

## Bijlage H – Formulier Referenties Kerncompetenties COTS Gebruiksrechten

U dient gebruik te maken van onderstaand model voor referenties. Voor meer informatie over de voorwaarden die Syntrophos SSC stelt aan referenties, zie paragraaf 4.2.8.

Uw beschrijving van de aard van het referentieproject dient zodanig te zijn dat het Syntrophos SSC voldoende inzicht verschaft om te kunnen beoordelen of aan alle te beoordelen aspecten is voldaan.

Opmerking: Syntrophos SSC behoudt zich het recht voor om zonder tussenkomst van de Inschrijver contact op te nemen met de referenten.

### KERNCOMPETENTIE 1: Klanttevredenheid

De inschrijver hanteert, op basis van door hemzelf met de klant (de opdrachtgever van de Ondernemer) opgestelde klanttevredenheidsnormen, een structurele klanttevredenheidsmeting in zijn organisatie en overlegt een referentie in het kader van een vergelijkbare opdracht die gedurende minimaal de afgelopen jaar een 7 of hoger scoort (op schaal van 1 tot 10 of vergelijkbaar). De inschrijver dient dit aan te tonen middels een schriftelijke verklaring van de betreffende referent. In de klanttevredenheidsnormen is een beoordeling opgenomen over tijdige levering van diensten (zoals vergelijkbaar met de onderhavige aanbestedingsprocedure), het facturatieproces, escalatieproces en algemene communicatie.

Hiervoor dient de Inschrijver het formulier Referenties Kerncompetenties (Bijlage H) te gebruiken en bij te voegen bij de Inschrijving.

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| Naam referentie:                |  |
| Soort organisatie:              |  |
| Adres:                          |  |
| Postcode:                       |  |
| Naam contactpersoon referentie: |  |
| Functie:                        |  |
| Telefoonnummer:                 |  |

### Aard en omvang referentieproject

|                       |  |
|-----------------------|--|
| Datum start project:  |  |
| Datum eind project:   |  |
| Omschrijving project: |  |

Referent verklaart onderstaand dat Inschrijver in relatie tot referent een klanttevredenheidsmeting heeft uitgevoerd bij een vergelijkbare opdracht, waarbij de klanttevredenheid gedurende het afgelopen jaar, dat wil een periode gelegen tussen 1 januari 2022 en de datum van inschrijving, minimaal een score van 7 punten toegekend heeft gekregen als bedoeld in bovenstaande zin.

|                  |  |
|------------------|--|
| Naam:            |  |
| Functie:         |  |
| Onderneming:     |  |
| Handtekening:    |  |
| Plaats en datum: |  |



Inschrijver verklaart bovenstaande projecten op een vakkundige en regelmatige wijze te hebben uitgevoerd en deze verklaring naar waarheid te hebben ingevuld.

|                  |  |
|------------------|--|
| Naam:            |  |
| Functie:         |  |
| Onderneming:     |  |
| Handtekening:    |  |
| Plaats en datum: |  |