

## Bijlage 9b Gunningcriteria Kwaliteit Perceel 2: kant en klare maaltijden en componenten

Behorende bij de Europese aanbesteding inzake (Patiënten)voeding met TenderNed-kenmerk: 433887

De Inschrijver dient bij de beantwoording van onderstaande onderdelen beknopt en duidelijk inzicht te geven hoe zij invulling geeft aan de beschreven onderwerpen. Inschrijver dient in de beantwoording (en uitvoering) rekening te houden met het Programma van Eisen en de door Aanbesteder in de Inschrijvingsleidraad gestelde doelen, wensen en werkwijzen. Elk gunningscriterium begint met een hoofdvraag.

De door Inschrijver ingediende voorstellen zullen met de Inschrijver die de definitieve gunning krijgt nader worden uitgewerkt en dienen vervolgens als blauwdruk/leidraad voor de uitvoering van de dienstverlening.

De leden van de beoordelingscommissie beoordelen de gunningcriteria individueel. De waardering geschiedt door toekenning van cijfers (zie ook § 4.5.1), het uiteindelijke cijfer dat een Inschrijver krijgt zal besloten worden op basis van consensus.

### P2-K1 Invulling dienstverlening

**Hoe gaat Opdrachtnemer een dienstverlening leveren die voldoet aan de eisen en doelstellingen van Opdrachtgever?**

Voorwaarden:

- Inschrijver dient bovenstaande vraag te beantwoorden op maximaal 3 pagina's A4-formaat (lettergrootte 10)
- In de beschrijving dienen minimaal de volgende aspecten aan de orde te komen:
  - o Hoe gaat u de KPIs zoals opgenomen in het programma van eisen realiseren? Welke maatregelen gaat u treffen, welke middelen gaat u hiervoor inzetten en hoe, en wat zijn de verwachte effecten van deze maatregelen?
  - o Welke maatregelen neemt u indien de KPIs niet worden behaald.
  - o Welke verbeter- of besparingsvoorstellen bovenop de gestelde eisen en KPIs kunt u voor deze overeenkomst aanbieden zonder aanvullende (financiële) bijdrage van de Opdrachtgever?
  - o Beschrijf hoe u op de hoogte blijft van de behoeften van de klant en ervoor zorgt dat u de diensten continu hierop optimaliseert/aanpast.
  - o Op welke wijze gaat u de continuïteit van de dienstverlening borgen? Welke maatregelen neemt u om te borgen dat u over voldoende personeel en middelen beschikt en biedt u daarmee de garantie op een ongestoorde doorgang van de dienstverlening bij uitval van personeel en/of middelen?
  - o Welke invloed heeft (de Corona-)de pandemie op uw dienstverlening en welke beheersmaatregelen heeft u getroffen om een accurate en professionele dienstverlening te kunnen waarborgen?

Bij de beoordeling zal worden gelet op:

- Naar mate Inschrijver beter aannemelijk maakt dat hij de KPIs, zonder aanvullende (financiële) bijdrage van de Opdrachtgever, ook zal realiseren, des te beter dit wordt beoordeeld;

- De mate waarin de maatregelen die Opdrachtnemer onderneemt bij het niet behalen van de KPIs resulteren in het herstellen en uiteindelijk behalen van de KPIs.
- De mate waarin de voorgestelde verbeter- of besparingsvoorstellen bijdragen aan een accurate en professionele dienstverlening;
- De wijze waarop continu ingespeeld wordt op de klantbehoefte.
- De mate waarin de voorgestelde beheersmaatregelen bij uitval van middelen en/of personeel de continuïteit van de dienstverlening borgt, zodat geen dip ontstaat in de kwaliteit van de dienstverlening;
- De mate van anticiperend vermogen/ inlevingsvermogen op een zorgomgeving.
- De mate waaruit blijkt dat Inschrijver met duurzame inzet van milieuvriendelijke middelen en materialen bijdraagt aan minder belasting van het milieu.
- De mate waarin de beschrijving volledig, duidelijk, concreet, consistent en uitvoerbaar is.

## P2-K2 Derving

**2. Bij Opdrachtgever is één van de duurzaamheidsdoelstellingen om de derving van patiëntenvoeding zo laag mogelijk te houden. Hoe gaan jullie Opdrachtgever helpen om dit op een zeer efficiënte manier inzichtelijk te maken en welk systeem gebruikt Opdrachtnemer hiervoor?**

Voorwaarden:

- Inschrijver dient bovenstaande vraag te beantwoorden op maximaal 1 pagina's A4-formaat (lettergrootte 10) aan de hand van onderstaande case.

Casus 1: bij levering blijkt de THT korter te zijn dan wat er met de Opdrachtgever is afgesproken, waardoor de producten niet geheel verbruikt worden, en een deel in derving gaat.

Casus 2: de voedingsassistent heeft de avondmaaltijd klaar gemaakt maar de patiënt blijkt helemaal geen trek te hebben en eet de maaltijd niet (volledig) op.

Geef kort en bondig uw actieplan weer en beschrijf hierbij de stappen die Opdrachtnemer neemt in een dergelijke situatie.

Bij de beoordeling zal worden gelet op:

- De mate waaruit flexibiliteit in de dienstverlening van Opdrachtnemer blijkt.
- De mate waarin en de wijze waarop alle communicatie met de klant is geborgd.
- De mate van pro-activiteit
- De mate van klantgerichtheid
- De mate van praktisch oplossend vermogen
- De mate waarin de beschrijving volledig, duidelijk, concreet, consistent en uitvoerbaar is

## P2-K2 Proeverij

**2. Opdrachtgever houdt als onderdeel van het beoordelingstraject een proeverij voor de ingekochte dienstverlening/producten. Opdrachtnemer wordt gevraagd om onderstaande maaltijden op de, nog bekend te maken data, aan te leveren**

Voorwaarden:

- Inschrijver ontvangt na het indienen van de offerte de uitnodiging
- Alle Inschrijvers die een geldige offerte hebben ingediend nemen deel aan de proeverij
- Het aantal personen wordt ook later bekend gemaakt
- Beeldmerken (logo's) van Inschrijver zijn niet toegestaan

Eisen:

- Presentatie: zoals aangeboden, dus zoals het na de aanbesteding bij de patiënt uitgeserveerd zal worden;
- Verpakkingen: zoals aangeboden, dus bereiden / uitserveren vanuit verpakking zoals deze geleverd wordt na de aanbesteding;

Middelen:

- Keuken: keuken op H3 of F3 wordt beschikbaar gesteld, nadere informatie volgt na het indienen van de offerte
- Steamers: elk één ter beschikking per inschrijver. I.v.m. overlap tijdens het bereiden zijn er van elk 2 beschikbaar;
- Servies: indien binnen prestatieonderbouwing (binnen plafondbedrag) eigen servies is aangeboden dan is het toegestaan eigen servies te gebruiken, anders is het AMC servies beschikbaar (NB: voor sluitingsdatum zullen wij foto's en afmetingen van het servies meegeven).

Aantallen:

- Van elke maaltijd "A" t/m "E" dient er meerdere borden bereid te worden (aantal is afhankelijk van het aantal beoordelaars en zal nog gecommuniceerd worden in een extra nota van inlichtingen voor sluitingsdatum).

Procedure:

- Klaar maken:
- U heeft 30 tot max. 40 minuten de tijd om alle maaltijden (A t/m E) te bereiden
- U heeft 5 tot 10 minuten om op te ruimen en schoon te maken voor de volgende inschrijver;
- U dient er rekening mee te houden dat er overlap is tussen de inschrijvers;
- U mag maximaal 2 medewerkers afvaardigen voor de bereiding in de keuken.

Uitserveren:

- Door AMC medewerker (geen inschrijvers in de beoordelingszaal);
- Alle maaltijden A t/m E worden in één keer uitgeserveerd ter beoordeling;

Beoordelen

- Eerst overal foto's van maken;
- Dan proeven en individuele beoordeling geven voor smaak en presentatie.

Bij de beoordeling zal worden gelet op:

- Smaak en presentatie

## **P2-K3 Implementatieplan dienstverlening patiëntenvoeding kant-en-klare maaltijden**

|                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>3. Hoe gaat Opdrachtnemer ervoor zorgen dat de implementatie van dit nieuwe contract vlekkeloos verloopt zowel voor Opdrachtgever als haar gebruikers?</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Voorwaarden:

- Inschrijver dient bovenstaande vraag te beantwoorden op maximaal 3 pagina's A4-formaat (lettergrootte 10)
- In de beschrijving dienen minimaal de volgende aspecten aan de orde te komen:
  - o Welke activiteiten in de implementatieperiode worden verricht en welke na ingang van de dienstverlening; Hierbij dient u de fasering en milestones aan te geven.
  - o Een tijdsplanning, inclusief (fasering en milestones).

- Verwachte inspanning van Opdrachtgever (kwalitatief en kwantitatief).
- Welke maatregelen neemt Inschrijver zodat afdelingen straks zo goed mogelijk worden geïnformeerd over de nieuwe dienstverlening en Opdrachtgever zo veel mogelijk hierbij wordt ontzorgd.
- Een risico- en impactanalyse en bijbehorende beheersmaatregelen van de implementatie.
- In te zetten rollen vanuit Opdrachtnemer, inclusief profiel.

Bij de beoordeling zal worden gelet op:

- De mate waaruit blijkt dat Inschrijver “in control” is. Dat wil zeggen, bijvoorbeeld zo veel als mogelijk al is ingericht, juiste aandacht heeft voor medewerkers en de transitie zo soepel mogelijk verloopt.
- De mate waarin continuïteit van de dienstverlening is geborgd, zodat geen dip ontstaat in de kwaliteit van de dienstverlening inclusief kennisoverdracht.
- De mate waarin Opdrachtnemer meedenkt met Opdrachtgever (omgeving van een academisch ziekenhuis) en aansluit op haar behoeftes.
- De mate waarin Opdrachtnemer laat zien de opdracht te doorgronden en hierbij de juiste risico’s benoemt.
- De mate waarin de voorgestelde beheersmaatregelen de genoemde risico’s ook daadwerkelijk minimaliseren.
- De mate waarin de beschrijving volledig, duidelijk, concreet, consistent en uitvoerbaar is.

## P2-K4 Onderzoek

**4. Eén van de kerntaken van Opdrachtgever is het wetenschappelijk onderzoek. Co-creatie met de Opdrachtnemer is hierin wenselijk om wetenschap en innovatie na te streven. In hoeverre is Opdrachtnemer bereid zich hiervoor in te spannen om deel te nemen aan innovatie en onderzoek (al dan niet, maar bij voorkeur via een publiek-private-samenwerking) van Opdrachtgever?**

Voorwaarden:

- Inschrijver dient bovenstaande vraag te beantwoorden op maximaal 1 pagina’s A4-formaat (lettergrootte 10).

Bij de beoordeling zal worden gelet op:

- De wijze waarop ingespeeld wordt op deze behoefte.
- De mate van anticiperend vermogen/ inlevingsvermogen op een zorgomgeving.
- De mate waarin de beschrijving volledig, duidelijk, concreet, consistent en uitvoerbaar is.

### Ondertekening van dit document

Ondergetekende verklaart alle vragen en bijlagen volledig en naar waarheid te hebben beantwoord en dat de in dit vragenformulier verstrekte inlichtingen met de werkelijkheid overeenstemmen, juist en volledig zijn.

Ondergetekende is ermee bekend en stemt daarmee in dat de aanbestedende diensten de beantwoording van de geschiktheidseisen eventueel verifieert of zal laten verifiëren. Ondergetekende zal, indien de aanbestedende diensten tot verificatie van gegevens wenst over te gaan, daaraan zijn medewerking verlenen. Ondergetekende zal eveneens zijn medewerking verlenen aan een door of namens de aanbestedende diensten uit te voeren onderzoek naar de 'herkomst van middelen'.

Aldus, naar waarheid opgemaakt en rechtsgeldig ondertekend door;

|                           |  |
|---------------------------|--|
| <b>Naam Inschrijver</b>   |  |
| <b>Naam ondertekenaar</b> |  |
| <b>Datum</b>              |  |
| <b>Handtekening</b>       |  |