

Aanbesteding: Raamcontract inhuur toegang
Aanbestedende Dienst: Gemeente Meierijstad
Referentie: 2022-2020

Toelichting:

Ref.nr. 122
Onderwerp: NvI 1 nr. 57 inzake presentatie

Vraag:

Maar daar het vrijmaken van adviseurs voor de presentatie/interview enige organisatie vergt, moeten we tijdig aan de slag. In dat kader is ons niet geheel duidelijk of u, indien inschrijver wordt uitgenodigd voor bijvoorbeeld 3 percelen, er ook 3 adviseurs op de verschillende expertises aanwezig dienen te zijn. Allicht wilt u dat nog verhelderen?

Antwoord:

Het is toegestaan om voor elk perceel een adviseur deel te laten nemen aan de presentatie.

Percelen: P1 Klantmanagers voor aandachtsgebieden
Participatie Werk en inkomen.
P2 Klantmanagers voor schuldhulpverlening
P3 Klantmanagers voor het aandachtsgebied WMO
P4 Klantmanager voor het aandachtsgebied Jeugd
P5 Administratieve ondersteuning

Beantwoord op: 01-02-2023

Label: Proces

Ref.nr. 123
Onderwerp: NvI 60 Opmaak plan van aanpak

Vraag:

Wat is de voorgeschreven regelfstand?

Antwoord:

De voorgeschreven regelfstand is minimaal 1.0.

Percelen: P1 Klantmanagers voor aandachtsgebieden
Participatie Werk en inkomen.
P2 Klantmanagers voor schuldhulpverlening
P3 Klantmanagers voor het aandachtsgebied WMO
P4 Klantmanager voor het aandachtsgebied Jeugd
P5 Administratieve ondersteuning

Beantwoord op: 01-02-2023

Label: Proces

Ref.nr.
124

Onderwerp:
Vraag 60 NVI

Vraag:

U geeft aan dat wij de marges aan mogen passen in het format vanaf de pagina dat wij starten met de beantwoording. Is het ook toegestaan dat wij de beantwoording apart indienen? Dus 2 documenten per perceel. (1) Sjabloon plan van aanpak ondertekend. (2) Uitwerking plan van aanpak.

Antwoord:

Nee dat is niet akkoord. De uitwerking van het plan van aanpak dient in het sjabloon opgenomen te worden.

Perceelen: P1 Klantmanagers voor aandachtsgebieden
Participatie Werk en inkomen.
P2 Klantmanagers voor schuldhulpverlening
P3 Klantmanagers voor het aandachtsgebied WMO
P4 Klantmanager voor het aandachtsgebied Jeugd
P5 Administratieve ondersteuning

Beantwoord op: 01-02-2023

Label: Proces

Ref.nr.
125

Onderwerp:
NvI vraag 7

Vraag:

Het is voor inschrijver bij een aanbestedingstraject voor detachering gebruikelijk dat kantoorpersoneel / accountmanagement van Inschrijver (die verantwoordelijk zijn voor de gehele dienstverlening) de presentatie op zich neemt en dat de casus ziet op de dienstverlening van inschrijver zoals beschreven in het Plan van Aanpak (en niet op een inhoudelijke casus). Onze professionals zijn inhoudsdeskundigen en worden normaliter niet betrokken bij een aanbestedingstraject.

Vraag 1: Bent u bereid de casus aan te passen naar een casus over de dienstverlening (het ter beschikking stellen van personeel en het inhuurproces)?;

Vraag 2: Zo nee, kunt u dan akkoord gaan om de accountmanager de presentatie te laten uitvoeren, waarbij de professional enkel inhoudelijk ondersteunt op de casus, en niet verantwoordelijk is voor de rest van de presentatie over het Plan van Aanpak?;

Vraag 3: Zo ja, kunt u dan ruim vooraf laten weten wat de casus behelst,

zodat we hier een passende professional op kunnen aansluiten (gezien er binnen sommige percelen meerdere expertises worden gevraagd).

Antwoord:

De aanbestedende dienst zal niet de casus aanpassen. Het is wel akkoord dat de accountmanager de presentatie verzorgt en de inhoudsdeskundige ondersteund voor de inhoudelijke behandeling van de casus.

Percelen: P1 Klantmanagers voor aandachtsgebieden
Participatie Werk en inkomen.
P4 Klantmanager voor het aandachtsgebied Jeugd

Beantwoord op: 01-02-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
126

Onderwerp:
NvI vraag 7

Vraag:

U geeft aan dat een professional de presentatie op zich dient te nemen. Inschrijver is voornemens in te schrijven op meerdere percelen. Betekent dit dat wij dan bij de presentatie meerdere casussen moeten behandelen en dat we daarvoor meerdere professionals mogen aansluiten (voor de verschillende percelen)? Zo nee, hoe ziet u dit dan?

Antwoord:

Ja dat is akkoord.

Percelen: P1 Klantmanagers voor aandachtsgebieden
Participatie Werk en inkomen.
P2 Klantmanagers voor schuldhulpverlening
P3 Klantmanagers voor het aandachtsgebied WMO
P4 Klantmanager voor het aandachtsgebied Jeugd
P5 Administratieve ondersteuning

Beantwoord op: 01-02-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
127

Onderwerp:
NvI vraag 47

Vraag:

Kunt u bevestigen dat een tevredenheidsverklaring dus ook na voorlopige gunning niet aangeleverd dient te worden?

Antwoord:

Dat kunnen wij bevestigen. De opdracht dient wel na tevredenheid

uitgevoerd te zijn. De referentie kan gecheckt worden bij de door u opgegeven contactgegevens.

Percelen: P1 Klantmanagers voor aandachtsgebieden Participatie Werk en inkomen.
P2 Klantmanagers voor schuldhulpverlening
P3 Klantmanagers voor het aandachtsgebied WMO
P4 Klantmanager voor het aandachtsgebied Jeugd
P5 Administratieve ondersteuning

Beantwoord op: 01-02-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
128

Onderwerp:
NvI vragen 16, 23, 45, 64 en 88

Vraag:

In NvI vragen 16, 23, 45, 64 en 88 wordt u gevraagd naar een verduidelijking van de eerste bullet bij G3: “uw aanpak bij de uitvoering van de onderzoeken”.

U geeft echter bij deze vragen een verschillend antwoord. Bij vragen 16, 23 en 45 geeft u aan dat dit gaat om het onderzoek naar onze eigen kandidaten (dus onderzoek uitgevoerd door Inschrijver bij het vinden en matchen van kandidaten) en bij vragen 64 en 88 geeft u aan dat dit gaat om het uitvoeren van klantonderzoeken en het voeren van regie over trajecten en zorgvragen van burgers (dus onderzoek dat wordt uitgevoerd door professionals bij u op opdracht). Gezien de overkoepelende uitvraag bij G3 en hetgeen waarop we beoordeeld worden (de wijze waarop u levertijd en kwaliteit borgt) gaat Inschrijver ervan uit dat uw antwoord bij NvI vragen 16, 23 en 45 correct is. Kunt u dit bevestigen?

Antwoord:
Ja dat is juist.

Percelen: P1 Klantmanagers voor aandachtsgebieden Participatie Werk en inkomen.
P2 Klantmanagers voor schuldhulpverlening
P3 Klantmanagers voor het aandachtsgebied WMO
P4 Klantmanager voor het aandachtsgebied Jeugd
P5 Administratieve ondersteuning

Beantwoord op: 01-02-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
129

Onderwerp:
NvI vraag 42

Vraag:

Inschrijver wijst u erop dat type inzet (reguliere inhuur, zzp en doorleen) inzichtelijk is voor Opdrachtgever. Daarnaast neemt Inschrijver verantwoordelijkheid zelf grip te houden op haar SROI verplichtingen en deelt graag per kwartaal de actuele SROI verplichting, gebaseerd op de marges van zzp en doorleen plaatsingen.

Graag maakt Inschrijver na gunning hiervoor werkbare afspraken. Kunt u hiermee instemmen? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

De SROI verplichting zal berekend worden op de totale omzet. Hierbij wordt geen verschil gemaakt in de verschillende types inzet. De SROI blijft 5% op de gerealiseerde omzet.

Percelen: P1 Klantmanagers voor aandachtsgebieden Participatie Werk en inkomen.
P2 Klantmanagers voor schuldhulpverlening
P3 Klantmanagers voor het aandachtsgebied WMO
P4 Klantmanager voor het aandachtsgebied Jeugd
P5 Administratieve ondersteuning

Beantwoord op: 01-02-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
130

Onderwerp:
NvI vraag 41

Vraag:

Het lijkt erop of u per abuis het antwoord op vraag 40 opnieuw bij 41 heeft genoteerd. Kunt u alsnog antwoord geven op vraag 41?

Antwoord:

Over de exacte invulling kan na gunning verdere afstemming plaatsvinden met onze MVO coördinator.

Percelen: P1 Klantmanagers voor aandachtsgebieden Participatie Werk en inkomen.
P2 Klantmanagers voor schuldhulpverlening
P3 Klantmanagers voor het aandachtsgebied WMO
P4 Klantmanager voor het aandachtsgebied Jeugd
P5 Administratieve ondersteuning

Beantwoord op: 01-02-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
131

Onderwerp:
NvI vraag 65

Vraag:

Kunt u aangeven op welke percelen deze kennis van en ervaring met XWorks en Competensys niet wordt meegewogen? En kan Inschrijver op die percelen de beantwoording van deze bullet dan achterwege laten? Graag uw verduidelijking.

Antwoord:

Ervaring met X-Works is van toepassing op alle percelen. Ervaring met Competensys is van toepassing op perceel 1 en 5.

Ervaring met Competensys is dus niet vereist voor perceel 2, 3 en 4.

Percelen:

P1 Klantmanagers voor aandachtsgebieden Participatie Werk en inkomen.
P2 Klantmanagers voor schuldhulpverlening
P3 Klantmanagers voor het aandachtsgebied WMO
P4 Klantmanager voor het aandachtsgebied Jeugd
P5 Administratieve ondersteuning

Beantwoord op: 01-02-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
132

Onderwerp:

Vervolg vraag n.a.v. vraag 43, NvI 1

Vraag:

“De medewerkers die we zoeken moeten in staat zijn om goed te luisteren naar de klant en de vraag achter de vraag kunnen achterhalen. Dat vraagt dat ze in hun doorvragen ook kunnen achterhalen of er naast de concrete vraag die gesteld wordt ook andere leefgebieden kunnen spelen. Dus naast bijvoorbeeld een schuld ook een hulpvraag waar het zorg betreft (WMO). Dan kan intern naar collega's worden doorverwezen zodat de klant breder bediend wordt. Hoe deskundig en doortastend is de medewerker. Dit vraagt ook om flexibiliteit in de opvatting van de taak. Je neemt een soort van regie op de problematiek van de klant. Hoor en zie je alles? De vraag is in dit kader of uw medewerker hiertoe in staat is, in opgeleid is, in getraind is en over deze competenties beschikt?

U geeft aan dat onder de regisseursfunctie het volgende valt: het doorverwijzen naar collega's bij (hulp)vragen die bij andere leefgebieden spelen. Blijft degene die de doorverwijzing doet naar een collega in een ander leefgebied regisseurs, ook wanneer de hulpvraag of problematiek bij het eigen leefgebied opgelost is? Welke afspraken hanteert u hiervoor?

Antwoord:

Degene bij wie het aandachtspunt van de klant het grootst is blijft regievoerder. Dus als de klant met name WMO nodig heeft en er spelen ook

schuldenproblematiek dan blijft de klant in regie onder de consulent WMO maar zal wel de consulent SHV de schuldenproblematiek oppakken. Echter de consulent WMO zal van tijd tot tijd in de benadering van de klant en zijn /haar collega wel navragen of schuldenproblematiek goed behandeld wordt. De verantwoordelijkheid dat deze behandeling goed is valt onder de consulent SHV. Dit geldt voor overzichtelijke situaties waarbij de eventueel verschillende leefgebieden overzichtelijk zijn en een relatief korte interventie van een collega vragen.

Indien de problematiek dermate ingewikkeld en groot is dat dit langdurig is of bv veiligheid aan de orde is, dan valt de regiefunctie niet meer onder enige functie in enig perceel maar haat het naar andere functies in onze organisatie die de procesregie oppakken.

Percelen: P1 Klantmanagers voor aandachtsgebieden
Participatie Werk en inkomen.
P2 Klantmanagers voor schuldhulpverlening
P3 Klantmanagers voor het aandachtsgebied WMO
P4 Klantmanager voor het aandachtsgebied Jeugd
P5 Administratieve ondersteuning

Beantwoord op: 01-02-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
133

Onderwerp:
Vervolgvrage n.a.v. antwoord vraag 7, NvI 1

Vraag:
“Nee, deze aanname is niet correct. De presentatie wordt gehouden door de professional die de opdrachten zal uitvoeren. Echter de accountmanager mag ook bij de presentatie aanwezig zijn en hierin ondersteunen.”

Als onderdeel van het relatiebeheer haken wij standaard een schaduwmanager aan, die de eerste vervanger is van de accountmanager bij uitval. Voor de borging van de continuïteit en de kennismaking stellen wij voor de schaduwmanager aan te laten sluiten bij de presentatie. Zo is de kennismaking en continuïteit geborgd in geval van gunning, en hoeft er geen aparte kennismaking te volgen in geval van onverhoopte uitval. Daarom vragen wij of de Inschrijvers een derde persoon, dus een beoogd vervanger, aan mogen laten sluiten bij de presentatie. Gaat u akkoord?

Antwoord:
Nee, alleen de accountmanager en de klantmanagers op de betreffende vakgebieden verzorgen de presentatie.

Percelen: P1 Klantmanagers voor aandachtsgebieden
Participatie Werk en inkomen.
P2 Klantmanagers voor schuldhulpverlening

P3 Klantmanagers voor het aandachtsgebied WMO
P4 Klantmanager voor het aandachtsgebied Jeugd
P5 Administratieve ondersteuning

Beantwoord op: 01-02-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
134

Onderwerp:
Vervolgvrage n.a.v. antwoord vraag 7, NvI 1

Vraag:

“Nee, deze aanname is niet correct. De presentatie wordt gehouden door de professional die de opdrachten zal uitvoeren. Echter de accountmanager mag ook bij de presentatie aanwezig zijn en hierin ondersteunen.”

U geeft aan dat de presentatie gehouden dient te worden door de professional die de opdracht ook daadwerkelijk gaat uitvoeren. Dat betekent dat de presentatie voor alle percelen wordt gedaan door een professional die specifiek binnen een perceel een nog uit te zetten opdracht gaat uitvoeren. Nu is de verwachting dat een een perceelspecifieke professional alle vijf percelen presenteert. Het is disproportioneel om te vragen dat een professional met enkel ervaring en expertise binnen een perceel, de vereiste inhoudelijke kennis bezit om de perceelspecifieke casussen op de andere percelen toe te lichten. Dat betekent namelijk dat Inschrijvers die zich op een enkel perceel hebben ingeschreven, een onevenredig voordeel hebben ten opzichte van Inschrijvers die zich op alle percelen ingeschreven hebben. Tevens is een tijdens het interview beschikbare professional/klantmanager niet per definitie nog beschikbaar op het moment dat u een uitvraag uit zet, derhalve kan niet gegarandeerd worden dat deze specifieke professional ook daadwerkelijk bij u gaat starten. Daarom stellen we voor dat we voor elk perceel een professional mogen laten presenteren, of anders de eis in het geheel te laten vervallen. Gaat u akkoord? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Wij realiseren ons dat de betreffende klantmanager wellicht niet op de opdracht geplaatst wordt. Echter beogen wij hiermee een beeld te krijgen van de kwaliteit van de klantmanagers en aanpak die zij hanteren. Het is toegestaan voor elk perceel waarvoor u mag presenteren een klantmanager deel te laten nemen aan de presentatie.

Percelen: P1 Klantmanagers voor aandachtsgebieden
Participatie Werk en inkomen.
P2 Klantmanagers voor schuldhulpverlening
P3 Klantmanagers voor het aandachtsgebied WMO
P4 Klantmanager voor het aandachtsgebied Jeugd
P5 Administratieve ondersteuning

Beantwoord op: 01-02-2023
Inhoud

Label:**Ref.nr.**
135**Onderwerp:**
Algemene vraag**Vraag:**

Omdat een aantal zaken pas duidelijk worden in uw 2e Nota van Inlichtingen, loopt ons inschrijfproces vertraging op. Daarom vragen wij u de inschrijftermijn met minimaal 2 weken te verlengen.

Antwoord:

Niet akkoord.

Percelen:

P1 Klantmanagers voor aandachtsgebieden
Participatie Werk en inkomen.
P2 Klantmanagers voor schuldhulpverlening
P3 Klantmanagers voor het aandachtsgebied WMO
P4 Klantmanager voor het aandachtsgebied Jeugd
P5 Administratieve ondersteuning

Beantwoord op: 01-02-2023**Label:** Proces**Ref.nr.**
136**Onderwerp:**
N.a.v. vraag 74, blz 42**Vraag:**

Uw antwoord is 'Ja dat is toegestaan' maar de vraag betreft meerdere opties (een half jaar overlap, ver uit elkaar liggen of elkaar opvolgen). Wat is nu precies toegestaan?

Antwoord:

De referenties mogen overlap hebben, verder uit elkaar liggen, maar hoeven elkaar niet exact op te volgen.

Percelen:

P1 Klantmanagers voor aandachtsgebieden
Participatie Werk en inkomen.
P2 Klantmanagers voor schuldhulpverlening
P3 Klantmanagers voor het aandachtsgebied WMO
P4 Klantmanager voor het aandachtsgebied Jeugd
P5 Administratieve ondersteuning

Beantwoord op: 01-02-2023**Label:** Inhoud**Ref.nr.**
137**Onderwerp:**
N.a.v. vraag 41, blz 22

Vraag:

Wij wijzen u erop dat uw antwoord op vraag 41 geen antwoord is op de gestelde vraag. Het is een kopie van uw antwoord op vraag 40. Wilt u alsnog de vraag beantwoorden?

Antwoord:

Over de exacte invulling kan na gunning verdere afstemming plaatsvinden met onze MVO coördinator.

Percelen:

P1 Klantmanagers voor aandachtsgebieden
Participatie Werk en inkomen.
P2 Klantmanagers voor schuldhulpverlening
P3 Klantmanagers voor het aandachtsgebied WMO
P4 Klantmanager voor het aandachtsgebied Jeugd
P5 Administratieve ondersteuning

Beantwoord op:

01-02-2023

Label:

Inhoud

Ref.nr.
138

Onderwerp:

N.a.v. vraag 25 en 79, blz 13 en 45

Vraag:

U heeft het in uw antwoord over casuïstiek. In uw programma van eisen schrijft u op pg. 14 over twee projecten en dat er voorafgaand aan het interview een casus aangegeven wordt waarover wij een uiteenzetting moeten geven. Kunt u aangeven wat voor soort casus dit is? En op welk moment voorafgaand wij die ontvangen (dagen voorafgaand aan de presentatie of op het moment dat wij de presentatie geven)? U geeft tevens aan dat wij de andere casus zelf kunnen kiezen. Wat voor soort casus moet dit dan zijn? Wilt u hier duidelijkheid over geven zodat wij ons hierop voor kunnen bereiden?

Antwoord:

De casus welke u zelf mag aanleveren. Is een praktijkvoorbeeld waarin u uw aanpak kunt laten zien. De casus welke wij aan zullen leveren zal bij uitnodiging van de presentatie verstrekt worden. Het streven is 28 februari de uitnodiging inclusief casus te versturen aan partijen die nog in aanmerking komen voor gunning.

Percelen:

P1 Klantmanagers voor aandachtsgebieden
Participatie Werk en inkomen.
P2 Klantmanagers voor schuldhulpverlening
P3 Klantmanagers voor het aandachtsgebied WMO
P4 Klantmanager voor het aandachtsgebied Jeugd
P5 Administratieve ondersteuning

Beantwoord op: 01-02-2023
Label: Inhoud

Ref.nr. 139
Onderwerp: N.a.v. vraag 15, 16 en 64, blz 8 en 36

Vraag:

Als antwoord op de vraag naar de ‘aanpak bij de uitvoering van onderzoeken’ geeft u bij vraag 15 het antwoord dat het gaat om onderzoek naar de juiste kandidaat conform de door u opgestelde kwaliteitseisen. Daarbij lijkt u te doelen op het ‘onderzoek’ naar de best passende kandidaat voor de gevraagde functie. In vraag 16 gaat het ook over de ‘aanpak bij de uitvoering van onderzoeken’ en daar antwoord u deels hetzelfde namelijk dat het gaat over de kwaliteiten van de kandidaat maar u heeft het ook over ‘kwaliteit van hun productie’. En dat laatste kunnen we pas onderzoeken als de professional bij u aan het werk is. Dus dat is weer een ander ‘onderzoek’. Bij vraag 64 geeft u weer een ander antwoord op dezelfde vraag. Nu gaat het over het uitvoeren van klantonderzoeken en regie voeren over trajecten en zorgvragen van burgers. Wij vragen u een eensluidend antwoord te geven op de vraag wat u bedoelt met onze aanpak bij de uitvoering van onderzoeken.

Antwoord:

Hiermee wordt bedoeld hoe u intern bewaakt en controleert ("onderzoekt") dat de kwaliteitseisen die we hebben gevraagd voor de betreffende medewerker ook daadwerkelijk aanwezig zijn bij uw kandidaten. Denk daarbij aan training, check op kwaliteit van hun productie ed.

Percelen: P1 Klantmanagers voor aandachtsgebieden
Participatie Werk en inkomen.
P2 Klantmanagers voor schuldhulpverlening
P3 Klantmanagers voor het aandachtsgebied WMO
P4 Klantmanager voor het aandachtsgebied Jeugd
P5 Administratieve ondersteuning

Beantwoord op: 01-02-2023
Label: Inhoud

Ref.nr. 140
Onderwerp: N.a.v. vraag 7, blz 3

Vraag:

U geeft aan dat de professional die de opdrachten zal uitvoeren de presentatie moet geven. De aanbesteding betreft een raamovereenkomst waaronder meerdere opdrachten uitgevoerd worden. Dus er is nooit sprake van één professional die ‘de opdrachten’ zal uitvoeren. Bovendien is er ook sprake van meerdere percelen die in dezelfde presentatie belicht moeten worden. De percelen zijn divers en per perceel is er sprake van andere

professionals. Daarom is het dus erg lastig om de juiste professional te selecteren die de presentatie kan geven. Wilt u nogmaals overwegen om de accountmanager/relatiemanager de presentatie te laten geven? Een andere overweging is om toch een presentatie per perceel te houden waarbij u dan concreet het niveau aangeeft van de professional die de presentatie geeft.

Antwoord:

De aanbestedende dienst zal niet de presentatie aanpassen. Het is wel akkoord dat de accountmanager de presentatie verzorgt en de inhoudsdeskundigen ondersteunen voor de inhoudelijke behandeling van de casus.

Percelen:

P1 Klantmanagers voor aandachtsgebieden
Participatie Werk en inkomen.
P2 Klantmanagers voor schuldhulpverlening
P3 Klantmanagers voor het aandachtsgebied WMO
P4 Klantmanager voor het aandachtsgebied Jeugd
P5 Administratieve ondersteuning

Beantwoord op:

01-02-2023

Label:

Inhoud