

## Open vragen

### Algemeen

Het antwoord op de vraag moet concreet, gedetailleerd en correct zijn. Dat betekent dat het SMART geformuleerd moet zijn. Bij uw beantwoording dient u rekening te houden met het gestelde, vereiste en gevraagde aspecten in de aanbestedingsdocumenten. De procedures moeten planmatig zijn beschreven. Onder planmatig wordt verstaan dat in het antwoord een planning is opgenomen. Bovendien houdt planmatigheid in dat beschreven wordt op welke manier een actie uitgevoerd wordt, waarom op die manier, wat het beoogde resultaat is en hoe getoetst wordt of het beoogde resultaat bereikt is. Vervolgens dient beschreven te zijn, welke procedure gevolgd wordt als uit de toetsing is gebleken dat het beoogde resultaat niet bereikt is.

De opdrachtgever zal tijdens de contractperiode onder andere sturen op de informatie die door middel van de antwoorden gegeven wordt.

---

### Vraag 1 – Leiding, toezicht en aansturing (max. 20 punten)

De opdrachtgever heeft een groot aantal verspreid liggende locaties met elk haar eigen bijzonderheden. De opdrachtgever wil graag inzichtelijk krijgen op welke wijze de inschrijver haar organisatie gaat vormgeven zodat de aansturing van de medewerkers per locatie leidt tot het behalen van de doelstellingen. Daarnaast wil de opdrachtgever inzichtelijk krijgen op welke wijze de structurele communicatie met de locatieverantwoordelijken ingevuld wordt.

Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat hij minimaal 10% aan uren op de gecalculerde schoonmaak (productie) uren besteedt aan leiding en toezicht van alle operationele medewerkers. Deze eis vloeit één op één voort uit de wetenschap dat dit nodig is om te kunnen voldoen aan de doelstelling: Een schone school en tevreden klanten.

Graag zien wij een uitgewerkt plan hoe inschrijver dit organiseert en vooral borgt dat dit gedurende de looptijd ook gegarandeerd blijft.

Tevens dient inschrijver uit te werken hoe zij invulling gaat geven aan de deze rol, wat de operationele taken, verantwoordelijkheden en het mandaat zijn en wat opdrachtgever gaat merken van deze invulling.

### Vraag 2 – Personeel (max. 15 punten)

Continuïteit (vaste inzet van medewerkers op vaste locaties) heeft grote invloed op de geleverde kwaliteit, zo ook de continuïteit van de groep leidinggevenden.

Opdrachtgever vraagt u om uit te werken op welke wijze u:

- continuïteit van personeel op de locaties borgt;
- de klant- en contractkennis bij rayonleiding, uitvoerend personeel en ook eventuele invalkrachten en ander incidenteel ingezet personeel borgt.

Aanbestedende dienst verwacht van inschrijver realistische, maar ook creatieve oplossingen die daadwerkelijk een bijdrage kunnen leveren aan de klanttevredenheid.

### Vraag 3 – Kansen- en risicodossier (max. 10 punten)

Inschrijver dient een kansen- en risicodossier in te dienen waarbij twee onderwerpen minimaal aan de orde komen:

- Het periodiek aanbrengen van een bescherm laag op de linoleumvloeren.

Hierbij dient u rekening te houden met de aankomende wijzigingen in regelgeving omtrent deze werkzaamheden, de communicatie richting de locaties en het ontzorgen (voorkomen van strubbelingen en overlast) van de locaties. Tevens wordt nogmaals vermeld dat deze werkzaamheden niet meer vast zijn opgenomen in het contract, maar op basis van (lokale) behoeften wordt afgeroepen.

- Het voorkomen van vervuiling in het gebouw, waarbij de schouw u een beeld geeft van de verschillende schoolpleinen, waaronder de natuurlijke speelplaatsen". Hierbij bent u vrij om suggesties uit te werken, waarbij de onderstaande elementen worden uitgewerkt:
  - Welke kansen (verbetering/wijziging/mogelijkheid/innovatie) concreet wordt voorgesteld?
  - Welk voordeel dit met zich meebrengt?
  - Wat de risico's/nadelen zijn?
  - Wat de te verwachten kosten en opbrengsten zullen zijn (zowel financieel als in resultaat)?
  - Welke garanties u kunt geven op de te verwachten kosten en opbrengsten.

Van alle risico's wil opdrachtgever ook de beheersmaatregelen uitgewerkt zien.

Indien er extra kosten met de aanpak zijn gemoeid die niet zijn opgenomen in het prijzenblad, dient inschrijver deze kosten in de beantwoording te benoemen.

#### **Vraag 4 – Spaarpot niet gewerkte uren (max. 15 punten)**

Zoals in hoofdstuk 2 Uitgangspunten in het aanbestedingsdocument is verwoord, wil Opdrachtgever in het nieuwe contract een transparante afspraak maken over het inzetten en niet inzetten van schoonmaak (productie) uren per locatie. Opdrachtgever verwacht dat alle gecalculeerde uren door opdrachtnemer daadwerkelijk benodigd zijn voor het behalen van de technische kwaliteit en derhalve ook 100% worden ingezet.

Opdrachtgever gaat werken met een open en transparante urenrekening per locatie, waarbij door opdrachtnemer tijdens de gehele contractperiode wekelijks inzicht verschaft van de werkelijk ingezette uren en daarmee ook een "spaarpot" creëren van onverwacht en/of onbedoeld niet ingezette schoonmaakuren.

Graag ziet opdrachtgever een plan van aanpak van inschrijver waarbij uitgewerkt wordt hoe inschrijver dit operationeel inricht, hoe zij opdrachtgever "real-time" inzicht geeft, hoe zij initiatief neemt om deze uren doelmatig op een ander moment in gaat zetten en hoe dit zowel centraal als decentraal zal worden gecommuniceerd.

---

#### **Vraag 5 – Implementatie (geldt alleen voor de eventuele presentatie) (max. 10 punten)**

Inschrijver dient een Plan van Aanpak te presenteren voor de contract overname en opstart (implementatiefase). In dit Plan van Aanpak dient u tenminste de volgende onderwerpen te bespreken:

- Planning
- Afstemming met huidige partij
- Communicatie met centraal verantwoordelijke en scholen
- Hoe overlast/hinder voor de klant wordt geminimaliseerd
- Rol van de laagst leidinggevende
- Overige betrokken personen vanuit inschrijver

Indien er extra kosten met de aanpak zijn gemoeid die niet zijn opgenomen in het prijzenblad, dient inschrijver deze kosten specifiek te benoemen.