



PROGRAMMA VAN WENSEN

Bijlage 4 bij het Beschrijvend document voor de Europese aanbesteding (Hoofd, E-)Surveillanten van Hogeschool Rotterdam

1. Inleiding

Dit document betreft een overzicht van de door Hogeschool Rotterdam gestelde subgunningscriteria ten aanzien van (hoofd, e-) Surveillanten en aanvullende dienstverlening.

1.1 Spelregels

De subgunningscriteria hebben tot doel de Inschrijvingen te beoordelen in relatie tot de uitgangspunten en/of verwachtingen van Hogeschool Rotterdam. Indien Inschrijver niet ingaat op een subgunningscriteria, scoort u op die subgunningscriteria geen punten.

Voor meer details over hoe de inhoudelijke beoordeling in zijn werk gaat verwijst Hogeschool Rotterdam u naar het Beschrijvend document.

1.2 Invulinstructies

Bij elke subgunningscriteria wordt aangegeven wat er van u verwacht wordt.

Vormvereisten voor de beantwoording:

- De Inschrijver geeft per subgunningscriterium het verlangde antwoord en houdt hierbij de volgorde aan waarin deze zijn gesteld.
- De Inschrijver maakt gebruik van lettertype Arial 10.
- De beantwoording (inclusief afbeeldingen en bijlagen) overschrijdt niet het maximaal toegestane aantal pagina's. Pagina's die het maximum aantal overschrijden worden niet beoordeeld.
- De Inschrijver dient met de beantwoording van de wensen rekening te houden met alle informatie uit het Beschrijvend document met bijbehorende stukken.
- De Inschrijver dient onder geen beding prijzen of alles wat ermee samenhangt in de beantwoording op te nemen.
- Het is niet toegestaan verwijzingen naar externe documenten of websites op te nemen in de beantwoording. Alleen de ingediende tekst zal worden beoordeeld door het beoordelingsteam. Eventuele verwijzingen naar externe documenten of websites worden niet meegenomen in de beoordeling.

2. Wensen

2.1 Wens 1 Duurzaamheid (50 Punten)

Hogeschool Rotterdam heeft duurzaamheid hoog in het vaandel staan. Dit heeft tot gevolg dat haar inkopen zo duurzaam mogelijk moeten zijn en geen schade mogen veroorzaken aan mens, dier en milieu. Ook streeft Hogeschool Rotterdam naar verdere verduurzaming van de bedrijfsvoering, hiervoor zijn in de 'Duurzaamheidsvisie Hogeschool Rotterdam' drie focusgebieden benoemd; klimaatverandering, maatschappelijke veerkracht en circulaire economie. Op de webpagina [Duurzaam - Hogeschool Rotterdam](#) is deze visie na te lezen.

Wens

Graag ontvangt Hogeschool Rotterdam uw visie op het thema duurzaamheid:

- Benoem welke concrete maatregelen uw organisatie in het kader van duurzaamheid heeft genomen en met welk beoogd resultaat?
- Op welke wijze sluiten deze maatregelen aan bij de focusgebieden klimaatverandering, maatschappelijke veerkracht en circulaire economie van Hogeschool Rotterdam.
- Formuleer zelf een KPI op de wens Duurzaamheid, deze wordt meegenomen in het KPI Dashboard (zie bijlage 7)

Beoordeling

Uw visie op duurzaamheid wordt beoordeeld op de volgende criteria:

- De mate waarin de toelichting het beste aansluit bij duurzaamheidsvisie van Hogeschool Rotterdam; (Zie bijlage 11 Duurzaamheidsvisie)
- De mate waarin de beschreven maatregelen een relevante bijdrage leveren aan de verduurzaming van Hogeschool Rotterdam;
- De mate waarin de opgestelde KPI SMART (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdsgebonden) is geformuleerd en aansluit bij de eerdere beantwoording m.b.t. duurzaamheid.

Format

Het plan van aanpak beslaat maximaal één (1) pagina's A4 met lettertype Arial 10.

2.2 Wens 2 Werving & Selectie, betrokkenheid en begeleiding (175 Punten)

Hogeschool Rotterdam wenst een contractpartij te contracteren die vanuit goed werkgeverschap een vaste poule (hoofd, e-)surveillanten levert. Hogeschool Rotterdam verwacht dat de Inschrijver een proactieve rol inneemt en in deze wens beschrijft hoe hier invulling aan wordt gegeven. De (hoofd, e-)surveillanten dienen te voldoen aan de minimale eisen zoals opgenomen in de beschreven functieprofielen (Bijlage 6).

Wens

Hogeschool Rotterdam ontvangt graag een beschrijving waarin minimaal de volgende onderdelen worden beschreven:

- De beschikbaarheid van (hoofd ,e-)surveillanten vanuit uw huidige portefeuille;

- Hoe u het proces van overname/ migratie van de huidige poule met (hoofd, e-)surveillanten inricht;
- De wijze (procedure) van werving en selectie van (hoofd, e-)surveillanten. Benoem ook hoe het screenen van de (hoofd, e-)surveillanten plaatsvindt en hoe er wordt omgegaan met niet goed functionerende (hoofd, e-)surveillanten;
- Beschrijf hoe u de instructie van en communicatie met (hoofd, e-)surveillanten borgt. Denk hierbij aan o.a. informatie over de dag, tijdstip en locatie, zodat er geen verwarring ontstaat gedurende de tentamenperiode;
- Beschrijf hoe omgegaan wordt met een surveillant die op één dag op meerdere locaties werkzaam zijn, denk hierbij aan optimale inzetbaarheid i.c.m. minimale inzet van drie uur;
- Beschrijf hoe u de (hoofd, e-)surveillanten traint en hoe het inwerktraject er uit komt te zien. Denk hierbij bijv. ook aan het omgaan met fraude, gevoelige informatie, borgen van kennis en ervaring en hoe voorschriften worden na geleefd;
- Beschrijf hoe u de inzetbaarheid, digitale vaardigheden en vitaliteit van de (hoofd, e-)surveillanten borgt.

Beoordeling

- De mate waarin de toelichting m.b.t. de werving en selectie Hogeschool Rotterdam overtuigd dat de pool op elk gewenst moment toereikend is.
- De mate waarin de toelichting aansluit bij gewenste situatie van Hogeschool Rotterdam. In de beantwoording dient duidelijk naar voren te komen, dat Hogeschool Rotterdam hier een kwetsbare positie heeft.
- De manier waarop optimalisatie van inzet wordt beschreven;
- De mate waarin het proces er voor zorgt dat de zittende (hoofd, e-)surveillanten overgenomen kunnen worden en de bedrijfsvoering hier geen hinder van ondervindt;
- De mate waarin Hogeschool Rotterdam wordt ontzorgd bij de implementatie, de ondersteuning en uitvoering van de dienstverlening.
- Volledigheid, relevantie beschrijving van het antwoord;

Format

De beschrijving beslaat maximaal drie (3) pagina's A4 met lettertype Arial 10.

2.3 Wens 3 Proces, Poolbeheer en Planning (225 punten)

Hogeschool Rotterdam wenst een leverancier te contracteren die een gebruiksvriendelijke digitale applicatie voor planning biedt. In deze applicatie zijn alle facetten van het proces geborgd.

Wens

Hogeschool Rotterdam ontvangt graag een beschrijving waarin het proces m.b.t. poolbeheer en planning wordt beschreven. Onderwerpen die hierin minimaal aan bod moeten komen zijn:

- Het proces van aanvragen van (hoofd, e-)surveillanten (o.b.v. verschillende kostenplaatsen), inclusief deadlines;
- Beschrijf hoe u zorgdraagt voor het opzetten van stabiele instituut specifieke pools waarbij de continuïteit van ingezette (hoofd, e-)surveillanten kan worden gewaarborgd;
- Autorisaties van onze kant in uw digitale planningsapplicatie, incl. inlog demoversie;
- Hoe er inzage te krijgen is in invulling van aanvragen, urenregistratie en de wijze van accorderen van de uren;
- Inzage en communicatie over mutaties.

Beoordeling

- De mate waarin Hogeschool Rotterdam wordt ontzorgd bij de uitvoering van de dienstverlening.

- Volledigheid, relevantie en SMART (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdsgebonden) beschrijving van het antwoord;
- De mate waarin de toelichting aansluit bij gewenste situatie van Hogeschool Rotterdam.
- Gebruikersgemak van de digitale planningsapplicatie.
- De mate waarin de digitale planningsapplicatie de gebruiker ondersteund en ontzorgt.

Format

De beschrijving bestaat maximaal twee (2) pagina's A4 met lettertype Arial 10. Graag een inlog aanleveren voor demo omgeving digitale planningsapplicatie.

2.4 Wens 4 Leveringszekerheid en tevredenheid (KPI's) (150 punten)

De leveringszekerheid en tevredenheid zijn erg belangrijk voor Hogeschool Rotterdam.

Wens

Graag ontvangt Hogeschool Rotterdam een beschrijving hoe de leveringszekerheid en tevredenheid wordt gewaarborgd. Beschrijf hierbij o.a. hoe er wordt omgegaan met spoedaanvragen (uitval door ziekte of niet komen opdagen van surveillanten). Tevens ziet Hogeschool Rotterdam graag in de beschrijving terug hoe inschrijver omgaat met de algehele tevredenheid.

Naast een korte beschrijving over de tevredenheid ontvangt Hogeschool Rotterdam graag twee KPI's die betrekking moeten hebben op de tevredenheid van de instituten en de (hoofd, e-)surveillanten.

- Tevredenheid instituten
- Tevredenheid (hoofd, e-)surveillanten

Becoördeling

- De mate waarin de beschreven maatregelen een relevante bijdrage leveren aan de leveringszekerheid, flexibiliteit, klanttevredenheid van Hogeschool Rotterdam;
- De mate waarin de opgestelde KPI SMART is geformuleerd.

Format

De beschrijving bestaat maximaal één (1) pagina's A4 met lettertype Arial 10 en de ingevulde KPI dashboard.