

Beoordeling Kwaliteitscriteria

Puntenverdeling:

Geen antwoord – 0 punten

Slecht – 1 punt

Matig – 4 punten

Goed – 7 punten

Uitstekend – 10 punten

Kwaliteitscriterium 1 – Plan van Aanpak

De Opdrachtgever wenst door middel van de door Inschrijver op te stellen omschrijving inzicht te krijgen in het Plan van Aanpak, waarmee Inschrijver dienstverlening voor Opdrachtgever beoogt vorm te geven voor de gehele contractperiode. Inschrijver dient in maximaal twee (2) A4-pagina's de onderstaande vragen te beantwoorden:

Deelvraag 1:

Tijdens de laatste weken van het schooljaar en studiedagen vindt periodieke schoonmaak plaats. Tijdens deze periodes vindt ook grootonderhoud plaats, op welke wijze zorgt Inschrijver voor goede communicatie tussen alle partijen en voor afstemming en goede coördinatie tussen alle betrokken partijen?

Beoordeling:

Slecht: Geen duidelijk plan of communicatiestrategie voor het coördineren van schoonmaak- en onderhoudsactiviteiten tijdens de laatste weken van het schooljaar en studiedagen.

Matig: Beperkt plan met elementaire communicatiemaatregelen, uitgebreide coördinatiestrategieën en effectieve communicatiekanalen ontbreken.

Goed: Duidelijk plan met gedocumenteerde procedures voor coördinatie, inclusief duidelijke communicatiekanalen, effectieve planningsmechanismen en proactief contact met relevante partijen.

Uitstekend: Uitgebreid plan met bewezen succes bij het coördineren van schoonmaak- en onderhoudsactiviteiten tijdens de laatste weken van het schooljaar en studiedagen, met uitzonderlijke goed ingerichte communicatieprotocollen en naadloze coördinatie tussen alle betrokken partijen.

Deelvraag 2:

Er wordt ook flexibiliteit gevraagd van de Inschrijver in verband met bijvoorbeeld: opendagen, vakanties, schoolfeesten, incidenten (zoals graffiti of een lekkage) en weersomstandigheden (zoals sneeuw of veel bladeren in de winter en herfst). Deze gevallen vragen dan om geen, minder of juist extra schoonmaak. Hoe verzorgt de Inschrijver dan voor een flexibele inzet?

Beoordeling:

Slecht: Geen duidelijk plan of overweging voor flexibiliteit, wat resulteert in problemen bij het opvangen van speciale evenementen, incidenten of weer gerelateerde schoonmaakbehoeften.

Matig: Beperkt plan met basisvoorzieningen voor maatwerk, maar zonder alomvattende strategieën of effectieve mechanismen om specifieke situaties aan te pakken.

Goed: Duidelijk plan met gedocumenteerde procedures voor maatwerk, inclusief communicatiekanalen, protocollen en proactieve maatregelen om verschillende scenario's effectief aan te pakken.

Uitstekend: Uitgebreid plan met bewezen succes in het bieden van flexibiliteit, waarbij aannemelijk wordt gemaakt dat Inschrijver meer dan alleen passend reageert op speciale evenementen, incidenten en weer gerelateerde schoonmaakvereisten.

Kwaliteitscriterium 2 – Specialistische Werkzaamheden

De Opdrachtgever wenst inzicht te krijgen in de wijze waarop de Inschrijver zorgt voor een Optimale Dienstverlening. Inschrijver dient in maximaal twee (2) A4-pagina's de onderstaande vragen te beantwoorden:

Deelvraag 1:

Tijdens de schouw heeft de Inschrijver kunnen zien wat de staat van onderhoud en de huidige mate van reinheid van het pand is. Opdrachtgever is trots op de huidige situatie en wil dat de huidige situatie ten minste in stand wordt gehouden. Op welke wijze zorgt de Inschrijver voor het onderhouden, dan wel verbeteren van de huidige situatie?

Beoordeling:

Slecht: Geen duidelijk plan om de huidige mate van reinheid te handhaven of te verbeteren, geen proactieve maatregelen of strategieën gericht op de instandhouding van de huidige mate van reinheid.

Matig: Beperkt plan met basisvoorzieningen voor onderhoud, maar geen alomvattende strategieën of specifieke verbeterinitiatieven.

Goed: Duidelijk plan met gedocumenteerde procedures voor het handhaven van de huidige mate van reinheid, inclusief regelmatige inspecties, kwaliteitscontrolemaatregelen en initiatieven voor continue verbetering.

Uitstekend: Uitgebreid plan met bewezen succes bij het behouden of verbeteren van reinheid, met uitzonderlijke toewijding, effectieve processen en meetbare resultaten.

Deelvraag 2:

Periodiek onderhoud zoals glasbewassing en vloeronderhoud is een specialistische werkzaamheid. Op welke wijze zorgt de Inschrijver ervoor dat de samenwerking tussen de Inschrijver en de uitvoering van het specialistische werk zo optimaal mogelijk verloopt en hoe de Inschrijver ervoor zorgt dat de kwaliteit gewaarborgd blijft?

Beoordeling:

Slecht: Geen duidelijk plan of procedures voor een soepele samenwerking met specialisten en geen effectieve communicatiekanalen of maatregelen voor kwaliteitswaarborging.

Matig: Beperkt plan met basisvoorzieningen voor samenwerking en kwaliteitsborging, maar het ontbreekt aan alomvattende strategieën of specifieke mechanismen om mogelijke problemen aan te pakken.

Goed: Duidelijk plan met gedocumenteerde procedures voor een soepele samenwerking met specialisten, inclusief effectieve communicatie, coördinatie en kwaliteitscontrolemaatregelen.

Uitstekend: Uitgebreid plan met bewezen succes in het verzekeren van een soepele samenwerking met specialisten, met uitzonderlijke coördinatie, kwaliteitsborging en succesvolle resultaten.

Kwaliteitscriterium 3 – Communicatie

De Opdrachtgever wenst een inzicht te krijgen in de wijze waarop Communicatie tussen Inschrijver en Opdrachtgever wordt vormgegeven. Inschrijver dient in maximaal drie (3) A4-pagina's de onderstaande vragen te beantwoorden:

Deelvraag 1:

Hoe geeft de Inschrijver vorm aan een vlekkeloze en duidelijke manier van communicatie met Opdrachtgever zodat een uitvoering zonder verstoringen kan worden afgestemd en overeengekomen?

Beoordeling:

Slecht: Geen duidelijk plan of aanpak om een vlekkeloze en duidelijke communicatie met de Opdrachtgever te garanderen.

Matig: Beperkt plan met basisvoorzieningen voor communicatie, maar het ontbreekt aan alomvattende strategieën of specifieke mechanismen om de duidelijkheid en effectiviteit te vergroten.

Goed: Duidelijk plan met gedocumenteerde procedures voor vlekkeloze en duidelijke communicatie, inclusief gedefinieerde communicatiekanalen, protocollen, responsiviteit en proactieve maatregelen om potentiële communicatie-uitdagingen aan te pakken.

Uitstekend: Uitgebreid plan met bewezen succes bij het vormgeven van vlekkeloze en duidelijke communicatie, met uitzonderlijke duidelijkheid, reactievermogen en succesvolle interacties.

Deelvraag 2:

Hoe zorgt Inschrijver voor een goede relatie met Opdrachtgever en hoe onderhoudt Inschrijver deze relatie?

Beoordeling:

Slecht: Geen duidelijk plan of aanpak om een goede relatie met de Opdrachtgever te verzekeren, geen proactieve maatregelen of strategieën om een positieve verstandhouding te behouden.

Matig: Beperkt plan met basisvoorzieningen voor relatiebeheer met de Opdrachtgever, maar zonder alomvattende strategieën of specifieke mechanismen om een sterke relatie te bevorderen en te behouden.

Goed: Duidelijk plan met gedocumenteerde procedures voor het opbouwen en onderhouden van een goede relatie met de Opdrachtgever, inclusief regelmatige communicatie, proactieve betrokkenheid, reactievermogen en focus op klanttevredenheid.

Uitstekend: Alomvattend plan met bewezen succes bij het opbouwen en onderhouden van een sterke relatie met de Opdrachtgever, met uitzonderlijke klanttevredenheid en succesvolle samenwerking.

Deelvraag 3:**Hoe gaat de Inschrijver om met klachten van Opdrachtgever?****Beoordeling:**

Slecht: Geen duidelijk plan of aanpak voor het afhandelen van klachten van de Opdrachtgever en geen effectieve processen of mechanismen om door de Opdrachtgever opgeworpen problemen aan te pakken en op te lossen.

Matig: Beperkt plan met basisvoorzieningen voor klachtenafhandeling, maar zonder alomvattende strategieën of specifieke mechanismen om een tijdige en bevredigende oplossing te garanderen.

Goed: Duidelijk plan met gedocumenteerde procedures voor het afhandelen van klachten, inclusief gedefinieerde kanalen voor het indienen van klachten, snelle bevestiging, grondig onderzoek, effectieve communicatie en passende oplossing.

Uitstekend: Uitgebreid plan met bewezen succes bij het afhandelen van klachten, blijk geven van uitzonderlijke reactievermogen, professionele conflictoplossing en een staat van dienst in het oplossen van problemen naar tevredenheid van de klant.

Kwaliteitscriterium 4 – Personeel

De Opdrachtgever wenst inzicht te krijgen in de wijze waarop de Inschrijver de planning en bezetting van het personeel, waar Inschrijver voor verantwoordelijk is, beoogt vorm te geven. Inschrijver dient in maximaal drie (3) A4-pagina's de onderstaande vragen te beantwoorden:

Deelvraag 1:

Op welke wijze verzorgd de Inschrijver de probleemloze overname van personeel, met specifieke aandacht voor het veranderproces van medewerkers die al geruime tijd werkzaam zijn op de locatie van de Opdrachtgever?

Beoordeling:

Slecht: Geen duidelijk plan of overweging voor het veranderingsproces, met een gebrekkige communicatie en ondersteuning voor de betrokken werknemers.

Matig: Een beperkt plan met enige communicatie en basisondersteuning voor betrokken medewerkers tijdens het veranderingsproces, maar onvolledig en weinig effectief.

Goed: Duidelijk plan met gedocumenteerde procedures voor het veranderingsproces, inclusief effectieve communicatie en ondersteuning voor de betrokken werknemers.

Uitstekend: Uitgebreid plan met bewezen succes bij het beheren van vergelijkbare personeelsoverdrachten en het zorgen voor een soepel veranderingsproces waarbij het moreel van de betrokken werknemers wordt gehandhaafd en verstoringen (vrijwel) volledig worden voorkomen.

Deelvraag 2:

Hoe zorgt Inschrijver voor vervanging bij ziekte of ander verzuim binnen 24 uur en hoe zorgt Inschrijver voor adequate vervanging bij gepland verzuim (Bijvoorbeeld vakantie van een schoonmaakmedewerker)

Beoordeling:

Slecht: het voorstel van de Inschrijver bevat geen alomvattend noodplan voor het omgaan met onverwachte afwezigheden binnen het opgegeven tijdsbestek. Er wordt geen duidelijke strategie of proces genoemd om binnen 24 uur vervanging te regelen. De Inschrijver toont geen adequate aanpak voor het afhandelen van geplande afwezigheden of het leveren van geschikte vervangers.

Matig: het voorstel van de Inschrijver bevat een basisnoodplan, maar het ontbreekt aan gedetailleerde informatie en specifieke maatregelen om onmiddellijke vervanging binnen 24 uur te garanderen. De aanpak van het omgaan met gepland verzuim wordt genoemd, maar mist robuustheid of duidelijke richtlijnen. Het vermogen van de Inschrijver om geschikte vervangingen te bieden, is niet volledig gegarandeerd.

Goed: het voorstel van de Inschrijver bevat een goed gedefinieerd noodplan, waarin specifieke stappen en procedures worden uiteengezet om onverwachte afwezigheden snel te beheren. Het plan toont een redelijke strategie om binnen 24 uur vervanging te regelen. Het voorstel bevat ook een solide aanpak voor het afhandelen van geplande afwezigheden, zoals vakantieperiodes, waarbij wordt gezorgd voor een adequate dekking met bekwame vervangers.

Uitstekend: Het voorstel van de Inschrijver blinkt uit in alle aspecten met betrekking tot vervangende dekking. Het bevat een uitgebreid en gedetailleerd noodplan dat blijkt geeft van een hoog niveau van paraatheid en efficiëntie bij het omgaan met onverwachte afwezigheden binnen 24 uur. Het voorstel toont een robuuste aanpak voor het afhandelen van geplande afwezigheden, inclusief duidelijke richtlijnen voor het voorzien in gekwalificeerde vervangingen. De Inschrijver presenteert innovatieve oplossingen of aanvullende voordelen die de algehele betrouwbaarheid en kwaliteit van vervangende diensten verbeteren.

Deelvraag 3:

Op welke wijze zorgt Inschrijver voor een stabiele bezetting met medewerkers die voldoende bekwaamheid (passende opleiding) beschikken, de juiste materialen en uitrusting bezitten en goed geïnstrueerd hun werk kunnen doen?

Beoordeling:

Slecht: het voorstel van de Inschrijver bevat geen duidelijk plan of strategie om een stabiel personeelsbestand te garanderen. Er wordt niet vermeld hoe ze werknemers met de vereiste vaardigheden werven, opleiden en behouden. Het voorstel geeft geen details over hoe de Inschrijver zorgt voor de beschikbaarheid van geschikte materialen en apparatuur voor de schoonmaakwerkzaamheden. De juiste instructie of training voor werknemers wordt niet vermeld.

Matig: het voorstel van de Inschrijver schetst basismaatregelen om een stabiel personeelsbestand te garanderen, maar de aanpak mist specificiteit en details. Er wordt enige melding gemaakt van werving en opleiding, maar het toont geen robuust proces aan om geschoolde werknemers te verzekeren. Het voorstel gaat vaag in op de beschikbaarheid van materialen en apparatuur, zonder duidelijke informatie te geven over hoe deze worden aangeschaft of onderhouden. Het plan van de Inschrijver voor het instrueren van medewerkers wordt genoemd, maar mist uitgebreide richtlijnen.

Goed: Het voorstel van de Inschrijver bevat een duidelijk omschreven plan om te zorgen voor een stabiel personeelsbestand met vakbekwame medewerkers. Het schetst een wervings- en opleidingsproces dat het belang benadrukt van het aannemen van gekwalificeerd personeel en het ontwikkelen van hun vaardigheden door middel van doorlopende opleidingsprogramma's. Het voorstel heeft ook betrekking op de beschikbaarheid en het onderhoud van geschikte materialen en apparatuur die nodig zijn voor een efficiënte reiniging. De Inschrijver toont begrip voor de noodzaak van duidelijke instructies en geeft toelichting over zijn aanpak van het instrueren van medewerkers.

Uitstekend: het voorstel van de Inschrijver blinkt uit in alle aspecten die te maken hebben met het waarborgen van een stabiel personeelsbestand met geschoolde medewerkers, de juiste materialen en apparatuur en duidelijke instructies. Het presenteert een alomvattend en goed gedocumenteerd plan voor het werven, trainen en behouden van hoogopgeleid schoonmaakpersoneel. Het voorstel getuigt van een proactieve aanpak om de beschikbaarheid en kwaliteit van materialen en apparatuur die nodig zijn voor de schoonmaaktaken te waarborgen. Er worden duidelijke richtlijnen en gedetailleerde instructies verstrekt, waaruit blijkt dat we ons inzetten om ervoor te zorgen dat werknemers goed worden geïnstrueerd en begeleid bij hun werk.