimaal een fontgrootte van 10 punten aan te houden.
- U dient de uitwerking van de schriftelijke 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 bijlage 11 behalen. Om inzage te geven hoe de beoordeling tot stand komt is het beoordelingsformulier bijgevoegd als bijlage 8.

7.1.1 BELEVING SCHONE WERKOMGEVING OP HET STADSKANTOOR

De dag beginnen met een schone omgeving op het stadskantoor voor bezoekers, huurders en medewerkers in alle ruimtes (publiekshal, kantoren, werkcafé, vergaderruimtes, sanitaire ruimtes etc.) iedere dag weer. Dat is waar de aanbestedende dienst naar streeft. Met deze aanbesteding wil de aanbestedende dienst een partij selecteren die als geen ander begrijpt dat schoonmaak meer is dan alleen een werkprogramma uitvoeren en afvinken. Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 3 A4 wat zij in het kader van deze aanbesteding verstaat onder een schone werkomgeving bij de opdrachtgever. Inschrijver beschrijft daarbij minimaal:

- Welke invulling inschrijver gaat geven aan de beleving bij bezoekers en medewerkers van de gemeente Goes van schoon;
- Op welke wijze inschrijver ervoor zorgt dat dit dagelijkse praktijk is gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst, dus ook in de verschillende seizoenen;
- Welke meerwaarde inschrijver biedt naast het afwerken van alleen het geëiste schoonmaakprogramma;
- Op welke wijze inschrijver zorgt voor continue kwaliteit (ofwel borging) van de schoonmaakdiensten;
- Op welke manier inschrijver omgaat met vervuiling bestaande uit rommel door bezoekers in openbare ruimtes;
- Welke extra structurele maatregelen de inschrijver treft om het verspreiden van virussen aan deurknoppen, deurgrepen en andere contactelementen te minimaliseren.
- Op welke wijze inschrijver invulling geeft aan de beleving van een schone flexibele werkplek zodat de medewerker die daaraan plaatsneemt niet alleen weet dat het schoongemaakt is maar ook beleeft.

NOTE: de gemeente Goes streeft 'clean desk' na. Het beleid stelt dat vertrouwelijke informatie en persoonlijke spullen na werktijd niet achterlaten mogen worden op de werkplek. De praktijk blijkt helaas soms anders. Op de werkplek staat in principe alleen een beeldscherm, een toetsenbord, een dockingstation en een muis.

7.1.2 GOED WERKGEVERSCHAP EN GOEDE REGIE SW-CONTRACT EN GLASBEWASSING

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 2 A4 op welke wijze zij invulling geeft aan goed werkgeverschap gericht op haar eigen werknemers en goede regie (aansturen van medewerkers van het SW-bedrijf, die onder eigen management ook schoonmaakwerkzaamheden uitvoert) en het contract van de glasbewassing en beschrijft daarbij minimaal:

- Hoe de eigen medewerkers van de opdrachtnemer worden gestimuleerd en gemotiveerd in hun werken ten einde een goede schoonmaakkwaliteit te realiseren en wat de rol van de direct leidinggevende/ manager hierin is;
- Hoe de medewerkers van het SW-bedrijf (d.m.v. contractregie van opdrachtnemer) worden gestimuleerd en gemotiveerd in hun werken ten einde een goede schoonmaakkwaliteit realiseren en wat de rol van de direct leidinggevende is.
- Welke ervaring inschrijver heeft met het uitvoeren van regie op leidinggevend en medewerkers behorend tot een 'doelgroep';
- Hoe inschrijver de kwaliteit van de schoonmaak maximaal denkt te borgen vanuit een regierol waarbij zij niet direct leidinggeeft aan het schoonmaakteam van het SW-bedrijf;
- Hoe inschrijver de kwaliteit van de glasbewassing maximaal denkt te borgen vanuit een regierol waarbij zij niet direct leidinggeeft aan het team dat de uitvoering verzorgt.

7.1.3 INVULLING WERKZAAMHEDEN LEIDINGGEVENDE

De aanbestedende dienst wil van inschrijver weten op welke wijze zij een invulling geeft aan de dagelijkse leiding van de schoonmaak. Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 2 A4:

- Hoe inschrijver de drie taken organiseert en borgt die thuishoren bij de opdrachtnemer gedurende de schoonmaakwerkzaamheden. De drie taken zijn (1) het uitvoeren van de controles en het rapporteren hiervan, (2) het leidinggeven aan de schoonmakers en (3) het eventueel meewerken/ mede schoonmaken door een leidinggevende;
- Op welke wijze inschrijver invulling geeft op iedere locatie aan de functie leidinggevende waarbij minimaal beschreven wordt hoeveel uur deze per locatie ingezet gaat worden uitgewerkt naar de eigen schoonmaakwerkzaamheden en de regiefunctie richting het SW-bedrijf.

7.1.4 OVERMACHT SITUATIES

Inschrijver beschrijft op maximaal 2 A4 op welke wijze zij handelt in een situatie wanneer een pandemie of een andere overmachtssituatie die langer duurt dan 6 weken, waarbij de kantoren (deels) zijn gesloten en er weinig tot geen dagelijkse werkzaamheden zijn uit te voeren. Inschrijver dient hierbij haar visie in en schrijft een plan van aanpak/ voorstel waarbij minimaal de volgende aandachtspunten zijn uitgewerkt:

- Welke werkzaamheden nog wel uit te voeren zijn;
- Hoe dit financieel doorbelast wordt aan de aanbestedende dienst;

- Hoe inschrijver om gaat met het personeel tijdens een overmachtssituatie dat normaliter wordt ingezet op de kantoren, zowel vaste als flexibele schoonmakers als leidinggevende(n).

Per beantwoording van de open vragen zal een score een waarde vertegenwoordigen, deze waarde is te vinden in bijlage 11. Daar waar in bijlage 11 **KO** staat zal die score naar oordeel van de beoordelingscommissie leiden tot uitsluiting (KNOCK-OUT) van deze aanbesteding. Indien inschrijver driemaal of vaker 'matig' scoort zal zij worden uitgesloten van verdere deelname.

PERSOONLIJKE TOELICHTING BEANTWOORDING

De inschrijver zal op locatie van de aanbestedende dienst of online via Teams haar beantwoording op de open vragen persoonlijk toelichten. De beoordelaars kunnen aan inschrijver verdiepingsvragen stellen, aan de hand van de schriftelijke beantwoording die bij de inschrijving is ingediend en de persoonlijke toelichting. Inschrijver zorgt ervoor dat zij deze toelichting laat uitvoeren door een eigen medewerkers die zodanig bekwaam zijn, dat vragen over de inhoud van de beantwoording van de open vragen eenvoudig en eenduidig beantwoord kunnen worden. 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 de volgende functies aanwezig om vragen te kunnen beantwoorden:

- de account verantwoordelijke dan wel projectleider die met aanbestedende dienst na gunning zal communiceren;
- de direct leidinggevende (of meerdere) van de inschrijver die zal worden ingezet op de verschillende locaties van de aanbestedende dienst.

Als bij de toelichting blijkt dat inschrijver haar schriftelijke beantwoording niet gestand kan doen dan zal de aanbestedende dienst de beoordeling als onvoldoende aangemerkt worden en de betreffende inschrijver worden uitgesloten. Deskundige beoordelaars (zoals beschreven in het aanbestedingsdocument) van de aanbestedende dienst zullen de persoonlijke toelichting in relatie tot de schriftelijke beantwoording beoordelen. De toelichting kan ertoe leiden dat de beoordeling van de beantwoording van de open vragen positief of negatief aangepast wordt, uiteraard alleen na een consensus overleg met alle beoordelaars.

Deze aanpassing kan bovendien significant zijn nadat beoordelaars elkaars argumenten hebben aangehoord. Pas nadat de beoordelingscommissie het unaniem eens is zal de groepsbeoordeling worden vastgelegd. De voorbereiding zal maximaal 5 minuten duren. Het is NIET de bedoeling dat inschrijver een bedrijfspresentatie geeft, zij mag zich maximaal 5 minuten voorstellen (niet verplicht), waarna de 60 minuten van de toelichting gaan plaatsvinden.

De toelichting op de beantwoording van de open vragen zal plaatsvinden conform planning in het aanbestedingsdocument (inschrijver zal hiervoor tijdig een nadere uitnodiging ontvangen). Om onduidelijkheden achteraf te voorkomen zal het gesprek 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 toelichting, inclusief het stellen van vragen en de beantwoording hiervan, mag maximaal 60 minuten duren.

70 minuten totaal:

- 5 minuten voorbereiden/ verbindingen maken
- 5 minuten kennismaking/ voorstellen
- maximaal 60 minuten toelichting

Dit onderdeel kent dus GEEN eigen beoordelingskader, maar kan leiden tot een aanpassing van een beoordeling van de beantwoording van de open vragen. Als het een online toelichting betreft zal er rekening worden gehouden met verbindingen met thuiswerkers.