

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 te worden beantwoord. De uitwerking dient zodanig te zijn, dat de uitwerkingen per vraag los en onafhankelijk van elkaar beoordeeld kunnen worden. Tekst (ook in eventuele afbeeldingen) moet leesbaar zijn (zonder te vergroten).

Beoordeling vindt slechts plaats op het maximaal gevraagde aantal A4'tjes (enkelzijdig) per subgunningscriterium. Indien meer pagina's dan het maximaal aantal pagina's worden ingediend, zal alleen de eerste pagina tot en met het maximaal toegestane aantal pagina's voor het desbetreffende criterium worden beoordeeld.

Het maximaal aantal A4's is inclusief eventuele ondersteunende afbeeldingen. Internetpagina's en eventuele bijlagen waarnaar in de beantwoording eventueel wordt verwezen, worden niet beoordeeld.

Subgunningscriterium 1: Implementatie

- Beantwoording in maximaal 3 A4 (enkelzijdig)
- Maximaal te behalen score: 20 punten

Opdrachtgever verlangt van Opdrachtnemers dat in de implementatietermijn voorafgaand aan de start van de Dienstverlening met een gedegen aanpak alle noodzakelijke voorbereidingen worden getroffen, zodat is geborgd dat de Opdrachtnemers uiterlijk op de startdatum van de Dienstverlening volledig ingericht en berekend zijn op de contractuele taken en verplichtingen. Vanaf dit moment dienen direct Aanvragen verwerkt te kunnen worden, geschikte Kandidaten aangeboden te kunnen worden via het netwerk van Toeleveranciers en geselecteerde Inhuurprofessionals te kunnen starten.

Van Inschrijver wordt gevraagd een implementatieplan uit te werken, waarin alle relevante elementen/activiteiten tijdens de implementatie, ook tijd volgorde, zijn opgenomen, hoe de uitvoering daadwerkelijk plaatsvindt en welke inspanning van Opdrachtgever wordt verlangd. Aangetoond dient te worden dat de beoogde uitvoeringsorganisatie van Opdrachtnemer volledig en tijdig is ingericht en is voorbereid op de start en uitvoering van de Dienstverlening.

Beoordeling

De beantwoording wordt beoordeeld op:

- De mate waarin de aanpak en maatregelen bijdragen aan het bereiken van de relevante doelstellingen, het beoogde resultaat en de ambities van Rijkswaterstaat;
- De mate waarin de uitwerking volledig, realistisch, specifiek en efficiënt is en Opdrachtgever minimaal noodzakelijk wordt belast;
- De mate waarin de gekozen aanpak en maatregelen steekhoudend zijn onderbouwd.

Subgunningscriterium 2: Inrichting Dienstverlening

- Beantwoording in maximaal 4 A4 (enkelzijdig)
- Maximaal te behalen score: 30 punten

Opdrachtgever verlangt van Opdrachtnemers dat altijd de (meest) geschikte Kandidaat(en) tijdig aangeboden wordt op alle Aanvragen aan de hand van een profiel met de gestelde competenties, eisen en eventuele wensen. Dit vraagt om een (pro)actieve marktbenadering met een open karakter, een maximaal bereik en zonder drempels, zodat potentiële Toeleveranciers gelijke kansen hebben en willekeur uitgesloten is. Vervolgens dienen Opdrachtnemers de geselecteerde Toeleverancier/Inhuurprofessional te contracteren, waarbij acht geslagen moet worden op wet- en regelgeving en andere gestelde contractuele eisen en voorwaarden. Alle processen dienen hiervoor op een optimale en robuuste wijze ingericht te zijn. Bovendien moet een Opdrachtnemer met zijn

inrichting gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst altijd maximaal voorbereid zijn op de actuele inhuurbehoefte en kunnen inspelen op veranderingen/ ontwikkelingen, in de keten, de markt en de regelgeving. Dit vraagt om anticiperen in brede zin.

Inschrijver wordt gevraagd om het uitvoeringproces en de gehele inrichting te beschrijven waaruit blijkt dat Inschrijver in staat is om de gevraagde Dienstverlening in alle omstandigheden op een adequate wijze in te vullen en de beoogde resultaten gaat behalen.

In de beantwoording dient in ieder geval te worden ingegaan op:

- Op welke wijze het netwerk van Toeleveranciers wordt geselecteerd, ingezet en structureel wordt onderhouden;
- De aandacht voor de kwalitatieve match tussen Opdrachtgever en de Inhuurprofessional, vanuit het perspectief van de Toeleverancier en de Inhuurprofessional (werkwijze);
- Beschrijving van het wervings- en publicatieproces, de werkwijze vooraf en na ontvangst van een Aanvraag;
- De juiste en structurele (eigen) professionele bemensing, expertise en capaciteit die beschikbaar is voor de uitvoering van de Dienstverlening;
- Hoe proces-, kwaliteitsbewaking en risicomanagement is ingericht en hiermee tijdig kan worden ingespeeld op interne en externe veranderingen en ontwikkelingen en risico's, inclusief terugvalopties om het geheel te mitigeren.

Beoordeling

De beantwoording wordt beoordeeld op:

- De mate waarin de aanpak en maatregelen bijdragen aan het bereiken van de relevante doelstellingen, het beoogde resultaat en de ambities van Rijkwaterstaat;
- De mate waarin de uitwerking volledig, realistisch, specifiek en efficiënt is en Opdrachtgever minimaal noodzakelijk wordt belast;
- De mate waarin de gekozen aanpak en maatregelen steekhoudend zijn onderbouwd, garanties bieden en processen aantoonbaar geborgd worden.

Subgunningscriterium 3: Relatiemanagement

- Beantwoording in maximaal 2 A4 (enkelzijdig)
- Maximaal te behalen score: 20 punten

Doelstelling

Opdrachtgever is op zoek naar een type Opdrachtnemer die zowel op operationeel, tactisch als strategisch niveau een goede relatie kan opbouwen en onderhouden. Hierbij is een goede balans tussen het betrekken van Opdrachtgever en het op de achtergrond goed afstemmen en inregelen belangrijk.

De Inschrijver wordt gevraagd om de inrichting van relatiemanagement tijdens de looptijd van de Dienstverlening te beschrijven en hoe specifieke elementen hiervan een plaats krijgen in de inrichting.

In de beantwoording dient in ieder geval te worden ingegaan op:

- Hoe Inschrijver invulling geeft aan professioneel relatiemanagement ten aanzien van de governance inrichting, het communicatiemodel en het escalatiemodel binnen de Dienstverlening. Inclusief hoe hierin Opdrachtgever als unieke klant wordt gepositioneerd en hoe de samenwerking optimaal kan verlopen;
- De wijze van inrichting en uitvoering ten aanzien van:
 - o Het verwerken van input, feedback en klachten van Opdrachtgever;
 - o meting van de tevredenheid binnen het Netwerk van Derden, de bewaking hiervan en het doorvoeren van verbetermaatregelen;
 - o kennisoverdracht richting Opdrachtgever over veranderingen in de arbeidsmarkt alsmede veranderingen in wet- en regelgeving.

Beoordeling

De beantwoording wordt beoordeeld op:

- De mate waarin de aanpak en maatregelen bijdragen aan het bereiken van de relevante doelstellingen en de ambities van Rijkswaterstaat;
- De mate waarin de uitwerking volledig, realistisch, specifiek en efficiënt is en Opdrachtgever minimaal noodzakelijk wordt belast;
- De mate waarin de gekozen aanpak en maatregelen steekhoudend zijn onderbouwd en aantoonbaar geborgd worden.

Subgunningscriterium 4a: CO₂-Ambitieniveau (Prestatieladder)

- Beantwoording aan de hand van bijlage 8
- Maximaal te behalen score: 5 punten

Opdrachtgever heeft als ambitie CO₂-emissie te reduceren bij opdrachten die voortvloeien uit onderhavige aanbesteding. Dat kan alleen door en met actieve inzet van Opdrachtnemer. Er is gekozen om een kader, de CO₂-Prestatieladder, te hanteren waarbij Inschrijvers die invulling geven aan deze CO₂-ambitie tijdens de uitvoering, een voordeel verkrijgen bij beoordeling van de Inschrijving. Als basis geldt hierbij het Handboek CO₂-Prestatieladder 3.1 (zie bijlage 12). Hoe hoger het aangeboden CO₂-ambitieniveau van de Inschrijver is, hoe hoger de waardering (zie Beschrijvend document paragraaf 6.3.1).

Voor deze Aanbesteding is besloten om de ambitieniveaus 0, 1, 2 en 3 te hanteren. Indien Inschrijver over een hoger ambitieniveau dan niveau 3 beschikt, wordt dit beoordeeld als ambitieniveau 3. Inschrijver dient in de Inschrijving (Verklaring CO₂-bewijsmiddelen, bijlage 8) aan te geven welk CO₂-ambitieniveau wordt "aangeboden" voor onderhavige opdracht. Niveau 1, 2 en 3 zien toe op het in kaart brengen en reduceren van CO₂-uitstoot binnen de eigen onderneming (eigen organisatie op orde).

Aan het gekozen CO₂-ambitieniveau hoeft pas invulling te worden gegeven na verlening van de opdracht, waarbij voor alle niveaus geldt dat het aangeboden niveau moet worden behaald binnen 1 jaar na ingangsdatum van de Raamovereenkomst.

Opdrachtnemer dient vervolgens jaarlijks, gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst, aan te tonen dat tijdens de uitvoering aan ten minste het aangeboden CO₂-ambitieniveau is voldaan. Blijkt uit het (de) overgelegde bewijsmiddel(en) dat het bij Inschrijving opgegeven ambitieniveau niet is gehaald, dan zal Opdrachtgever een boete opleggen (Beschrijvend document zie paragraaf 1.13.2).

Beoordeling

De beantwoording wordt beoordeeld aan de hand van het ingevulde formulier.

Subgunningscriterium 4b: MVO

- Beantwoording aan de hand van bijlage 9 met bewijsstuk
- Maximaal te behalen score: 5 punten

Opdrachtgever wil ook breder maatschappelijk verantwoord ondernemen borgen. In de Aanbesteding is hiertoe gekozen om zowel het kaderniveau van de MVO-Prestatieladder als de transparantietreden zelfverklaring ISO-26000 te hanteren, waarbij Inschrijvers die aantoonbaar invulling kunnen geven aan MVO in de uitvoering, een voordeel verkrijgen.

Als basis geldt hierbij respectievelijk de niveaus in het Handboek MVO Prestatieladder 3.0, zie hiervoor <https://www.mvoprestatieladder.nl/wat-is-mvo-prestatieladder/> en de NEN transparantietreden voor de zelfverklaring toepassing ISO-26000. Zie hiervoor <https://www.nen.nl/publicatieplatform-mvo-zelfverklaring-iso-26000>.

Hoe hoger het certificeringsniveau of transparantietrede van de Inschrijver is op de uiterste datum van Inschrijving, hoe hoger de waardering, zie hiervoor Beschrijvend document paragraaf 6.3.1. Voor deze Aanbesteding is besloten om de Prestatieladderniveaus 1, 2 en 3 te hanteren; deze zien toe op de eigen onderneming. Indien Inschrijver over een hoger MVO Prestatieladderniveau beschikt, wordt dit beoordeeld als ambitieniveau 3. Daarnaast worden de NEN MVO zelfverklaringen ISO-26000 met transparantietreden 1, 2 en 3 als alternatief gehanteerd. Inschrijver dient in de Inschrijving (Verklaring MVO bewijsmiddelen, bijlage 9) aan te geven over welk MVO Prestatieladderniveau hij beschikt of welk transparantietrede is geregistreerd op

<https://www.nen.nl/publicatieplatform-mvo-zelfverklaring-iso-26000>). Voor zowel de MVO prestatieladder als de zelfverklaring ISO-26000 is de uiterste datum van Inschrijving voor de onderhavige opdracht de toetsdatum en moet Inschrijver op deze datum in het bezit zijn van het afgegeven niveau.

Beoordeling

De beantwoording wordt beoordeeld aan de hand van de ingevulde bijlage 9 en een bewijsstuk van het MVO prestatieladder niveau of van de gepubliceerde transparantietrede MVO zelfverklaringsniveau op <https://www.nen.nl/publicatieplatform-mvo-zelfverklaring-iso-26000>).