

Bijlage E: Sub criteria Service, garantie en dienstverlening

Maximaal te behalen punten: 50

Geef in uw uitwerking zoveel mogelijk antwoord op ondergenoemde punten. Bijlagen, zoals behaalde certificaten, worden niet meegeteld in het maximale gestelde aantal pagina's. (Zie voor informatie Paragraaf 6.4)

1. Beschrijf beknopt uw procedure of oplossing bij het overschrijden van de levertijd.
2. Beschrijf beknopt uw procedure van dienstverlening gedurende het proces van afhandeling van klachten of problemen.
Benoem daarin tenminste:
 - Termijnen van afhandeling
 - Wijze van afhandeling
 - Tegemoetkomingen richting klant
3. Beschrijf beknopt het deskundigheidsniveau van uw organisatie.
Benoem daarin tenminste:
 - Bereikbaarheid, bevoegdheid en beschikbaarheid van 1 contactpersoon
 - De wijze van borging van kennis en van klantspecifieke informatie
4. Bent U bereid in overleg met de gemeente Leudal het onderhoud aan de voertuigen, door een binnen de gemeente Leudal aan te wijzen partij, uit te laten voeren?
Indien Nee, licht dit beknopt toe.
5. Beschrijf beknopt hoe U zich denkt te onderscheiden, op het gebied van service, garantie en dienstverlening, ten opzichte van de overige inschrijvers.

Beoordeling:

Ieder punt wordt apart beoordeeld met een score van 0, 2, 4, 6, 8 of 10
Alle scores worden bij elkaar opgeteld en vormen de totaal score van de sub-criteria Duurzaamheid.

Score:	Beoordeling	Toelichting:
0	Niet beantwoord	de Inschrijver krijgt hiervoor geen punten.
2	Onvoldoende	de Inschrijver onderscheidt zich negatief t.o.v. andere Inschrijver(s).
4	Matig	de Inschrijver onderscheidt zich niet t.o.v. andere Inschrijver(s).
6	Voldoende	de Inschrijver onderscheidt zich nauwelijks t.o.v. andere Inschrijver(s).
8	Goed	de Inschrijver onderscheidt zich positief t.o.v. andere Inschrijver(s).
10	Uitstekend	de Inschrijver onderscheidt zich zeer positief t.o.v. andere Inschrijver(s).