

## **Bijlage 3 – Kwaliteitsvragen**

behorend bij de

### **Uitnodiging tot Inschrijving**

ten behoeve van de Europese aanbesteding voor

#### **Inhuur Uitzendkrachten**

**Volgens de Openbare procedure**

**(Aanbestedingswet 2012, versie juli 2016)**

## **1. Inleiding**

Dit document beschrijft voor het Gunningscriteria “Kwaliteit” de vragen voor de Europese aanbesteding “Inhuur Uitzendkrachten” ten behoeve van de RBG en maakt deel uit van de Utl.

Het document is de gedetailleerde uitwerking van de Kwaliteitsvragen die de Aanbestedende dienst stelt voor de Opdracht “Inhuur Uitzendkrachten”. Op basis waarvan de Aanbestedende dienst de Inschrijvingen zal beoordelen.

Inschrijver is niet verplicht om de vragen te beantwoorden. Elke niet beantwoorde vraag wordt met nul (0) punten beoordeeld.

## 2. Vragenlijst Kwaliteit

| Nr. | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Beoordelingscriteria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Gewicht |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 1   | <p><u>Aanbod Uitzendkrachten</u><br/>Opdrachtgever hecht groot belang aan plaatsing van geschikte Uitzendkrachten binnen de gewenste termijn passend bij de visie van de RBG. Zie ook de eisen OV07 t/m OV12 in het Programma van Eisen (Bijlage 2 bij de Utl). Inschrijver beschrijft als antwoord op deze vraag hoe zij hieraan gaat voldoen.</p> <p>U dient bovenstaande in maximaal 2 A4 pagina's uit te werken.</p>                                                                                       | <p>Aandachtspunten.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wervingsmethodiek(en) die Inschrijver gebruikt</li> <li>• Onderbouwing van de wervingsmethodiek(en)</li> <li>• Wijze waarop Inschrijver ervoor zorgt dat zij contactleggen met Uitzendkrachten en ze interesseren voor Opdrachtgever</li> <li>• Wijze waarop Inschrijver ervoor zorgt dat zij Uitzendkrachten tijdig en passend plaatsen bij Opdrachtgever</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 25      |
| 2   | <p><u>Continuïteit en matchingsproces</u><br/>Opdrachtgever vindt het belangrijk dat geschikte Uitzendkrachten zich thuis voelen en zich optimaal willen inzetten. Inschrijver beschrijft en beargumenteert op welke wijze Inschrijver de continuïteit van haar personeelsaanbod borgt, hoe zij tijdig geschikte Uitzendkrachten kan aanbieden die voldoen aan de gestelde eisen en hoe het matchingsproces eruit ziet c.q. verloopt.</p> <p>U dient bovenstaande in maximaal 3 A4 pagina's uit te werken.</p> | <p>Aandachtspunten.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Begeleiden en binden van de Uitzendkracht;</li> <li>• Arbeidsvoorwaarden, faciliteiten en opleiding;</li> <li>• Managen ziekteverzuim: hoe houdt Inschrijver dit zo laag mogelijk;</li> <li>• Vervanging Uitzendkracht bij niet functioneren;</li> <li>• Hoe is binnen uw organisatie het proces van matching ingericht;</li> <li>• Hoe gaat u te werk bij een aanvraag voor een nadere opdracht;</li> <li>• Hoe zorgt u ervoor dat u gekwalificeerde kandidaten kunt inzetten voor deze opdracht;</li> <li>• Op welke wijze Inschrijver omgaat met (voorkomen van) een 'slechte' match;</li> <li>• De wijze waarop u de klanttevredenheid meet en volgt; en</li> <li>• Hoe het (dis)functioneren van een Uitzendkracht wordt meegenomen bij mogelijke inzet van eventuele volgende opdrachten.</li> </ul> | 30      |
| 3   | <p><u>Opleiden, begeleiden, trainen en vitaliteit.</u><br/>Inschrijver beschrijft op welke wijze de inzet voor Opdrachtgever is ingericht met betrekking tot het opleiden, (loopbaan) begeleiding, trainen en vitaliteit in het kader van duurzaam inzetbaarheid van Uitzendkrachten. Inschrijver dient hierbij uit te gaan van zowel het beleid van Inschrijver zelf als de door Opdrachtgever aangeboden opleidingen en trainingen.</p> <p>U dient bovenstaande in maximaal 2 A4 pagina's uit te werken.</p> | <p>Aandachtspunten.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wat doet Inschrijver eraan om de arbeidsmarktpositie van de Uitzendkrachten op peil te houden en te verbeteren;</li> <li>• Hoe ondersteunt Inschrijver Opdrachtgever bij de (duurzame) inzetbaarheid van de Uitzendkrachten;</li> <li>• Hoe behandelt u de individuele ontwikkelvraag van de Uitzendkracht bij Opdrachtgever en welke criteria hanteert u hierbij en;</li> <li>• In de beschrijving moet aandacht gegeven worden aan de individuele ontwikkeling van de Uitzendkracht tijdens de inhuurperiode.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 20      |

| Nr. | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Beoordelingscriteria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Gewicht |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 4   | <p><u>MVO en/of Social Return</u><br/> Inschrijver beschrijft hoe zij invulling geeft bij de uitvoering van deze opdracht m.b.t. maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO) en social return en wat beide betekenen voor de Uitzendkrachten en Opdrachtgever.</p> <p>U dient bovenstaande in maximaal 3 A4 pagina's uit te werken.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <p>Aandachtspunten</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Op welke wijze uw organisatie zich bezig houdt met duurzaam ondernemen en social return, inclusief enkele voorbeelden;</li> <li>• Welke MVO onderdelen van uw organisatie u het beste vindt aansluiten bij Opdrachtgever;</li> <li>• Wat uw beleid is op MVO-gebied dat u het meest van toegevoegde waarde vindt bij de opdracht;</li> <li>• Welk percentage u normaliter bij soortgelijke opdrachten besteed social return;</li> <li>• Hoe u social return gaat inzetten; en</li> <li>• Op welke wijze Opdrachtgever dit kan monitoren</li> </ul> | 10      |
| 5   | <p><u>Goed werkgeverschap.</u><br/> Voor Opdrachtgever is het van belang dat Opdrachtnemer aandacht schenkt aan en investeert in de invulling van het 'goed werkgeverschap' voor de Uitzendkrachten. Opdrachtnemer is altijd verantwoordelijk voor de invulling van de werkgeversrol en de RBG vervult de rol van operationeel leidinggevende richting de Uitzendkrachten. Opdrachtgever hecht veel waarde aan de begeleiding van de Uitzendkrachten waarbij er aandacht is voor duurzame inzetbaarheid en persoonlijke ontwikkeling. Opdrachtgever ziet het als een meerwaarde wanneer Opdrachtnemer hierin investeert.</p> <p>U dient bovenstaande in maximaal 3 A4 pagina's uit te werken.</p> | <p>Aandachtspunten.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De wijze waarop Opdrachtnemer invulling geeft aan goed werkgeverschap voor de Uitzendkrachten die worden ingezet bij Opdrachtgever en de meerwaarde voor zowel de Uitzendkrachten als voor Opdrachtgever;</li> <li>• Wijze van begeleiden van de Uitzendkrachten door Inschrijver incl. aandacht voor duurzame inzetbaarheid;</li> <li>• De wijze waarop de persoonlijke ontwikkeling van de Uitzendkrachten bevordert en geborgd wordt; en</li> <li>• Wijze waarop Inschrijver investeert.</li> </ul>                                            | 15      |

### 3. Beoordeling van de antwoorden

Onderstaand treft Inschrijver een overzicht aan hoe de antwoorden op de vragen worden beoordeeld. Daarbij is tevens aangegeven wat het aantal te behalen punten is per beoordeling per antwoord.

| Nr. | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Manier van beoordelen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Punten |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 1   | <u>Aanbod Uitzendkrachten</u><br>Opdrachtgever hecht groot belang aan plaatsing van geschikte Uitzendkrachten binnen de gewenste termijn passend bij de visie van de RBG. Zie ook de eisen OV07 t/m OV12 in het Programma van Eisen (Bijlage 2 bij de Utl). Inschrijver beschrijft als antwoord op deze vraag hoe zij hieraan gaat voldoen.<br><br>U dient bovenstaande in maximaal 2 A4 pagina's uit te werken. | <b>Zeer goed tot uitstekend:</b> 4 van de 4 aandachtsgebieden zijn volledig en overtuigend beschreven, in lijn met het PvE en passend bij de visie van de RBG.                                                                                                                                                                                                       | 25     |
|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>Goed:</b> Minimaal 3 van de 4 aandachtsgebieden zijn volledig en overtuigend beschreven, in lijn met het PvE en passend bij de visie van de RBG.                                                                                                                                                                                                                  | 15     |
|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>Voldoende:</b> Minimaal 2 van de 4 aandachtsgebieden zijn volledig en overtuigend beschreven, in lijn met het PvE en passend bij de visie van de RBG.                                                                                                                                                                                                             | 10     |
|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>Matig:</b> Minimaal 1 van de 4 aandachtsgebieden zijn volledig en overtuigend beschreven, in lijn met het PvE en passend bij de visie van de RBG.                                                                                                                                                                                                                 | 5      |
|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>Onvoldoende:</b> Geen (0) van de 4 aandachtsgebieden zijn volledig en overtuigend beschreven, in lijn met het PvE en passend bij de visie van de RBG en/of Inschrijver heeft het gevraagde niet uitgewerkt: er is geen – inhoudelijk - antwoord gegeven op de vraag en/of het antwoord ontbreekt in het geheel en/of er is geen antwoord op deze vraag ontvangen. | 0      |

| Nr. | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Manier van beoordelen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Punten |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 2   | <u>Continuïteit en matchingsproces</u><br>Opdrachtgever vindt het belangrijk dat geschikte Uitzendkrachten zich thuis voelen en zich optimaal willen inzetten. Inschrijver beschrijft en beargumenteert op welke wijze Inschrijver de continuïteit van haar personeelsaanbod borgt, hoe zij tijdig geschikte Uitzendkrachten kan aanbieden die voldoen aan de gestelde eisen en hoe het matchingsproces eruit ziet c.q. verloopt.<br><br>U dient bovenstaande in maximaal 3 A4 pagina's uit te werken. | <b>Zeer goed tot uitstekend:</b> 10 van de 10 aandachtsgebieden zijn volledig en overtuigend beschreven en in lijn met de gestelde eisen.                                                                                                                                                                                                           | 30     |
|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>Goed:</b> Minimaal 8 van de 10 aandachtsgebieden zijn volledig en overtuigend beschreven en in lijn met de gestelde eisen.                                                                                                                                                                                                                       | 20     |
|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>Voldoende:</b> Minimaal 5 van de 10 aandachtsgebieden zijn volledig en overtuigend beschreven en in lijn met de gestelde eisen.                                                                                                                                                                                                                  | 10     |
|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>Matig:</b> Minimaal 2 van de 10 aandachtsgebieden zijn volledig en overtuigend beschreven en in lijn met de gestelde eisen.                                                                                                                                                                                                                      | 5      |
|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>Onvoldoende:</b> Geen (0) of 1 van de 10 aandachtsgebieden zijn volledig en overtuigend beschreven en in lijn met de gestelde eisen en/of Inschrijver heeft het gevraagde niet uitgewerkt: er is geen – inhoudelijk - antwoord gegeven op de vraag en/of het antwoord ontbreekt in het geheel en/of er is geen antwoord op deze vraag ontvangen. | 0      |

| Nr. | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Manier van beoordelen                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Punten |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 3   | <u>Opleiden, begeleiden, trainen en vitaliteit.</u><br>Inschrijver beschrijft op welke wijze de inzet voor Opdrachtgever is ingericht met betrekking tot het opleiden, (loopbaan) begeleiding, trainen en vitaliteit in het kader van duurzaam inzetbaarheid van Uitzendkrachten. Inschrijver dient hierbij uit te gaan van zowel het beleid van Inschrijver zelf als de door Opdrachtgever aangeboden opleidingen en trainingen.<br><br>U dient bovenstaande in maximaal 2 A4 pagina's uit te werken. | <b>Zeer goed tot uitstekend:</b> 4 van de 4 aandachtsgebieden zijn volledig en overtuigend beschreven.                                                                                                                                                                                                       | 20     |
|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>Goed:</b> Minimaal 3 van de 4 aandachtsgebieden zijn volledig en overtuigend beschreven.                                                                                                                                                                                                                  | 10     |
|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>Voldoende:</b> Minimaal 2 van de 4 aandachtsgebieden zijn volledig en overtuigend beschreven.                                                                                                                                                                                                             | 7      |
|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>Matig:</b> Minimaal 1 van de 4 aandachtsgebieden zijn volledig en overtuigend beschreven.                                                                                                                                                                                                                 | 4      |
|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>Onvoldoende:</b> Geen (0) van de 4 aandachtsgebieden zijn volledig en overtuigend beschreven en/of Inschrijver heeft het gevraagde niet uitgewerkt: er is geen – inhoudelijk - antwoord gegeven op de vraag en/of het antwoord ontbreekt in het geheel en/of er is geen antwoord op deze vraag ontvangen. | 0      |

| Nr. | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Manier van beoordelen                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Punten |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 4   | <u>MVO en/of Social Return</u><br>Inschrijver beschrijft hoe zij invulling geeft bij de uitvoering van deze opdracht m.b.t. maatschappelijk verantwoord ondernemen en social return en wat beide betekenen voor de Uitzendkrachten en Opdrachtgever.<br><br>U dient bovenstaande in maximaal 3 A4 pagina's uit te werken. | <b>Zeer goed tot uitstekend:</b> 6 van de 6 aandachtsgebieden zijn volledig en overtuigend beschreven.                                                                                                                                                                                                            | 10     |
|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>Goed:</b> Minimaal 4 van de 6 aandachtsgebieden zijn volledig en overtuigend beschreven.                                                                                                                                                                                                                       | 5      |
|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>Voldoende:</b> Minimaal 3 van de 6 aandachtsgebieden zijn volledig en overtuigend beschreven.                                                                                                                                                                                                                  | 3      |
|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>Matig:</b> Minimaal 2 van de 6 aandachtsgebieden zijn volledig en overtuigend beschreven.                                                                                                                                                                                                                      | 1      |
|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>Onvoldoende:</b> Geen (0) of 1 van de 6 aandachtsgebieden zijn volledig en overtuigend beschreven en/of Inschrijver heeft het gevraagde niet uitgewerkt: er is geen – inhoudelijk - antwoord gegeven op de vraag en/of het antwoord ontbreekt in het geheel en/of er is geen antwoord op deze vraag ontvangen. | 0      |

| Nr. | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Manier van beoordelen                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Punten |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 5   | <p><u>Goed werkgeverschap.</u></p> <p>Voor Opdrachtgever is het van belang dat Opdrachtnemer aandacht schenkt aan en investeert in de invulling van het 'goed werkgeverschap' voor de Uitzendkrachten. Opdrachtnemer is altijd verantwoordelijk voor de invulling van de werkgeversrol en de RBG vervult de rol van operationeel leidinggevende richting de Uitzendkrachten. Opdrachtgever hecht veel waarde aan de begeleiding van de Uitzendkrachten waarbij er aandacht is voor duurzame inzetbaarheid en persoonlijke ontwikkeling. Opdrachtgever ziet het als een meerwaarde wanneer Opdrachtnemer hierin investeert.</p> <p>U dient bovenstaande in maximaal 3 A4 uit te werken.</p> | <b>Zeer goed tot uitstekend:</b> 4 van de 4 aandachtsgebieden zijn volledig en overtuigend beschreven.                                                                                                                                                                                                       | 15     |
|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>Goed:</b> Minimaal 3 van de 4 aandachtsgebieden zijn volledig en overtuigend beschreven.                                                                                                                                                                                                                  | 8      |
|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>Voldoende:</b> Minimaal 2 van de 4 aandachtsgebieden zijn volledig en overtuigend beschreven.                                                                                                                                                                                                             | 4      |
|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>Matig:</b> Minimaal 1 van de 4 aandachtsgebieden zijn volledig en overtuigend beschreven.                                                                                                                                                                                                                 | 2      |
|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>Onvoldoende:</b> Geen (0) van de 4 aandachtsgebieden zijn volledig en overtuigend beschreven en/of Inschrijver heeft het gevraagde niet uitgewerkt: er is geen – inhoudelijk - antwoord gegeven op de vraag en/of het antwoord ontbreekt in het geheel en/of er is geen antwoord op deze vraag ontvangen. | 0      |