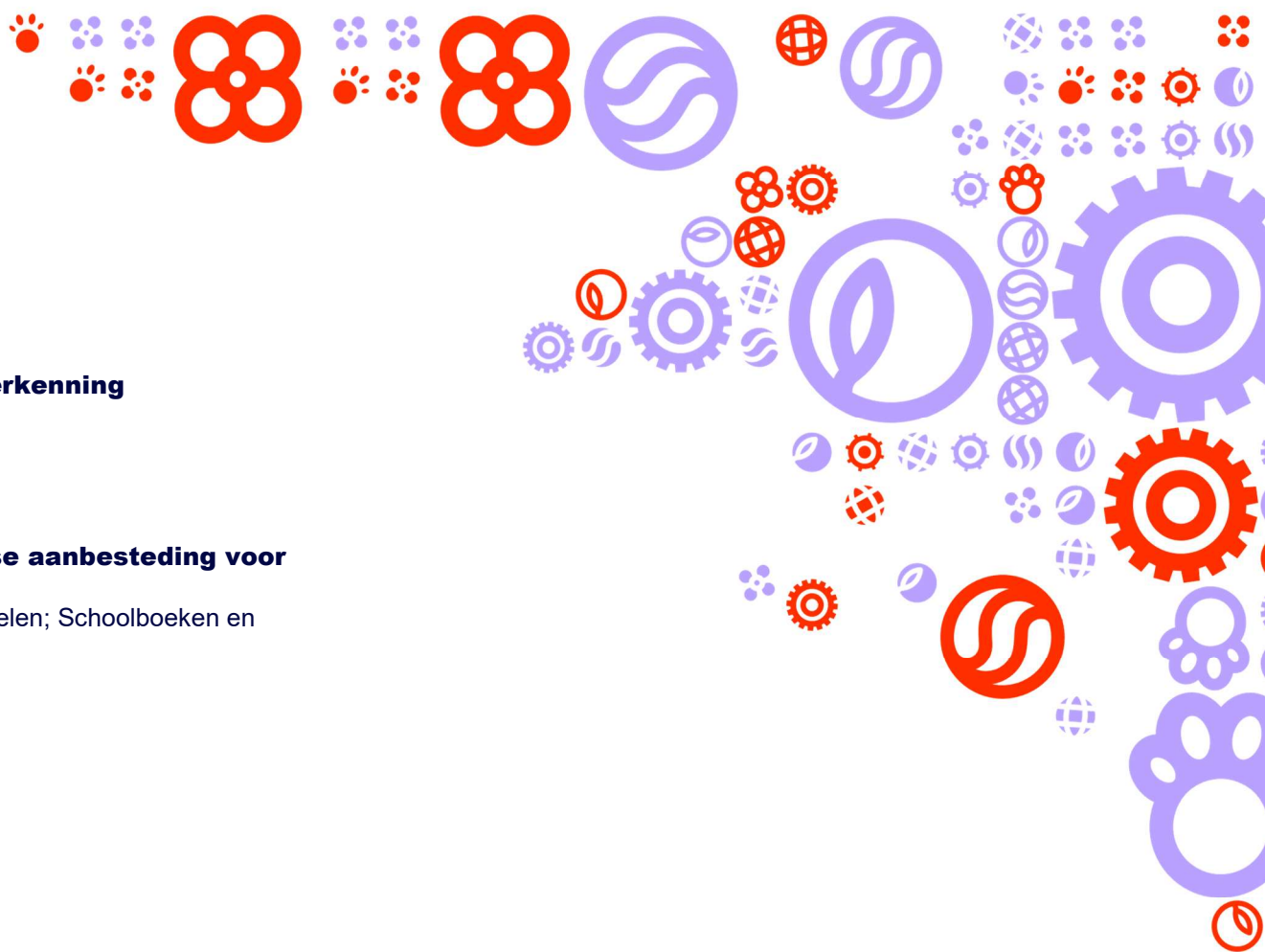




Marktverkenning

Europese aanbesteding voor

Leermiddelen; Schoolboeken en
licenties

Aanbestedende dienst: Stichting Yuverta
Uitgevoerd door: Gadeja Idrissi

Datum: 02-01-2023

Inhoudsopgave

1.	Opdrachtgever en beoogde opdracht	3
1.1	Yuverta	3
1.1.1	Dé expert in beroepsonderwijs over lucht, water en de groene leefomgeving	4
1.1.2	De ambitie	4
1.2	Doel van deze marktconsultatie	4
1.3	Scope voorgenomen aanbesteding	5
1.4	Huidige situatie	5
1.5	Beoogde gewenste situatie	5
1.6	Planning	6
1.7	Communicatie	6
2.	Marktconsultatieproces	7
2.1	Procedure	7
2.2	Overige bepalingen	7
2.3	Onderwerpenlijst	9



1. Opdrachtgever en beoogde opdracht

Voor u ligt het marktverkenningdocument van Stichting Yuverta (hierna te noemen 'Yuverta') inzake de marktverkenning Leermiddelen; Schoolboeken en licenties.

Aangezien uw kennis en informatie voor Yuverta zeer waardevol is, wordt aan u gevraagd met Yuverta mee te denken door middel van deze marktverkenning.

1.1 Yuverta

Yuverta is voortgekomen uit de fusie van CITAVERDE College, Helicon Opleidingen en stichting Wellant. De bestuurlijke (juridische) fusie is sinds 1 januari 2021 een feit. De instellingsfusie heeft per 1 augustus 2021 plaatsgevonden. Het onderwijs van Yuverta bestaat uit:

- vmbo (groen profiel) met alle leerwegen: de theoretische leerweg, de gemengde leerweg, de kaderberoepsgerichte leerweg en de basisberoepsgerichte leerweg;
- mbo ('groen') met de Beroeps opleidende Leerweg (BOL, dagopleiding/voltd) en Beroepsbegeleidende Leerweg (BBL, leren en werken/deeltijd) op alle niveaus: entree t/m niveau 4;
- Cursussen en bedrijfsopleidingen gericht op Leven Lang Ontwikkelen (LLO).

	Wellant	CITAVEERDE	Helicon	Totaal
	2.312 mbo-studenten BOL 924 mbo-studenten BBL 8.563 vmbo-leerlingen	879 mbo-studenten BOL 300 mbo-studenten BBL 1.856 vmbo-leerlingen	3.639 mbo-studenten BOL 748 mbo-studenten BBL 1.917 vmbo-leerlingen	6.830 mbo-studenten BOL 1.972 mbo-studenten BBL 12.336 vmbo-leerlingen
totaal aantal leerlingen en studenten: 21.138				
	19 vmbo 9 mbo 3 divers	4 vmbo 3 mbo 2 divers	4 vmbo 8 mbo 1 divers	27 vmbo 20 mbo 6 divers
totaal aantal locaties: 53				
	1.167 medewerkers (in fte)	318 medewerkers (in fte)	650 medewerkers (in fte)	2.135 medewerkers (in fte)

Figuur 1. Feiten en cijfers organisatie

De instelling is ingebed in traditionele land- en tuinbouw productiegebieden omgeven door de grootste steden van Nederland; Amsterdam, Rotterdam, Den Haag, Utrecht, Eindhoven, Nijmegen, Tilburg, 's-Hertogenbosch, Arnhem en Parkstad. In het verzorgingsgebied van de instelling bevinden zich de belangrijkste greenports van Nederland. Het opleidingsportfolio kent zowel een lichtgroene/blauwe invulling (water, food, natuur en milieu) die is gericht op de stedelijke omgeving als een meer donkergroene die gericht is op agroproductie (melkveehouderij, varkenshouderij, teelt). De mbo's kennen in hun portfolio een aanzienlijk deel dier- en paraveterinair-opleidingen.





Figuur 2. Opleidingsportfolio

1.1.1 Dé expert in beroepsonderwijs over lucht, water en de groene leefomgeving

Yuverta is de unieke blauw-groene onderwijsorganisatie voor vmbo, mbo en leven lang ontwikkelen. We zijn dé expert in beroepsonderwijs over lucht, water en de groene leefomgeving. Daarmee hebben we een antwoord op de vraagstukken van de toekomst, zowel in de groene regio's als in de grootste-

delijke omgeving. Door de fusie is kracht en kennis gebundeld. Zo kunnen we onze onderwijskwaliteit verder versterken en - ook in de toekomst - ons unieke, persoonlijke onderwijs blijven bieden. Kijk voor meer informatie op <https://www.yuverta.nl/>.

1.1.2 De ambitie

Wij begeleiden elke leerling/student optimaal in het ontwikkelen van zijn/haar talenten. Wij zorgen voor een optimale doorstroom tussen VMBO en MBO en tussen MBO en HBO. Wij zijn een instelling waar toekomstgericht onderwijs wordt gegeven dat voortdurend wordt aangepast op ontwikkelingen in de buitenwereld. Samen met de partners uit de regio geven wij uitvoering aan het onderwijs. Wij leveren door het opleiden van leerlingen/studenten/cursisten een actieve bijdrage aan een meer duurzame wereld en vitaal blauw/groen bedrijfsleven. Wij integreren duurzaam handelen in het onderwijs. Internationalisering is een essentieel onderdeel van ons onderwijs om studenten optimaal voor te bereiden op het functioneren in een internationale context.

Wij realiseren een werkomgeving waarin medewerkers zich continu ontwikkelen, verantwoordelijkheid nemen en verantwoording afleggen, feedback vragen, worden ingezet op hun talenten en de professionele dialoog in het team vormgeven. Wij ondernemen innovatief en zijn grensverleggend: het verruimt de blik en stimuleert perspectiefwisseling.

Wij zijn nationaal en internationaal bekend en erkend als kwalitatief sterke kennisinstelling op de gebieden onderwijs, innovatie, en commerciële dienstverlening m.b.t. groene leefomgeving, voeding, natuur, klimaat en welzijn van mens en dier. Wij zijn een instelling waar partners uit overheid en bedrijfsleven bij voorkeur mee samenwerken om up to date onderwijs te ontwikkelen en te verzorgen en om samen nieuwe kennis te creëren. Wij spelen een belangrijke rol als strategische partner van overheidsinstanties, bedrijfsleven en belangenorganisaties.

1.2 Doel van deze marktverkenning

Het doel van deze marktverkenning is voorafgaand aan de voorgenomen aanbesteding, zicht te krijgen op de markt en de mogelijkheden. Yuverta wil zoveel mogelijk marktpartijen bereiken, interesseren en stimuleren tot meedenken. De verkregen inzichten kan Yuverta - daar waar relevant - gebruiken in de voorbereiding op de aanbesteding en de aanbestedingsdocumenten.

De marktverkenning levert voordelen voor alle betrokken partijen op. De aanbestedende dienst constateert wat er mogelijk is en wat er leeft in de markt. Zo helpt het om de eisen en eigenschappen van de gevraagde dienst zo te formuleren dat de markt op een goede wijze kan aanbieden. Daarnaast gebruiken we de ontvangen informatie voor het bepalen van de best passende aanbestedingsprocedure.



Verder beoogt aanbestedende dienst met deze marktverkenning een goed beeld te krijgen van de mate van interesse en de mogelijkheden en onmogelijkheden in de markt en de dienstverlening. Zo komt aanbestedende dienst tot een haalbaarheidsinschatting en randvoorwaarden van een eventuele opdracht.

Het doel van de marktverkenning is om:

- na te gaan of de opdracht haalbaar is;
- na te gaan wat de huidige en toekomstige ontwikkelingen in de markt zijn;
- nagaan of er innovatieve oplossingen zijn voor een probleem;
- vroegtijdig ondernemers te betrekken bij en te interesseren in de mogelijke aanbesteding;
- de eigen uitgangspunten en aannames te toetsen;
- eigen ideeën en oplossingsrichtingen te toetsen;
- inzicht te verkrijgen in beschikbare ervaring en het marktaanbod op het gebied van consolidatie van wet- en regelgeving;
- een beeld te krijgen van visies, suggesties en ideeën van ondernemers;
- een beeld te krijgen van de interesse van de markt in de mogelijke opdracht;
- te bepalen welke aanbestedingsstrategie het best past.

1.3 Scope voorgenomen aanbesteding

Yuverta is voornemens om een aanbesteding te starten voor Leermiddelen; Schoolboeken en licenties. Onder de mogelijke scope van de voorgenomen aanbesteding vallen onder andere (maar niet gelimiteerd tot) de volgende diensten en producten:

1. Levering van boeken: huurboeken en koopboeken (Werkboeken en Combinaties)
2. Levering van Digitale licenties
3. <....>

1.4 Huidige situatie

Vanuit de voormalige drie onderwijsinstellingen liggen er drie verschillende contracten voor leermiddelen vmbo met daarin wisselende afspraken en processen.

De drie organisaties hebben momenteel de volgende contracten:

Organisatie	Leverancier	Definitieve einddatum overeenkomst	Looptijd contract schooljaar
Oud-Wellantcollege	Iddink	1-1-2024	2023/2024
Oud-CITAVERDE College	Van Dijk	31-7-2024	2023/2024
Oud-Helicon Opleidingen	Van Dijk	1-8-2023	2023/2024

In het voortraject zijn de al nodige acties ondernomen om tot een traject richting de aanbesteding te kunnen komen, waardoor een gezamenlijke Yuvertabrede startdatum kan worden gehanteerd voor het nieuwe contract.

1.5 Beoogde gewenste situatie

Een aanbesteding starten voor een Yuverta-contract met levering vanaf schooljaar 2024/2025 (ingangsdatum overeenkomst 1-1-2024) waarbij er een gelijke startdatum is voor geheel Yuverta.

Harmoniseren en daarna herinrichten van het nieuwe proces van bestelling tot levering. Dit proces omvat bestellen, herinrichten en financiën voor locaties.



1.6 Planning

Onderstaande planning bindt Yuverta niet. Eventuele wijzigingen zullen via TenderNed worden gecommuniceerd.

Fase 2 – Aanbesteding	
Start aanbestedingsprocedure	
Aankondiging en aanbestedingsdocumenten publiceren	dinsdag 28 maart 2023
Uiterste datum ontvangen vragen (1e ronde)	maandag 17 april 2023
Opstellen, accorderen en publiceren NvI (1e ronde)	donderdag 20 april 2023
Uiterste datum ontvangen vragen (2e ronde)	maandag 8 mei 2023
Opstellen, accorderen en publiceren NvI (2e ronde)	donderdag 11 mei 2023
Sluiting inschrijvingstermijn	
Ontvangst en opening inschrijvingen	donderdag 25 mei 2023
Beoordelingsprocedure	
Beoordeling	donderdag 1 juni 2023
Plenaire bijeenkomst projectgroep	donderdag 1 juni 2023
Indienen voorlopig gunningsbesluit	woensdag 14 juni 2023
Goedkeuring besluit	maandag 19 juni 2023
Gunningprocedure	
Voorgenomen gunning en afwijzingen verzenden	maandag 19 juni 2023
Definitieve gunning verzenden	maandag 10 juli 2023

Indien er naar aanleiding van dit document nog vragen zijn, kunt u via e-mail contact leggen met de inkoopadviseur.

Beantwoording van vragen vindt plaats middels een nota van inlichtingen via e-mail aan alle gegadigden. De vragen en de daarop gegeven antwoorden moeten worden beschouwd als integraal onderdeel van de procedurestukken. Telefonische vragen worden niet beantwoord.

1.7 Communicatie

Hieronder staan de contactgegevens van de aanbestedende dienst.

Yuverta			
Procesbegeleider	Gadeja Idrissi	Functie	Inkoopadviseur
Email	g.idrissi@yuverta.nl		

Het is - **op straffe van uitsluiting** - niet toegestaan om in het kader van de aanbestedingsprocedure op een andere dan de in dit aanbestedingsdocument aangegeven wijze contact te zoeken met Aanbestedende dienst of leden van de verantwoordelijke projectgroep ter verkrijging van welke informatie dan ook.



2. Marktverkenningproces

2.1 Procedure

1. De marktpartijen die wensen mee te doen aan de marktverkenning worden verzocht om een presentatie te maken over onderstaande onderwerpen en de presentatie beschikbaar te stellen.
2. Yuverta zal meerdere marktpartijen uitnodigen voor een individuele presentatie. Deze gesprekken zullen op de datum als genoemd in de planning plaatsvinden ten kantore van Yuverta in Den Bosch en later op de locatie van marktpartij. Indien u besluit deel te nemen aan deze marktverkenning, willen wij u verzoeken deze datum in uw agenda vrij te houden.
3. In navolging op de individuele presentatie zal Yuverta een bezoek brengen aan de marktpartijen om nader te spreken over de opbrengsten uit de marktverkenning en het stellen van vervolgvragen.
4. Van de marktverkenning (proces en resultaten) zal een verslag worden gemaakt welke zal worden verspreid onder de marktpartijen en toegevoegd worden aan de aanbestedingsdocumentatie.

2.2 Overige bepalingen

Nadrukkelijk wordt vermeld dat deze marktverkenning geen onderdeel uitmaakt van de aanbestedingsprocedure. Deelname aan de marktverkenning is volledig vrijwillig en vrijblijvend en heeft op geen enkele wijze gevolgen voor de uitkomst van de aanbestedingsprocedure die daarna eventueel volgt. De marktverkenning is geen uitnodiging om in te schrijven op de eventuele aanbestedingsprocedure en biedt geen enkel voordeel voor de eventuele aanbestedingsprocedure.

De partijen die meedoen aan de marktverkenning kunnen geen aanspraak maken op vergoedingen van eventueel gemaakte kosten in het kader van de marktverkenning. Yuverta behoudt zich het recht voor om:

1. De marktverkenning en daaropvolgende eventuele aanbesteding op een andere wijze uit te voeren dan in dit document beschreven is;
2. Het traject van de marktverkenning en/of de aanbestedingsprocedure geheel of gedeeltelijk te staken.
3. Yuverta neemt bij het doorlopen van deze marktverkenning de beginselen van non-discriminatie, transparantie, objectiviteit en proportionaliteit in acht, zoals bedoeld in de Aanbestedingswet 2012;

Verder geldt dat:

4. Op geen enkele wijze rechten kunnen worden ontleend aan de verstrekte informatie. De informatie die wordt verstrekt gedurende de marktverkenning wordt geacht nauwkeurig te zijn bij publicatie, echter kan afwijken van de informatie die in een later stadium wordt verstrekt daar deze informatie onderhevig is aan bewerkingen, wijzigingen en verbeteringen.
5. Deelname aan de marktverkenning op geen enkele wijze de kansen en mogelijkheden beïnvloedt voor deelname aan de aanbestedingsprocedure.
6. Door deelname aan de marktverkenning de deelnemende marktpartij verklaart ondubbelzinnig akkoord te zijn met alle genoemde voorwaarden.
7. Deze marktverkenning dient uitdrukkelijk niet om een voorselectie te maken van gegadigden c.q. geïnteresseerde ondernemers in het kader van een voorgenomen inkooptraject.
8. Ondernemers die niet meedoen aan deze marktverkenning sluiten zich niet uit van verdere deelname aan een mogelijk inkooptraject. Ondernemers die deelnemen aan de marktverkenning sluiten zich op geen enkele wijze uit, of bevoorrechten zich in, voor een eventuele deelname aan een inkooptraject.
9. Yuverta zal de door de ondernemers aangeleverde informatie, naar het uitsluitende oordeel van Yuverta ten behoeve van een eventuele aanbestedingsprocedure geanonimiseerd in een marktverkenningverslag verwerken waarin op hoofdlijnen verkregen inzichten worden beschreven (zonder specifieke verwijzingen naar deelnemende ondernemers of commercieel gevoelige informatie).
10. Yuverta behandelt de inbreng van deelnemende partijen zoveel mogelijk vertrouwelijk, waarbij Yuverta in ieder geval rekening houdt met de gerechtvaardigde (zakelijke) belangen van partijen.
11. De voertaal tijdens deze marktverkenning is Nederlands.
12. Yuverta honoreert claims over het gebruik van informatie, vertrouwelijkheid of verzoeken om vergoedingen onder geen enkele mogelijkheid.



13. De door deelnemende partijen ingezonden documenten beschouwen wij als openbare documenten en vrij van auteursrechten. Indien auteursrechten van toepassing zijn dan vrijwaren deze deelnemende partij(en) Yuverta.
14. Yuverta hangt geen waardeoordeel aan de door u gegeven antwoorden op de gestelde vragen.
15. Voorwaarden die door een deelnemende partij worden opgesteld, zijn niet van toepassing op deze procedure.



2.3 Onderwerpenlijst

De onderwerpen die Yuverta met de markt wil bespreken zijn:

Bestelproces
Totstandkoming leermiddelenlijst
Ondersteuning locaties
Werkomgeving locaties
Portaal
Visie op soorten leermiddelen
Flexibiliteit
Levering en innameproces
Digitaal
Folio
Financiën
Inzicht
Advies
Contractbeheer leverancier
Regie en advies
Coördinerende rol

Om een goede inkoopstrategie te bepalen en contract, leidraad en programma van eisen op te stellen, verdient het onze voorkeur om op alle vragen een duidelijk antwoord te verkrijgen, echter het staat u uiteraard volledig vrij om vragen niet te beantwoorden indien u daar geen antwoord op kunt of wilt geven.

Algemeen

Organisatie omschrijving
Kunt u een beschrijving geven van uw organisatie en de diensten die u aanbiedt?
<i>Marktpartijen hebben een beschrijving gegeven van hun organisatie. Alle partijen kennen een ruime ervaring met het distribueren en de daarbij behoren dienstverlening van schoolboeken voor het vmbo.</i>

Scope

Compleetheid scope
De scope zoals gedefinieerd in dit document is hoe Yuverta momenteel de in te kopen dienstverlening voor zich ziet. Zijn er volgens u specifieke diensten of producten die in de scope missen welke makkelijk tot combinatievoordelen zouden leiden voor Yuverta of u als leverancier, dan wel beide? Zo ja, zou u dat nader willen omschrijven en de voorwaarden voor het behalen van deze voordelen willen specificeren?
<i>Partijen achten de voorgestelde EA-procedure zoals omschreven en het tijdpad logisch en haalbaar. Uitvraag op basis van huidig leermiddelenbeleid maar wel met oog op de toekomst. Het advies is om te vragen naar maximale flexibiliteit. Voorgesteld wordt om bij de uitvraag op de nuances te letten bijv. bij blended learning is door de intrede van LIFO de koppelverkoop ontstaan tussen digitaal, online en boek. Dus wanneer leerling op bepaald niveau is en op ander niveau wil gaan werken dan is het lastig omdat producten aan elkaar gekoppeld zijn.</i>



Tendens in de markt is, is dat huur van boeken eindig is. Enkele partijen adviseren om te gaan voor GLF of ELF en daarna GLF i.p.v. huurboeken. Hierbij zijn de boeken eigendom van opdrachtgever. De GLF kosten zijn transparanter. De mate van flexibiliteit zit in de voorraad.

Andere partijen adviseren om heel goed te kijken naar alternatieve aanbieders dan de 3 grote uitgeverijen. Dat aanbod is namelijk meer divers dan vaak wordt verondersteld. De grote uitgevers dicteren al gauw het beleid.

Ten aanzien van percelen staan er adviezen lijnrecht tegenover elkaar. Enerzijds is het advies om voor all-in-one te kiezen, dus 1 perceel. Kiezen voor volledige dienstverlening en service onder 1 dak, waarbij je geen contracten hebt met uitgeverijen.

Andere optie is te kiezen voor aan te besteden in productpercelen. Je hebt dan losse overeenkomsten met uitgeverijen en 1 distributeur. Het verdelen in meerdere productpercelen wordt door enkele distributeurs als meerwaarde gezien, je hebt dan een perceel dienstverlening en een perceel leermiddelen.

Als gekozen wordt voor enkel 1 perceel is de kans aanwezig dat beide componenten 'vechten' om prioriteit. De dienst gaat om kwaliteit en levering van de leermiddelen gaat vooral om prijs.

Het nadeel van verdelen van percelen is dat de kans hierbij aanwezig is dat er 2 verschillende partijen worden gecontracteerd.

Het voordeel zit in een gunstigere prijs en geen opslag bij de boeken. Het losknippen van dienstverlening zorgt voor rolvastheid en de beste prijs voor levering.

Het advies is om het perceel dienstverlening te gunnen op beste kwaliteit en perceel product/levering te gunnen op beste prijs.

Tot slot: geadviseerd wordt van opdrachtnemer ondersteuning te krijgen bij alle aspecten van dat keuzeproces om te komen tot de beste leermiddelenmix, prijs en kwaliteit. Integrale ondersteuning is nodig om alle aspecten tijdig en effectief bij elkaar te brengen. Dit thema speelt op verschillende niveaus: locatie- en contractniveau (schoolbestuur).

Risico's

Risico's

Ziet u op basis van de scope zoals nu omschreven risico's in de te leveren diensten? Zo ja, zou u mogelijke maatregelen om deze risico's te mitigeren kort willen adresseren?

Geacht wordt dat LIFO risico's kent in de contractbeheersing. Geadviseerd wordt om te onderzoeken waar risico's in de leermiddelenlijst zitten.

Daarnaast is het van belang om maatregelen te borgen voor de risico's in de leverzekerheid en in veiligheid van opslag van leerlinggegevens.

Beleving, ontwikkelingen en kernwaarden

Bekendheid Yuverta

In welke mate bent u bekend met Yuverta?

Van de 3 partijen die in de marktverkenning gesproken zijn, hebben 2 een overeenkomst met Yuverta en beiden hebben een lange historie bij de organisaties voor de fusie.

Verbetermogelijkheden

Hoe beleeft u het niveau van de huidige dienstverlening van het onderwerp van de marktverkenning binnen Yuverta en zijn er bepaalde verbeterpunten die u zou willen aandragen?

Geadviseerd wordt om het bestelproces eerder te starten dan momenteel het geval is. De kans op een correcte uitlevering wordt vergroot als de bestellingen vóór 1-mei worden gedaan.

Innovatie en trends

Kunt u in relatie tot de branche voorbeelden geven van (technologische) ontwikkelingen en trends die een positieve impact zouden kunnen hebben op de beleving van de scholieren, studenten en / of medewerkers van Yuverta?

Korte termijn (2-5 jr) en lange termijn (5-10jr)



Partijen zien:

Korte termijn; Koppelingen met elektronische leeromgevingen, regie en zeggenschap bij de school be- leggen waarbij de opdrachtnemer een adviserende en ontzorgende taak heeft. Ondersteunende plat- forms en apps om bijvoorbeeld boekenlijsten te maken, inzicht te verkrijgen in de kosten, problemen te melden en andere sturingsinformatie te verkrijgen.

Van dozenschuiver naar dienstverlener.

Men ziet ook een pijnpunt in tijd en motivatie die de docent heeft om te besteden, om te komen tot een passend en goed doordacht leermiddelenlijst. Waardoor er hoge eisen worden gesteld aan de kwaliteit van de dienstverlening. Meer en meer begeleiden van de totstandkoming van leermiddelenlijsten is waar een dienstverlener meerwaarde kan tonen voor de docent. Er is behoefte aan veel flexibiliteit, keuzevrijheid en veel aanbod van leermiddelen. Men ziet een groei van LIFO, ondanks dat digitalisering achterloopt omdat folio veelal leidend is.

Lange termijn; Kortingen dalen, prijzen stijgen van leermiddelen zowel van de distributie als van de dienstverlening.

Meer abonnementsmodellen met een looptijd van 4 jaar met ieder jaar een geactualiseerd boek. Pro- blemen met leveringen van materiaal omdat de keten verstopt raakt. Scholen kunnen helpen: Appèl is echt om naar andere mogelijkheden te kijken dan abonnementen om de kosten van boekenlijst in toom te houden. Advies om hier ook serieus naar te kijken en deze optie te onderzoeken.

Belangrijk voor Yuverta om te bepalen hoe flexibel de leerling moet kunnen leren; Hoe flexibel wil je het aanbod afstemmen op leerling?

Proces

Processtappen

Kunt u aangeven welke processtappen er doorlopen dienen te worden om tot de meest optimale dienst- verlening voor Yuverta te komen én kunt u daarbij aangeven wat u hierin van Yuverta verwacht?

Analyse van de huidige situatie- toetsing aan leermiddelenbeleid-kosten- advies.

Dienstverlening zal starten met advisering over de leermiddelenlijst, het uitgangspunt is het leermidde- lenbeleid. Na een analyse van de boekenlijst gaat dienstverlener in gesprek met de scholen over hun wensen. Ook de kosten worden bekeken en besproken.

Coördinerende rol

Een van de bijkomstigheden van deze aanbesteding is dat de toekomstige leverancier kan bijdragen aan het ontzorgen van de medewerkers van Yuverta door zelf een meer regierol te pakken in het pro- ces. Hoe ziet u een dergelijke rol voor u? Wat voor processen en voorwaarden zijn er volgens u nodig om deze rol succesvol te vervullen?

Enkele kernwoorden: Versimpelen van dienstverlening, adviseren van locaties, duidelijke aanspreek- punten.

Leverproces

De locaties zijn in principe goed aan te rijden, echter gaat het om een groot aantal locaties van het mid- den van het land tot het zuiden van het land. Kunt u aangeven of dit voor u een probleem is, hoe u de levering zou inregelen en waar Yuverta rekening mee dient te houden?

Er is sprake van een landelijke logistieke dekking. Er wordt geen probleem voorzien in de geografische spreiding van de locaties.

Key Performance Indicators

Meetmethodiek

Op welke aspecten, wijze en via welke methode heeft u uw dienstverlening meetbaar gemaakt?

Data gedreven rapportages, dashboards en benchmarking.

Perceptie



Medewerkers van Yuverta als ook scholieren / studenten kunnen allemaal een andere visie hebben op de beleving hoe het op een school dient te zijn. Op welke wijze zorgt u ervoor dat de perceptie van uw dienstverlening door al deze mensen als prettig en naar wens ervaren wordt en hoe meet u dit?
<i>Inrichten van klantenservice.</i>
<i>Door klanttevredenheid te meten door bijv. steekproeven onder scholen en leerlingen en ouders.</i>

Eisen en wensen

Eisen aan de dienstverlening 1
Welke eisen zou Yuverta moeten stellen t.a.v. de kwaliteit van de gevraagde dienstverlening?
<i>Onderwerpen als tijdigheid en compleetheid van levering, realiseren van koppelingen etc.</i>

Eisen aan de dienstverlening 2
Welke eisen zou Yuverta <u>niet</u> moeten stellen t.a.v. de kwaliteit van de gevraagde dienstverlening?
X

Wensen aan de dienstverlening 1
Welke wensen zou Yuverta moeten stellen t.a.v. de kwaliteit van de gevraagde dienstverlening?
<i>Alles wat voor Yuverta belangrijk is.</i>

Wensen aan de dienstverlening 2
Welke wensen zou Yuverta <u>niet</u> moeten stellen t.a.v. de kwaliteit van de gevraagde dienstverlening?

Selectie- en gunningscriteria

Selectiecriteria
Kunt u aangeven wat volgens u passende selectiecriteria zijn waarop uw organisatie onderscheid kan maken ten aanzien van uw concurrenten?
<i>Denk goed na over wat Yuverta cruciaal is.</i>

Gunningscriteria
Kunt u aangeven wat volgens u passende gunningscriteria zijn waarop uw dienstverlening kwalitatief onderscheid kan maken ten aanzien van uw concurrenten?
<i>Partijen hebben Yuverta hierover geadviseerd wat u terug zal lezen in de aanbestedingsstukken.</i>

Prijs

Calculatie- / prijsmodel
Kunt u aangeven wat een goed calculatie- / prijsmodel (bv. koop, lease, huur, as-a-service) zou zijn, welke verdient uw voorkeur en waarom?
<i>Partijen hebben Yuverta hierover geadviseerd wat u terug zal lezen in de aanbestedingsstukken.</i>

Prijsontwikkeling
Kunt u aangeven welke ontwikkelingen (bv. geopolitiek of wetgeving) u ziet welke binnen nu en drie jaar impact zal hebben op de prijs, en kunt u uitleggen waarom dat een impact op de prijs heeft en welke impact dat in procenten (bandbreedte) is?
<i>Partijen hebben Yuverta hierover geadviseerd wat u terug zal lezen in de aanbestedingsstukken.</i>

