

Bijlage 4 Beantwoording gunningscriteria kwaliteit

Inschrijver dient in de Inschrijving alle hieronder genoemde (sub)gunningscriteria te beantwoorden.

De gegeven antwoorden dienen maatgevend te zijn voor de onder de Raamovereenkomst uit te voeren Dienstverlening. Dit betekent dat Opdrachtgever zich kan beroepen op de gegeven antwoorden en dat eventuele kosten voortvloeiende uit de gegeven antwoorden onderdeel uitmaken van de geoffreerde Dienstverlening en de hiervoor geoffreerde tariefstellingen.

Toezeggingen in de beantwoording van de vragen (gunningscriteria) dienen door Opdrachtnemer gestand te worden gedaan. Na gunning worden, in overleg met Opdrachtgever, Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) opgesteld ter monitoring van de gestelde kwalitatieve aspecten.

Per vraag dienen de genoemde onderdelen volledig beantwoord te worden. De uitwerking dient zodanig te zijn dat de uitwerkingen per vraag los en onafhankelijk van elkaar beoordeeld kunnen worden.

Beoordeling vindt slechts plaats op het maximaal gevraagde aantal A4'tjes.

Indien meer pagina's dan het maximaal aantal pagina's worden ingediend, zal alleen de eerste pagina tot en met het maximaal toegestane aantal pagina's voor het desbetreffende criterium worden beoordeeld.

Subgunningscriterium 1: Kwaliteitsborging en optimalisatie

Maximaal 3 A4

Let op: bij de beantwoording van deze vraag is het wél toegestaan om additionele bijlagen toe te voegen ter onderbouwing en toelichting van de beschrijving in de toegestane 3 A4. Deze bijlagen worden niet meegenomen in de beoordeling. Er zit een maximum van 10 A4 additionele bijlagen.

Het doel van dit gunningscriterium is om te waarborgen dat Opdrachtnemer een gebruiksvriendelijke, robuust en functioneel dashboard kan leveren en beheren dat niet alleen voldoet aan de technische en operationele vereisten van Aanbesteder, maar dat ook optimaal gebruikt kan worden door verschillende stakeholders binnen de organisatie (flexibele benadering t.a.v. de gevraagde Dienstverlening en het uitvoeringsproces). Dit dashboard moet in staat zijn om real-time data en analyses te leveren, die cruciaal zijn voor het continu monitoren en verbeteren van klantbeleving.

Beschrijf de volgende aspecten in uw antwoord:

1. Hoe de interne gebruiker zelfstandig (zonder tussenkomst van Opdrachtnemer) het dashboard modulair kan configureren (bijvoorbeeld gebruik van widgets en flexibele inrichting);
2. Technische en grafische mogelijkheden in de weergave van de resultaten; onder andere selectie-, filter- en sorteermogelijkheden van resultaten, alsmede het vergelijken van onderzoeksresultaten tussen verschillende projecten\afdelingen van Aanbesteder;
3. Welke mogelijkheden het dashboard ondersteunt voor statistische analysetechnieken;
4. Technische en grafische mogelijkheden in de weergave van verbeterpotentieel van dienstverlening op basis van resultaten van het klantonderzoek.

Beoordeeld wordt op:

- De mate waarin de aangeboden maatregelen en resultaten bijdragen aan het bereiken van de doelstellingen.
- De mate waarin het aanbod SMART (specifiek, acceptabel en realistisch) gemaakt is.
- De mate waarin de aangeboden maatregelen en resultaten onderbouwd zijn (indien mogelijk met (praktijk)voorbeelden).

Subgunningscriterium 2: Ontwikkeling, innovatie en lerend vermogen

Maximaal 3 A4

Het doel van dit gunningscriterium is om te zorgen dat Opdrachtnemer processen hanteert/implementeert die bijdragen aan een continu lerend vermogen ten aanzien van de Dienstverlening. Dit houdt in dat Opdrachtnemer effectief inspeelt op veranderende omstandigheden en nieuwe inzichten toepast om de Dienstverlening voortdurend te verbeteren en te optimaliseren.

De volgende aspecten dienen beantwoord te worden:

1. Geef inzicht in welke methodieken worden toegepast om hoge responsaantallen te bereiken. Dit omvat bijvoorbeeld de vormgeving van vragenlijsten, het gebruik van gepaste uitnodigingstechnieken, het implementeren van stimuleringsmaatregelen om deelname te verhogen.
2. Geef inzicht in hoe data-analyse en klant-feedback wordt ingezet om patronen te identificeren die kunnen bijdragen aan verbeterde klantbeleving- en dienstverlening
3. Uw visie op hoe benchmarking wordt ingezet om de prestaties van Aanbesteder in perspectief te plaatsen en van best practices te kunnen leren.

Beoordeeld wordt op:

- De mate waarin de aangeboden maatregelen en resultaten bijdragen aan het bereiken van de doelstelling.
- De mate waarin het aanbod SMART (specifiek, acceptabel en realistisch).
- De mate waarin de aangeboden maatregelen en resultaten onderbouwd zijn (indien mogelijk met (praktijk)voorbeelden).