

Bijlage 4 Kwalitatieve subgunningscriteria

Criterium	Omschrijving	Beoordeling
B1: Samenwerking en communicatie	De Gemeente r wenst een uitvoering die gericht is op de tevredenheid van klanten, door middel van een tijdige, zorgvuldige en kwalitatief goede uitvoering, heldere en tijdige communicatie met klanten, en een klantvriendelijke, proactieve en flexibele houding van het betrokken personeel. Ook dient de ontzorging van de opdrachtgever, gelet op rolverdeling tussen opdrachtgever en Contractant, de tijdige en duidelijke communicatie en informatievoorziening naar opdrachtgever, en een proactieve en flexibele houding van de Contractant jegens opdrachtgever naar voren te komen in uw uitwerking.	Inschrijver geeft hierbij aan: – verdeling rollen, taken en verantwoordelijkheden tussen opdrachtgever en –nemer; – stapsgewijze beschrijving van het proces van aanvraag tot en met oplevering; – wijze van aandacht voor specifieke wensen en behoeften van cliënten; – facturatie; – klachtenpreventie- en afhandeling; – klanttevredenheidsonderzoek; – monitoring en (bij)sturing van de kwaliteit; – korte levertijden; – lage administratieve last. - omgaan met storingsmelding Het subgunningscriterium wordt volgens het beoordelingsprotocol beoordeeld. Beantwoording max. 3 A4, Arial 10, (exclusief voorblad en inhoudsopgave)
B2: Duurzaamheid	De Gemeente heeft de wens dat de uitvoering van de Raamovereenkomst op een zo duurzaam mogelijke wijze uitgevoerd wordt, gelet op beperking van vroegtijdige afschrijving/vernietiging van voorzieningen en beperking van vervoersbewegingen voor onderhoud en reparatie.	Inschrijver geeft hierbij aan: – lange technische levensduur van voorzieningen; – mate van kwetsbaarheid en storingsgevoeligheid van voorzieningen in relatie tot onderhoud; – mate waarin vervoersbewegingen in verband met installatie, onderhoud en reparatie beperkt worden; – duurzaamheid van gebruikte materialen; Het subgunningscriterium wordt volgens het beoordelingsprotocol beoordeeld. Beantwoording max. 2 A4, Arial 10 (exclusief voorblad en inhoudsopgave)