

Bijlage 7 – Kwaliteit

Naast de gestelde eisen uit de onderhavige aanbesteding is de aanbestedende dienst op zoek naar een opdrachtnemer die haar gedurende de periode van de overeenkomst kan voorzien van veel toegevoegde waarde. Hoe meer toegevoegde waarde (ten opzichte van wat er al vereist is) een inschrijver biedt, hoe hoger zij op dit onderdeel kwaliteit scoort. Alle antwoorden van een inschrijver dienen realistisch en uitvoerbaar te zijn. Een honorering van de antwoorden zal nimmer leiden tot een verplichte afname van datgene wat inschrijver heeft ingediend, of enige vergoeding. Om de kwaliteit en toegevoegde waarde van de inschrijver(s) te kunnen beoordelen dient inschrijver haar kwaliteit aan te tonen en meerwaarde uit te werken conform het onderstaande. Inschrijver dient de kwaliteitsaspecten in, deze zullen los van elkaar worden beoordeeld.

Bij de inschrijving moet voor het volgende onderdeel worden ingediend:

- 7.1 Schriftelijke beantwoording open vragen:** Inschrijver beantwoordt schriftelijk de gestelde open vragen conform deze bijlage.

Na het indienen van de schriftelijke inschrijving zullen de volgende onderdelen plaatsvinden:

- 7.2 Persoonlijke toelichting beantwoording van de schriftelijk ingediende open vragen:** Inschrijver zal op locatie van de aanbestedende dienst een toelichting geven op haar schriftelijke beantwoording van de open vragen. De beoordelaars kunnen aan de hand van de inschrijving en de toelichting nadere vragen stellen (over uitsluitend deze onderwerpen) ter verduidelijking, om zodoende de beoordeling zo goed mogelijk te laten plaatsvinden.

Samenvatting van alle kwaliteitsaspecten en **maximaal te behalen waarde zijn terug te vinden in bijlage 13 van deze aanbesteding.**

BEOORDELINGSKADER

Om de kwaliteit van een inschrijver te kunnen beoordelen heeft de aanbestedende dienst gekozen voor de beoordelingsmethodiek 'gunnen op waarde'. Per item zal de beoordelingsgroep een waarde toekennen, afhankelijk van het onderwerp en de keuzemogelijkheden die de beoordelaar heeft voor dat onderdeel. Hoe meer toegevoegde waarde en/of kwaliteit een inschrijver biedt, hoe hoger zij op het onderdeel kwaliteit scoort (meer € waarde).

De aanbestedende dienst heeft in haar beoordelingen bij meerdere items als minimale norm 'matig' als uitgangspunt gekozen, waar de inschrijver minimaal aan dient te voldoen. Indien lager ('onvoldoende') wordt gescoord volgt daar, waar dit is aangegeven (KO), uitsluiting van verdere deelname. In enkele gevallen (waar geen uitsluiting bij beschreven staat) geldt de waarde die daarbij hoort. Inschrijver mag ervan uitgaan dat indien er daadwerkelijk onvoldoende is gescoord, maar ook indien lager dan het maximale gescoord wordt en dus alles wat hiertussen valt, de aanbestedende dienst haar beoordeling uitgebreid zal motiveren. Als uit de toelichting blijkt dat een beantwoording van één of meerdere open vragen een ander inzicht geeft voor één of meerdere beoordelaars dan het ingediende, kan de beoordelingscommissie bij het consensusoverleg ervoor kiezen om de eerdere scores (onbeperkt) daarop aan te passen. Dit betekent geenszins dat een inschrijver haar inschrijving bij de toelichting mag aanvullen of wijzigen.

Alle leden van de beoordelingsgroep krijgen een scoreblad waarop zij de beoordeling van de open vragen onafhankelijk van elkaar zullen beoordelen en invullen. Na de onafhankelijke beoordeling zal de beoordelingsgroep op basis van CONSENSUS de eindscore op de beantwoording van de open vraag vaststellen.

De beantwoording zal worden beoordeeld volgens het onderstaand kader:

Uitmundend: In de beantwoording van de inschrijver wekt zij zeer veel vertrouwen, het antwoord is helder en begrijpelijk geformuleerd. De beoordelingscommissie is van mening dat dit zal leiden tot een uitmundend resultaat en de beantwoording overstijgt de verwachtingen.

Goed: In de beantwoording van de inschrijver wekt zij vertrouwen, het antwoord is helder en begrijpelijk geformuleerd. De beoordelingscommissie is van mening dat dit zal leiden tot een goed resultaat en de beantwoording overstijgt de verwachtingen niet, maar voldoet hieraan.

Voldoende: In de beantwoording van de inschrijver wekt zij niet meer dan voldoende vertrouwen, het antwoord is minder helder en begrijpelijk geformuleerd. De beoordelingscommissie is van mening dat dit zal leiden tot een voldoende resultaat, maar de beantwoording kent een of twee punten van verbetering.

Matig: In de beantwoording van de inschrijver wekt zij maar een matig vertrouwen, het antwoord is matig concreet geformuleerd. De beoordelingscommissie is van mening dat dit zal leiden tot een matig resultaat, de beantwoording kent meer dan twee punten van verbetering.

Onvoldoende: In de beantwoording van de inschrijver wekt zij onvoldoende vertrouwen, het antwoord is onvoldoende helder, onvoldoende concreet en is onvoldoende begrijpelijk geformuleerd. De beoordelingscommissie is van mening dat dit zal leiden tot een onvoldoende resultaat en de beantwoording slaat hier overduidelijk 'de plank mis'.

7.1 OPEN VRAGEN

Om de kwaliteit en toegevoegde waarde van de inschrijver(s) te kunnen beoordelen dient inschrijver haar kwaliteit aan te tonen en meerwaarde uit te werken conform onderstaande open vragen.

NOTE: Iedere beantwoording moet betrekking hebben op de scope (en ontwikkeling) van de opdracht en op de organisatie van opdrachtgever. Tevens dient de beschreven dienstverlening en aangeboden meerwaarde in uw beantwoording bij de prijzen op het prijzenblad te zijn inbegrepen, er is dus geen sprake van meerwerk/ aanvullende kosten, tenzij dit nadrukkelijk is gevraagd in de betreffende open vraag.

Bij het uitwerken van het beantwoorden van de open vragen dient u te letten op het volgende:

- Als het maximaal aantal pagina's overschreden wordt zal de beoordelingsgroep alleen het eerste toegestane aantal pagina's beoordelen, afhankelijk van wat er wordt gevraagd.
- U dient bij het uitwerken van de schriftelijke beantwoording van de open vragen minimaal een fontgrootte van 10 punten Verdana aan te houden.
- U dient de uitwerking van de schriftelijke beantwoording van de open vragen toe te voegen bij uw inschrijving via TenderNed als een leesbaar en niet beveiligd **pdf-bestand**.

Voor het subcriterium open vragen van deze bijlage geldt:

Totaal kan de inschrijver een maximale waarde zoals beschreven in bijlage 13 behalen. Om inzage te geven hoe de beoordeling tot stand komt is het beoordelingsformulier bijgevoegd als bijlage 8.

OPEN VRAAG 7.1.1 BELEVING SCHONE SCHOLEN EN IKC'S

Schoon is een beleving! De dag beginnen met een schone school of IKC voor leerlingen en medewerkers, iedere dag weer, dat is waar BMS naar streeft. Met deze aanbesteding wil BMS een partij selecteren die als geen ander begrijpt dat schoonmaak meer is dan alleen een werkprogramma uitvoeren en afvinken. Bij een schone school en IKC hoort een fris gevoel en een prettige geur! Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 4 A4 wat zij verstaat onder schoon. Inschrijver beschrijft daarbij minimaal:

- Welke invulling inschrijver gaat geven aan de beleving van schoon, ook specifiek voor het IKC bij de overgang van de huidige overeenkomst naar de toekomstige overeenkomst en daarna?
- Op welke wijze inschrijver ervoor zorgt dat dit dagelijkse praktijk is gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst, dus ook in de verschillende seizoenen.
- Op welke wijze zorgt inschrijver voor de continuïteit van de schoonmaak van decentraal gelegen locaties zoals Bakhuizen?
- Welke meerwaarde inschrijver biedt naast het afwerken van alleen het gevraagde schoonmaakprogramma.
- Hoe inschrijver de schoonmaak ziet gedurende de gehele dag, waarbij het resultaat ook zichtbaar is.
- Op welke manier inschrijver omgaat met (niet opzettelijke maar afwijkende) vervuiling door leerlingen.
- Welke extra structurele maatregelen de inschrijver treft om het verspreiden van virussen aan deurknoppen, deurgrepen en andere contactelementen in de scholen en IKC's te minimaliseren.
- Op welke wijze inschrijver invulling geeft aan diverse seizoensinvloeden zoals de herfst en winter wanneer er extra aandacht aan het inlopen van vuil en vocht moet worden gegeven.
- Op welke wijze inschrijver invulling geeft aan de periodieke werkzaamheden met betrekking tot schoonmaken op hoogtes boven 2,20 meter.
- Op welke wijze kunnen de locaties bij eventuele verstoringen of toch klachten deze met de inschrijver communiceren en hoe ziet de opvolging daarvan uit? In welke mate handelt inschrijver pro-actief (eigen controles) zodat eventuele meldingen voorkomen kunnen worden?
- Of, en welke, inzet zij vanuit de scholen verwacht zodat inschrijver de beleving van schone scholen kan realiseren.

OPEN VRAAG 7.1.2 GOED WERKGEVERSCHAP EN MANAGEMENT

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 4 A4 op welke wijze zij invulling geeft aan goed werkgeverschap gericht op haar eigen werknemers en goed management (aansturen van medewerkers in loondienst bij de opdrachtgever) gericht op de medewerkers die bij de opdrachtgever in dienst zijn en beschrijft daarbij minimaal:

- Hoe de vaste schoonmaakmedewerkers van de opdrachtgever (onder management van) en werknemers van opdrachtnemer worden gestimuleerd en gemotiveerd in hun werken ten einde een goede schoonmaakkwaliteit te realiseren en wat de rol van de direct leidinggevende / manager hierin is.
- Op welke wijze inschrijver zorgt voor communicatie naar de schoonmaakmedewerkers zodat zij weten wat van hen gevraagd wordt en de in deze aanbesteding gevraagde kwaliteitsnorm (die kan afwijken van wat ze gewend zijn)?
- Hoe voorkomt inschrijver veel personele schommelingen en als er dan toch mutaties zijn hoe de vervangende medewerkers een juiste instructie krijgen zonder dat de school daar zelf een rol in hoeft te vervullen (ook bij specifieke werkafspraken op een locatie)?
- Hoe groot het verloop van werknemers is over 2022 en 2021.
- Hoe de poule van flexibel in te zetten medewerkers eruitziet.
- Hoe inschrijver ervoor zorgt dat de schoonmakers blij en trots zijn om bij en voor de BMS scholen en IKC's te mogen werken en trots zijn op een schone school en/of IKC.
- Hoe voorkomt inschrijver dat medewerkers een eigen invulling geven aan werkafspraken wat tot discussie kan leiden op de locaties van de opdrachtgever?
- Hoe geeft inschrijver invulling aan tevredenheid van de ingezette medewerkers, daarbij lettend op het functioneren en de motivatie?
- Op welke wijze geeft inschrijver invulling aan het managen van de medewerkers in dienst bij de opdrachtgever en hoe wenst zij om te gaan met kwesties waar de formele werkgever een rol in moet vervullen?
- Hoe inschrijver omgaat met de situatie dat er bij de medewerkers die bij de opdrachtgever in dienst zijn onvrede ontstaat over de materialen en/of methodes die inschrijver hanteert en de situatie dat de betreffende medewerkers van mening zijn dat eigen materialen en/of methodes beter voldoen;
- Welke trainingen en opleidingen medewerkers krijgen van de inschrijver, gericht op communicatie, vakkennis en veiligheid?
- Op welke wijze maakt inschrijver de medewerkers bewust van het belang van schone vloeren in een IKC?

OPEN VRAAG 7.1.3 ONDERHOUD VLOEREN

De aanbestedende dienst heeft diverse locaties die veelal ook verschillende vloeren hebben, zoals hout, marmoleum, linoleum, stof, PVC, rubberen, Flotex en stenen vloeren. Bij een aantal locaties is er mogelijk sprake van achterstallig onderhoud. Tijdens de locatiebezoeken kunt u zich bekendmaken met deze locaties en de verschillende vloeren.

Inschrijver dient voor de locaties Paulus-Leeuwarden en Maarten-Bolsward een plan van aanpak in op maximaal 1 A4 per locatie voor:

- Het (eventueel achterstallige) onderhoud van de vloeren aan te leveren met daarin het advies met betrekking tot herstel en tot de reguliere schoonmaak.
- Welke blijvende verbeterpunten inschrijver ziet met betrekking tot het onderhoud van de vloeren.
- Het periodieke onderhoud en het eventuele jaarlijkse onderhoud.

OPEN VRAAG 7.1.4 INVULLING WERKZAAMHEDEN LEIDINGGEVENDE

De aanbestedende dienst wil van inschrijver weten op welke wijze zij een invulling geeft aan de dagelijkse leiding van de schoonmaak. Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 2 A4:

- Hoe inschrijver de drie taken borgt die juist thuishoren bij een leidinggevende van de schoonmaakwerkzaamheden. De drie taken zijn (1) het uitvoeren van de controles en het rapporteren hiervan, (2) het leidinggeven aan de schoonmakers van de opdrachtnemer en (3) het eventueel meewerken/ mede schoonmaken.
- Op welke wijze inschrijver invulling geeft op iedere locatie aan de functie leidinggevende waarbij minimaal beschreven wordt (a) hoeveel uur deze per locatie ingezet gaat worden en (b) welke extra aanvullende diensten er geboden worden bovenop de uitvoering van het werkprogramma.
- Op welke wijze en met welke frequentie hebben de verschillende locaties contact met de opdrachtnemer?
- Op welke wijze inschrijver de uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden controleert en hierin de directeurs van de scholen ontzorgt.

OPEN VRAAG 7.1.5 KWALITEITSVERBETERING

Inschrijvers hebben de mogelijkheid om de gebouwen te bezoeken tijdens de aanbestedingsprocedure (zie hiervoor het aanbestedingsdocument). Hoe kan, volgens inschrijver, de kwaliteit van de schoonmaak verder omhoog op wat heeft u waargenomen tijdens het locatiebezoek voor de locaties Paulus-Leeuwarden en Maarten-Bolsward? Wat is u concreet opgevallen aan verbeterpunten? Wat is uw visie hierop en dan niet als eenmalige actie maar als structureel onderdeel van de dienstverlening? Inschrijver dient dit te beschrijven op maximaal 2 A4.

OPEN VRAAG 7.1.6 MILIEU EN DUURZAAMHEID

Inschrijver beschrijft op maximaal 1 A4 op welke wijze zij bijdraagt aan een beter milieu en duurzaamheid en geeft antwoord op de volgende vragen:

- Hoe ecologisch verantwoord zijn de schoonmaakmiddelen die door inschrijver gebruikt worden ten behoeve van een lagere milieu impact?
- Hoe duurzaam zijn de materialen, vervoermiddelen en schoonmaakapparatuur die inschrijver gebruikt bij de uitvoering van haar werkzaamheden?
- Hoe duurzaam is de gehele schoonmaakdienstverlening gericht op de gevraagde dienstverlening kijkend naar transportmiddelen, beperken reisafstanden, gebruik makend openbaar vervoer etc.?

OPEN VRAAG 7.1.7 MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD ONDERNEMEN

Inschrijver beschrijft op maximaal 1 A4 op welke wijze zij bijdraagt aan Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO). Hierbij beschrijft inschrijver op welke wijze zij mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt inzet en mensen uit de regio van BMS kan betrekken bij de uitvoering van de onderhavige opdracht.

OPEN VRAAG 7.1.8 WIJZE VAN RAPPORTEREN

Inschrijver beschrijft op maximaal 2 A4 op welke wijze zij zal zorgdragen voor de informatieoverdracht richting eigen medewerkers, de opdrachtgever en de locaties.

Inschrijver beschrijft hierbij minimaal:

- Welke middelen inschrijver inzet en de wijze van het bijhouden van de logboeken, gebouwbeheer informatie (zie programma van eisen) en gespreksverslagen.
- De wijze van rapporteren.
- Rapportage uitkomst DKS en VSR controles.
- Rapportage uitkomst schoonmaaktournees.
- Meldingen in het geval van ontevredenheid.
- Bijhouden van eventuele klachten en oplossing.
- Communicatie inzake vrije dagen/studiedagen.
- Communicatie inzake bestelling van disposables.

Per beantwoording van de open vragen zal een score een waarde vertegenwoordigen, deze waarde is te vinden in bijlage 13. Daar waar in bijlage 13 **KO** staat zal die score naar oordeel van de beoordelingscommissie leiden tot uitsluiting (KNOCK-OUT) van deze aanbesteding.

7.2 PERSOONLIJKE TOELICHTING BEANTWOORDING

De inschrijver zal op locatie van de aanbestedende dienst (fysiek op locatie in Leeuwarden) haar beantwoording op de open vragen persoonlijk toelichten. De beoordelaars kunnen aan inschrijver verdiepvragen stellen, aan de hand van de schriftelijke beantwoording die bij de inschrijving is ingediend en de persoonlijke toelichting. Inschrijver zorgt ervoor dat zij deze toelichting laat uitvoeren door een eigen medewerkers die zodanig bekwaam zijn dat vragen over de inhoud van de beantwoording van de open vragen eenvoudig en eenduidig beantwoord kunnen worden. De toelichting moet identiek zijn aan hetgeen wat inschrijver bij de inschrijving heeft aangeboden en beschreven, er mogen dus geen alternatieve antwoorden en geen aanvulling(en) gegeven worden op de inschrijving. Eventuele alternatieven en aanvullingen zullen niet leiden tot een aanpassing van de beoordeling. Bij de toelichting zijn namens de inschrijver minimaal de volgende functies aanwezig om vragen te kunnen beantwoorden:

- de account verantwoordelijke dan wel projectleider die met de scholen na gunning zal communiceren;
- een direct leidinggevende (of meerdere) van de inschrijver die zal worden ingezet op een of meerdere BMS locaties.

Tijdens de toelichting zal de inschrijver in volgorde van de ingediende beantwoording de toelichting verzorgen. Indien inschrijver deze volgorde niet hanteert, zal er een aftrekwaarde van € 20.000,- op de eindscore kwaliteit van toepassing zijn. Indien inschrijver geen toelichting geeft zal er per vraag een aftrekwaarde van € 10.000,- van toepassing zijn op consensus beoordeling.

Als bij de toelichting blijkt dat inschrijver haar schriftelijke beantwoording niet gestand kan doen dan zal de aanbestedende dienst de beoordeling als onvoldoende aangemerkt worden en de betreffende inschrijver worden uitgesloten. Deskundige beoordelaars (zoals beschreven in het aanbestedingsdocument) van de aanbestedende dienst zullen de persoonlijke toelichting in relatie tot de schriftelijke beantwoording beoordelen. De toelichting kan ertoe leiden dat de beoordeling van de beantwoording van de open vragen positief of negatief aangepast wordt, uiteraard alleen na een consensus overleg met alle beoordelaars. Deze aanpassing kan bovendien significant zijn nadat beoordelaars elkaars argumenten hebben angehoord. Pas nadat de beoordelingscommissie het unaniem eens is zal de groepsbeoordeling worden vastgelegd.

De voorbereiding zal maximaal 5 minuten duren. Het is **NIET** de bedoeling dat inschrijver **een bedrijfspresentatie** geeft, zij mag zich maximaal 5 minuten voorstellen (niet verplicht), waarna de daadwerkelijke toelichting gaat plaatsvinden.

De toelichting op de beantwoording van de open vragen zal plaatsvinden conform planning in het aanbestedingsdocument (inschrijver zal hiervoor tijdig een nadere uitnodiging ontvangen). Om onduidelijkheden achteraf te voorkomen zal het gesprek worden opgenomen in beeld en geluid. Tevens kan dit dienen als naslag materiaal voor een beoordelaar om zodoende de beoordeling zo zorgvuldig mogelijk te laten plaatsvinden. Inschrijver stemt in met deze opnames. De toelichting, inclusief het stellen van vragen en de beantwoording hiervan, mag maximaal 80 minuten duren.

90 minuten totaal:

- 5 minuten voorbereiden/ verbindingen maken
- 5 minuten kennismaking/ voorstellen
- maximaal 80 minuten toelichting

Dit onderdeel kent dus GEEN eigen beoordelingskader, maar kan leiden tot een aanpassing van een beoordeling van de beantwoording van de open vragen. Als het een online toelichting betreft zal er rekening worden gehouden met verbindingen met thuiswerkers.