

Bijlage 6

Kwaliteit inhuur personeel

open vragen, de daarbij behorende toelichting en interview/ casus

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.

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.

Bij de inschrijving moet het volgende onderdeel worden ingediend:

- 6.1 Een schriftelijke beantwoording van de open vragen:** Inschrijver beantwoordt schriftelijk de gestelde open vragen conform deze bijlage.

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

- 6.2 Een persoonlijke toelichting van de schriftelijke beantwoording:** Inschrijver zal op locatie van de Aanbestedende dienst in Ede een toelichting geven op haar 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.
- 6.3 Een persoonlijk interview met de sleutelfunctionarissen van de Inschrijver:** Na de toelichting zullen de beoordelaars vooraf vastgestelde vragen stellen aan de sleutelfunctionarissen van de Inschrijver. Deze vragen zijn voor iedere Inschrijver gelijk, maar zullen niet worden bekendgemaakt.

Dit interview zal plaatsvinden met het doel vast te kunnen stellen of de Inschrijver beschikt over voldoende deskundige medewerkers/ kwaliteit om de opdracht uit deze onderhavige aanbesteding te kunnen uitvoeren.

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, 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 een ander inzicht geeft voor een beoordelaar dan het ingediende kan de beoordelingscommissie ervoor kiezen om de eerdere scores daarop aan te passen. Dit betekent geenszins dat een Inschrijver haar inschrijving bij toelichting mag aanvullen of wijzigen. Er mogen evenmin links naar websites in de inschrijving (beantwoording) worden toegevoegd.

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 zullen de toelichting beantwoording en het interview sleutelfunctionarissen plaatsvinden. Hierna zal de beoordelingsgroep op basis van CONSENSUS de eindscores bepalen. De beoordelaars zullen daarbij naar elkaars argumenten luisteren en komen tot een unanieme eindscore per onderdeel. Dit kan inhouden dat na het luisteren van elkaars argumenten dat een beoordelaar de eigen score geheel kan herzien. De procesbegeleider zal ervoor zorgdragen dat iedere beoordelaar volledig in gelegenheid komt om de eigen beoordeling goed toe te lichten. De beantwoording zal worden beoordeeld in punten van 1 t/m 5, waarbij 1 punt als laagst en onvoldoende geldt en een 5 als hoogst wat uitmuntend inhoudt. Per beantwoording van de open vraag zal een score een waarde vertegenwoordigen.

Samenvatting van alle kwaliteitsaspecten en maximaal te behalen waarde zijn terug te vinden in bijlage 9 van deze aanbesteding en tevens in het beoordelingsformulier (bijlage 7).

Het daarbij behorende kader van de beoordeling is als volgt:

5 = Uitmuntend

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 uitmuntend resultaat en de beantwoording overstijgt de verwachtingen.

4 = 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.

3 = 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 1 of 2 punten van verbetering.

2 = 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 2 verbeterpunten.

1 = 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'.

6.1 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 de Opdrachtgever. Alles wat Inschrijver in haar beantwoording beschrijft en aanbiedt aan meerwaarde zit bij de dienstverlening inbegrepen (tenzij nadrukkelijk anders gevraagd)!

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 beantwoording van de open vragen minimaal een fontgrootte van 10 punten aan te houden.
- U dient de uitwerking van de beantwoording van de open vragen toe te voegen bij uw inschrijving via TenderNed als een leesbaar en niet beveiligd **pdf-bestand**.

6.1.1 PLAN VAN A.ANPAK (AANVANG DIENSTVERLENING)

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 4 A4 op welke wijze zij bij aanvang (bij de start van de dynamische verificatiefase) van de dienstverlening zich gaat verdiepen in de organisatie en de schoollocaties/ regio's van de Opdrachtgever en hoe zij haar dienstverlening gaat afstemmen op de uitvoering van de dienstverlening.

Inschrijver beschrijft hier minimaal:

- Op welke wijze (met welk team, met welke middelen, op welk moment waar, etc.) gaat Inschrijver zich verdiepen in de gehele organisatie van Aeres? Inschrijver beschrijft daarbij minimaal hoe zij vanuit een partnerschap met een langdurige insteek zich gaat verdiepen over de verschillende scholen in cultuur, behoefte, aard van het onderwijs en plaats van de school in de samenleving.
- Een realistisch tijdspad binnen de gestelde termijnen van deze aanbesteding (wanneer doet Inschrijver wat in de eerste fase van de dynamische verificatie).
- Een verwachte inzet (in uren en welke functionaris(sen)) van de Opdrachtgever zelf om te komen tot een gezamenlijk positief eindresultaat.
- Op welke wijze borgt Inschrijver dat de medewerkers in alle regio's (maar ook hun vervangers en collega's van de ondersteuning) die de dienstverlening gaan uitvoeren volledig op de hoogte zijn van de uitgangspunten van deze aanbesteding?
- Welke risico's ziet Inschrijver gedurende de dynamische verificatiefase en welke beheersmaatregelen gaat zij treffen om het succesvol te kunnen afronden?
- Op welke wijze zet inschrijver een surveillanten poule op, in welke mate maakt zij gebruik van de huidige surveillanten en welke continuïteit garanties biedt inschrijver hierbij?

6.1.2 GOED WERKGEVERSCHAP

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 3 A4 op welke wijze zij invulling geeft aan goed werkgeverschap gericht op haar eigen en toekomstige medewerkers in deze vraag gericht op Onderwijzend Personeel (OP). Het doel van deze vraag is dat Opdrachtgever van Inschrijver wil weten hoe aantrekkelijk zij als werkgever is in combinatie met de Opdrachtgever en beschrijft hierbij minimaal de volgende punten:

1. Communicatie (middelen/ frequentie) met potentiële OP-kandidaten, ofwel de kandidatenmarkt in zowel beroepsgerichte vakken als algemene vakken om Aeres zich als aantrekkelijke opdrachtgever te profileren.
2. Communicatie (middelen/ frequentie) met OP-medewerkers onder contract of in de database bij de Inschrijver om Aeres zich als aantrekkelijke opdrachtgever te profileren.
3. Ontwikkeling (deskundigheidsbevordering) van OP-medewerkers onder contract van de Opdrachtnemer en OP-medewerkers van de Opdrachtgever (daarbij tevens lettend op een eigen opleidingsprogramma).
4. Ontwikkeling potentiële OP-kandidaten (bijvoorbeeld kandidaten zonder de juiste bevoegdheid).
5. Welke inspanningen doet inschrijver om zij-instromers te verkrijgen en hoe borgt zij de bevoegdheid daarbij?
6. Welke inspanningen en arbeidsvoorwaarden biedt inschrijver aan kandidaten en eigen medewerkers om hun te binden, maar toch niet zodanig dat ze geen overstap meer kunnen of willen maken naar Aeres?
7. Op welke wijze en met welke frequentie volgt inschrijver de inzet en ontwikkeling van de ingezette medewerker bij Aeres. Welke terugkoppeling krijgt de locatiedirecteur (of daarvoor aangewezen medewerker) van inschrijver over deze ontwikkeling?

6.1.3 AANPAK WERVING- EN SELECTIEPROCES IN DE REGIO

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 4 A4 (toe te voegen op TenderNed) welke werkwijze zij hanteert bij of voorafgaand van een aanvraag voor onderwijzend personeel voor een Onderwijsorganisatie. Inschrijver beschrijft hierbij minimaal:

- Welke bronnen en middelen zet Inschrijver in voor de werving van de gevraagde profielen en wat verwacht inschrijver van Aeres hierin?
- Op welke wijze is dit per regio (noord/ midden/ zuid) georganiseerd?
- Hoe ziet het intakeproces met de aanvrager op een school eruit?
- De wijze van werven en selecteren, toetsing CV, check competenties, check bevoegdheid.
- Het gevraagd en ongevraagd voorstellen van geschikte kandidaten.
- In welke mate de vertegenwoordiger van de Inschrijver die de kandidaat voorstelt de kandidaat kent, kan adviseren over inzet op de specifieke school, de betreffende regio en overige aandachtspunten.
- Op welke wijze Inschrijver een zoekopdracht afsluit in geval van niet kunnen vervullen van de vacature en bij invullen van de vacature en de aanvrager hierover informeert.

Hierin wordt er verwacht dat de Inschrijver duidelijk beschrijft wat de rol van de schoolleiding in deze procedure is.

6.1.4 TEAM ACCOUNT-/ SUCCESMANAGEMENT/ PARTNERSCHAP

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 3 A4 hoe zij invulling denkt te gaan geven aan account-/ succesmanagement, ofwel partnerschap direct bij aanvang van de dynamische verificatie. Belangrijk hierbij is op welke wijze Inschrijver gaat samenwerken met de Opdrachtgever om in de regio als gezamenlijke werkgevers een nog sterkere propositie te verkrijgen. In de beantwoording beschrijft Inschrijver minimaal het volgende:

- Op welke wijze wil de Inschrijver invulling geven aan een hecht partnerschap met Aeres (centraal en per locatie).
- Welke HR-adviezen kan inschrijver op welk niveau bieden?
- Welk niveau (kwalitatief: welke ervaring/ kwantitatief: hoeveel accountmanagers) accountmanagement en middelen wil Inschrijver hiervoor inzetten?
- Op welke wijze gaat inschrijver Aeres proactief adviseren aan de hand van de periodieke managementinformatie en op welke wijze geeft zij daarbij invulling aan het partnerschap op strategisch niveau?
- Op welke wijze geeft inschrijver invulling en stuurt op het doel van Aeres om zo kort mogelijk in te huren (maximaal 6 maanden)?
- Wat verwacht inschrijver van Aeres (zowel centraal als op alle locaties) om vorm te geven aan een hecht partnerschap?
- Op welke wijze en met welke frequentie volgt inschrijver of de ingezette kandidaat ook daadwerkelijk aan de verwachtingen van aanvrager en de kandidaat is verlopen.

6.1.5 PARTNERPARTIJEN

Zoals beschreven in het aanbestedingsdocument zal inschrijver bij het niet kunnen leveren van de juiste kandidaat een beroep doen op derden, de partnerpartijen. Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 3 A4 op welke wijze zij invulling geeft aan deze rol (BROKER ROL 1 en BROKER ROL 2, zie aanbestedingsdocument hoofdstuk 1.3) zodra zij zelf niet of niet tijdig kan leveren. De beantwoording moet zich richten op alle in deze aanbesteding gevraagde profielen.

Inschrijver beschrijft daarbij minimaal:

- Welke en hoeveel partnerpartijen per gevraagde profielgroepen zij zelf daarbij heeft.
- Op welke wijze Inschrijver bestaande partnerpartijen van de Opdrachtgever wil inzetten.
- Op welke wijze zij waarborgt dat de partnerpartij een marktconform tarief aanbiedt dan wel invulling kan geven aan de doelstelling van kostenreductie.
- Hoe voorkomt inschrijver (en welke garanties kan zij hierbij geven) dat zij meer dan 50% van de aanvragen bij een derde gaat of moet uitzetten en meer een broker is dan een dienstverlener met eigen kandidaten?
- Op welke wijze zij om gaat met weerstanden van een derde tegen de gevraagde rollen, met als hoogste doel een snelle invulling te geven aan een vacature van de Opdrachtgever.
- Op welke wijze betreft inschrijver lokale aanbieders waar kandidaten aan verbonden zijn?

6.2 TOELICHTING BEANTWOORDING

De Inschrijver zal op locatie van de Aanbestedende dienst (in Ede) haar beantwoording op de open vragen toelichten. Inschrijver neemt in de toelichting zelf het initiatief en bespreekt alle antwoorden. De beoordelaars kunnen aan Inschrijver verdiepingsvragen (maximaal 3 per toe te lichten vraag) stellen, aan de hand van de beantwoording die bij de inschrijving is ingediend en de toelichting. Inschrijver zorgt ervoor dat zij deze toelichting laat uitvoeren door een eigen medewerker(s) (hierna te noemen: sleutelfunctionaris(sen)) die zodanig bekwaam is dat vragen over de inhoud van de beantwoording van de open vragen eenvoudig beantwoord kunnen worden. Deze sleutelfunctionaris(sen) moeten ook de personen zijn die na een eventuele gunning de opdracht gaan uitvoeren. Iedere functionaris beantwoordt vanuit de eigen rol een vraag.

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 aanwezig:

- De commercieel account eindverantwoordelijke (directeur, commercieel manager, verkoopdirecteur of vergelijkbaar met een onderwijs portefeuille).
- Lid of leden (maximaal 3) van het accountteam die de dagelijkse contacten heeft/hebben met de scholen.
- En de recruiter (of minimaal vergelijkbare functie) die verantwoordelijk is (en zelf betrokken bij) voor de werving van OP-medewerkers.

Er mogen maximaal 5 personen deelnemen vanuit de Inschrijver. Andere functies als de hiervoor beschreven functies worden niet toegelaten. Bovenstaande functionarissen zijn ook de personen die bij het interview (zie volgende hoofdstuk) aanwezig moeten zijn.

Het is NIET de bedoeling dat Inschrijver een bedrijfspresentatie geeft, zij mag zich maximaal 5 minuten voorstellen (dit is niet verplicht), waarna de toelichting gaat plaatsvinden. De toelichting, inclusief het stellen van vragen en de beantwoording hiervan, mag maximaal 70 minuten duren.

80 minuten totaal:

- 5 minuten voorbereiden
- Eventueel 5 minuten kennismaking/ voorstellen
- maximaal 70 minuten toelichting

Iedere beoordelaar zal zijn/ haar eigen individuele de score invullen, en daar waar nodig aan de hand van de toelichting aanpassen. Daarna volgt de plenaire sessie waarbij de beoordelingscommissie tot een unaniem eindoordeel (per onderdeel) op basis van consensus zal komen.

6.3 PERSOONLIJK INTERVIEW SLEUTELFUNCTIONARISSEN (CASUS)

De Inschrijver zal na een korte pauze (maximaal 10 minuten) aansluitend vervolgens een casus voorgelegd krijgen die op voorhand is vastgesteld en voor iedere Inschrijver gelijk zal zijn. Deze casus is opgesteld en in bewaring gesteld bij het begeleidende inkoopadviesbureau. Inschrijver draagt ervoor zorg dat voor dit interview dezelfde sleutelfunctionarissen aanwezig zijn als bij de toelichting van de open vragen.

Inschrijver krijgt maximaal 15 minuten om de casus te bestuderen en zal daarna de vragen uit de voorgelegde casus beantwoorden. De sessie duurt maximaal 20 minuten. Na 20 minuten zal deze sessie worden afgebroken, tenzij er omstandigheden zijn waar een Inschrijver geen invloed op heeft, in redelijkheid te beoordelen door de Opdrachtgever. Het is aan de Inschrijver om zich te houden aan de totale maximale tijd.

De casus is een praktijkvoorbeeld die relevant is om te toetsen hoe inschrijver met die situatie omgaat. De leden van de beoordelingsgroep zullen onafhankelijk van elkaar de beantwoording van bovenstaande casus beoordelen waarna er op basis van consensus tot een eindoordeel zal worden gekomen. De toegekende score zal een waarde vertegenwoordigen, zie hiervoor bijlage 7 beoordelingsformulier en bijlage 9 'waarden gunningscriteria'.

De toelichtingen en interviews zullen plaatsvinden conform planning in het aanbestedingsdocument (Inschrijver zal hiervoor tijdig een nadere uitnodiging ontvangen). Om enige discussie 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 opnames zullen uitsluitend gebruikt worden voor deze aanbesteding en na publicatie van gegunde opdracht worden vernietigd. Inschrijvers krijgen zelf geen inzage in deze opnames.