



Bijlage B - Programma van Wensen

Europese aanbesteding

Inhuur Flexibele arbeidskrachten op basis van een Uitzendovereenkomst ten behoeve van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (IFA OCW 2025)

Kenmerk IUC DJI/INEA/SBdJ/2025

Versie **NvI2 (20 mei 2025)**

Aanpassingen NvI1: paragraaf 1.3

Aanpassingen NvI2: paragraaf 1.3 en 2.2 (volgorde deelvraag b en c)

In hoofdstuk 5 van het Beschrijvend Document is uitgelegd dat de beoogde Raamovereenkomsten zullen worden gegund aan de Inschrijvers die op het gunningscriterium de hoogste totaalscore behalen.

Onderdeel van dit gunningscriterium zijn de zogeheten 'wensen'.

Dit Programma van Wensen (hierna: 'PvW') bevat:

- een inschrijfvoorschriften voor de 'wensuitwerking';
- een toelichting op de wensen;
- een toelichting op de beoordelingssystematiek.

1 Inschrijfvoorschriften wensuitwerking

1.1 Wensuitwerking

Inschrijver dient als onderdeel van zijn Inschrijving per Perceel een document 'wensuitwerking' in, waarin hij zijn antwoorden op de wensen opneemt. Bij het opstellen van de wensuitwerking houdt Inschrijver rekening met de doelstelling, vraagstelling en het beoordelingskader van de betreffende wens, zoals opgenomen in hoofdstuk 2 van dit Programma van Wensen.

1.2 Geen format, wel voorschriften

Er is voor de uitwerking van de wensen geen verplicht format voorgeschreven, maar Inschrijver moet zich bij het opstellen van de wensuitwerking wel houden aan de inschrijfvoorschriften zoals die in onderstaande paragrafen zijn opgenomen.

Omvang van de wensuitwerking

Per wens staat beschreven hoeveel A4-pagina's de uitwerking van die wens mag beslaan. Het is toegestaan om, in aanvulling op het maximaal aantal A4-pagina's, een voorblad toe te voegen. Wat op het voorblad staat, wordt niet betrokken bij de beoordeling.

Het maximaal aantal pagina's is inclusief eventuele bijlagen, tabellen, schema's, figuren etc. Bij overschrijding van het maximaal aantal pagina's wordt het gedeelte dat deze overschrijding betreft terzijde gelegd en zullen de beoordeling en de daaruit voortvloeiende score slechts op het maximum gestelde aantal pagina's zijn gebaseerd. Het aantal pagina's, betreft het aantal enkelvoudig beschreven pagina's.

Bij de beantwoording dient Inschrijver gebruik te maken van:

- het lettertype Arial, puntsgrootte 9 of een lettertype met vergelijkbare grootte en stijl. Het gebruik van een grotere puntsgrootte is toegestaan, bijvoorbeeld voor de titel van de wensuitwerkingen;
- een regelafstand van 1,0 of groter;
- in de tekst en indien gebruik wordt gemaakt van bijlagen, tabellen, schema's, figuren etc. dient u rekening te houden met de leesbaarheid.

1.3 Wensuitwerking voor meerdere Percelen / Deelnemers

De wensuitwerkingen voor wens Wens 1 en 2 zijn voor beide Percelen hetzelfde. Wens 3 is uitsluitend voor Perceel 2 van toepassing.

Bij de beoordeling van de wensen 1 en 2 wordt acht geslagen op de aansluiting van de wensuitwerking bij de Opdracht en wordt geen acht geslagen op de aansluiting van de wensuitwerking bij één of beide Percelen.

Bij de beoordeling van de wens 3 wordt acht geslagen op de aansluiting van de wensuitwerking bij de Opdracht voor de specifieke Deelnemer van Perceel 2.

Indien Inschrijver voor beide Percelen een Inschrijving indient, kunnen moeten de wensuitwerkingen voor wens 1 en wens 2 voor beide Percelen gelijk zijn (of per Perceel verschillen), maar dient Inschrijver zijn wensuitwerking wel voor elk Perceel apart in te dienen. (Let op: In dat geval dient voor Perceel 2 ook een wensuitwerking van wens 3 aan de Inschrijving te worden toegevoegd). Bij de

beantwoording dient Inschrijver de indeling en volgorde van de vraagstelling aan te houden.

Indien een Inschrijver op beide Percelen inschrijft, hoeft hij de wensuitwerking voor wens 1 en wens 2 slechts eenmaal een wensuitwerking in te dienen. De wensuitwerking wordt geacht te zijn ingediend voor de beide Percelen waarop Inschrijver inschrijft.

In bijlage 1 'Inschrijfformulier' geeft Inschrijver aan op welk(e) Perce(e)l(en) hij inschrijft.

Elke wens een eigen uitwerking en eigen beoordeling

Inschrijver dient elke wens separaat uit te werken en separaat in te dienen. Bij de beantwoording dient Inschrijver de indeling en volgorde van de vraagstelling aan te houden.

Bij de beoordeling van de wensuitwerking wordt steeds uitsluitend beoordeeld op wat voor de betreffende wens is uitgewerkt. Dat betekent dat bijvoorbeeld bij de beoordeling van de wensuitwerking voor wens 2 geen rekening wordt gehouden met wat staat in de wensuitwerking voor wens 1.

2 Toelichting Wensen

2.1 Wens 1 – Inrichting dienstverlening (Perceel 1: maximaal 400 punten / Perceel 2: maximaal 225 punten)

Achtergrondinformatie

Alle organisatieonderdelen van OCW hebben eigen taken, organisaties, processen en systemen en veelal een publieke dienstverlenende functie gericht op (het belang van) de Nederlandse burger. Dat betekent ook dat hun behoeften organisatie specifiek zijn en het aanbod en de inzet van Uitzendkrachten effectief moeten bijdragen aan een continue en kwalitatief hoogwaardige bedrijfsvoering van Deelnemers.

Doelstelling

De Deelnemers hechten er waarde aan dat direct vanaf de start van de Raamovereenkomst en gedurende de looptijd van de gehele Raamovereenkomst kan worden geleverd conform ten minste de contractuele afspraken. Plus dat de dienstverlening van en communicatie door Opdrachtnemer specifiek gericht is op de individuele behoefte van de verschillende organisatieonderdelen van de Deelnemers (maatwerk). Op die manier beogen de Deelnemers met Opdrachtnemer een effectieve en constructieve onderlinge samenwerking op te bouwen; een samenwerking die zich gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst verder, binnen de mogelijkheden van onder meer de arbeidsmarkt en de actuele behoefte(n) van Deelnemer(s), continu optimaliseert.

Vraagstelling

U wordt gevraagd om te beschrijven hoe u aan de doelstelling invulling geeft. Hierbij dient u in ieder geval in te gaan op onderstaande criteria:

- a. de aanpak die Inschrijver hanteert om ten minste aan de contractuele afspraken te voldoen, zoals die in de Raamovereenkomst zijn vastgelegd, waaronder de Dienst Specifieke Afspraken (DSA, zie paragraaf 1.15.2 van het Beschrijvend Document). Alsmede de wijze waarop Inschrijver deze aanpak aantoonbaar adequaat borgt in zijn organisatie, dienstverlening en werkprocessen voor zover hij die in het kader van de Opdracht inzet;
- b. de aanpak die Inschrijver hanteert om kennis over de verschillende (kleine en grote) organisatieonderdelen van Deelnemer(s) op te bouwen en te onderhouden. Alsmede de wijze waarop Inschrijver deze aanpak aantoonbaar adequaat borgt in zijn organisatie, dienstverlening en werkprocessen voor zover hij die in het kader van de Opdracht inzet.

U dient de (adequate borging van de) aanpak, zoals u die naar aanleiding van de beantwoording van de vraagstelling voor punt a. en b. heeft beschreven, per punt met ten minste 1 concreet voorbeeld te onderbouwen. Met het gekozen voorbeeld dient u aan te tonen dat de gekozen aanpak door Opdrachtnemer reeds bij een andere klant van u met een gelijkwaardige behoefte effectief is toegepast.

Beoordelingskader

Er wordt beoordeeld in hoeverre Inschrijver met de uitwerking van de wens voldoet aan hetgeen in deze wens wordt gevraagd, waarbij in onderlinge samenhang wordt beoordeeld op:

1. *Volledigheid*: Er wordt ingegaan op alle aspecten die in de vraagstelling staan; er zijn geen delen van de vraagstelling onbeantwoord gebleven.
2. *Relevantie*: Er is een gericht antwoord gegeven op de vraagstelling; de uitwerking is inhoudelijk relevant en bevat zo min mogelijk informatie die er, voor de vraagstelling, eigenlijk niet toe doet.
3. *Concreetheid*: De uitwerking is niet voor meerdere interpretaties vatbaar of abstract en de beoordelaar hoeft geen aannames te doen.

4. *Uitvoerbaarheid*: Het aangeboden past binnen de kaders van de Aanbestedingsstukken en er is aangetoond c.q. het vertrouwen gewekt dat het aangeboden daadwerkelijk kan worden gerealiseerd.
5. *Doeltreffendheid*: De aanpak leidt tot resultaten die bijdragen aan het behalen/verwezenlijken van de doelstelling van de wens. Het antwoord is van toegevoegde waarde.

Maximaal aantal pagina's wensuitwerking

De wensuitwerking heeft een omvang van maximaal 3 pagina's.

2.2

Wens 2 – Goed werkgeverschap

(Perceel 1: maximaal 350 punten / Perceel 2: maximaal 200 punten)

Achtergrondinformatie

Goed werkgeverschap is steeds belangrijker. De Deelnemers zien Uitzendkrachten als onderdeel van de organisatie en hechten er waarde aan dat Opdrachtnemer de Uitzendkrachten professioneel, zorgvuldig en (pro)actief benadert en behandelt. Deelnemer(s) heeft / hebben de ervaring dat kennis van en aandacht en zorg voor de (ontwikkeling van) Uitzendkracht bijdragen aan de motivatie en aan de kwaliteit van een Uitzendkracht en dienstverlening, maar ook een verkeerde plaatsing en de (vroegtijdige / ongewenste) uitstroom van (kandidaat-) Uitzendkrachten voorkomt.

Doelstelling

Deelnemer(s) beoogt / beogen in lijn met de hierboven beschreven achtergrondinformatie Opdrachtnemer(s) te contracteren die oog heeft / hebben voor de belangen en het welzijn van de Uitzendkracht(en) die Opdrachtnemer(s) bij Deelnemer inzet(ten), zonder dat de Opdrachtnemer(s) daarbij de uitgangspunten en het belang¹ van de Deelnemer(s) uit het oog verliest / verliezen.

Vraagstelling

U wordt gevraagd te beschrijven hoe u, gedurende het gehele proces van werving tot en met (tijdens en na) de inzet van een Uitzendkracht bij Deelnemer invulling geeft aan de doelstelling. Daarbij dient u ten minste in te gaan op onderstaande punten:

- a. de wijze waarop u ervoor zorgt dat het profiel en de motivatie van Uitzendkrachten zo goed mogelijk aansluiten bij de uitgevraagde functie waarop een Offerteaanvraag betrekking heeft, alsmede bij de organisatiecultuur van Deelnemer;
- b. de wijze waarop u ervoor zorgt dat (een) Uitzendkracht(en) (pro)actief wordt / worden gestimuleerd en gefaciliteerd om zich persoonlijk verder te ontwikkelen en gemotiveerd te blijven om de Werkzaamheden uit te voeren;
- b. de wijze waarop u ervoor zorgt dat Uitzendkrachten voorafgaand aan en tijdens de inzet bij Deelnemer adequaat worden voorbereid op de aard van de Werkzaamheden bij Deelnemer, alsmede effectief worden begeleid tijdens en bij afronding van de inzet bij Deelnemer;
- c. de wijze waarop u ervoor zorgt dat (een) Uitzendkracht(en) (pro)actief wordt / worden gestimuleerd en gefaciliteerd om zich persoonlijk verder te ontwikkelen en gemotiveerd te blijven om de Werkzaamheden uit te voeren;
- d. de wijze waarop u ervoor zorgt dat Uitzendkrachten bij eventueel (ziekte)verzuim op effectieve wijze bij de re-integratie worden begeleid (wat niet per definitie bij Deelnemer gebeurt, maar waarbij Deelnemer op verzoek eventueel een rol kan spelen).

¹ Daarbij valt te denken aan een juiste toepassing van de inlenersbeloning en / of het ten minste het voldoen aan de gevraagde elementen van een Offerteaanvraag. Maar ook aan het imago, de continuïteit van bedrijfsvoering van Deelnemer en de geleverde kwaliteit.

U dient de (adequate borging van de) aanpak, zoals u die naar aanleiding van de beantwoording van de vraagstelling voor punt a. tot en met d. heeft beschreven, per punt met ten minste 1 concreet voorbeeld te onderbouwen. Met het gekozen voorbeeld dient u aan te tonen dat de gekozen aanpak door Opdrachtnemer reeds bij een andere klant van u met een gelijkwaardige behoefte effectief is toegepast.

Beoordelingskader

Er wordt beoordeeld in hoeverre Inschrijver met de uitwerking van de wens voldoet aan hetgeen in deze wens wordt gevraagd, waarbij in onderlinge samenhang wordt beoordeeld op:

1. *Volledigheid*: Er wordt ingegaan op alle aspecten die in de vraagstelling staan; er zijn geen delen van de vraagstelling onbeantwoord gebleven.
2. *Relevantie*: Er is een gericht antwoord gegeven op de vraagstelling; de uitwerking is inhoudelijk relevant en bevat zo min mogelijk informatie die er, voor de vraagstelling, eigenlijk niet toe doet.
3. *Concreetheid*: De uitwerking is niet voor meerdere interpretaties vatbaar of abstract en de beoordelaar hoeft geen aannames te doen.
4. *Uitvoerbaarheid*: Het aangeboden past binnen de kaders van de Aanbestedingsstukken en er is aangetoond c.q. het vertrouwen gewekt dat het aangeboden daadwerkelijk kan worden gerealiseerd.
5. *Doeltreffendheid*: De aanpak leidt tot resultaten die bijdragen aan het behalen/verwezenlijken van de doelstelling van de wens. Het antwoord is van toegevoegde waarde.

Maximaal aantal pagina's wensuitwerking

De wensuitwerking heeft een omvang van maximaal 3 pagina's.

2.3

Wens 3 – Kwaliteit en leveringszekerheid Uitzendkrachten (Perceel 2: maximaal 325 punten)

Achtergrondinformatie

Het komt nu in de praktijk voor dat voor de bulkaanvragen van het Klantcontactcentrum (KCC) niet (tijdig) voldoende (geschikte) kandidaat-Uitzendkrachten worden aangeboden. Hierdoor kan stagnatie ontstaan in het opleidings- en / of primaire proces van het KCC. Ook kan sprake zijn van vroegtijdige / ongewenste uitstroom. Beide effecten acht Deelnemer onwenselijk.

Deelnemer vindt het daarom cruciaal dat Opdrachtnemer(s) Uitzendkrachten plaatst / plaatsen die intrinsiek gemotiveerd en enthousiast zijn om bij Deelnemer aan de slag te gaan en volgens de gestelde eisen ten minste voldoende geschikt zijn om de Werkzaamheden uit te kunnen voeren. Een tevreden en gemotiveerde Uitzendkracht die graag bij Deelnemer werkt, draagt volgens Deelnemer positief bij aan de kwaliteit en continuïteit van diens bedrijfsvoering.

Doelstelling

Deelnemer beoogt Opdrachtnemers te contracteren die zorgdragen voor tijdige beschikbaarheid van voldoende geschikte en gemotiveerde (kandidaat-) Uitzendkrachten, zodat de continuïteit en kwaliteit van de bedrijfsvoering van het KCC van Deelnemer zijn geborgd en de geselecteerde Uitzendkrachten vanaf de selectie tot het eind van hun inzet bij Deelnemer 'aan boord' blijven en gemotiveerd zijn.

Vraagstelling

U wordt gevraagd om te beschrijven hoe u invulling geeft aan de doelstelling. Daarbij dient u ten minste in te gaan op onderstaande punten:

- a. de wijze waarop u specifiek ten behoeve van het KCC van Deelnemer tijdig en op effectieve wijze voldoende geschikte en gemotiveerde (kandidaat-) Uitzendkrachten werft en selecteert;
- b. de wijze waarop u ervoor zorgt dat de Uitzendkrachten die bij het KCC worden ingezet tevreden en gemotiveerd hun Werkzaamheden voor Deelnemer uitvoeren, de wijze waarop u die aspecten monitort en de aanpak die u hanteert om, indien nodig, uw aanpak te optimaliseren;
- c. de wijze waarop u Deelnemer bij dit proces betreft, (on)gevraagd adviseert en welke contactmomenten u hiervoor met Deelnemer aangaat (inclusief: contactmoment en -vorm, aanpak en doel).

U dient de (adequate borging van de) aanpak, zoals u die naar aanleiding van de beantwoording van de vraagstelling voor punt a. tot en met c. heeft beschreven, per punt met ten minste 1 concreet voorbeeld te onderbouwen. Met het gekozen voorbeeld dient u aan te tonen dat de gekozen aanpak door Opdrachtnemer reeds bij een andere klant van u met een gelijkwaardige behoefte effectief is toegepast.

Beoordelingskader

Er wordt beoordeeld in hoeverre Inschrijver met de uitwerking van de wens voldoet aan hetgeen in deze wens wordt gevraagd, waarbij in onderlinge samenhang wordt beoordeeld op:

1. *Volledigheid*: Er wordt ingegaan op alle aspecten die in de vraagstelling staan; er zijn geen delen van de vraagstelling onbeantwoord gebleven.
2. *Relevantie*: Er is een gericht antwoord gegeven op de vraagstelling; de uitwerking is inhoudelijk relevant en bevat zo min mogelijk informatie die er, voor de vraagstelling, eigenlijk niet toe doet.
3. *Concreetheid*: De uitwerking is niet voor meerdere interpretaties vatbaar of abstract en de beoordelaar hoeft geen aannames te doen.
4. *Uitvoerbaarheid*: Het aangeboden past binnen de kaders van de Aanbestedingsstukken en er is aangetoond c.q. het vertrouwen gewekt dat het aangeboden daadwerkelijk kan worden gerealiseerd.
5. *Doeltreffendheid*: De aanpak leidt tot resultaten die bijdragen aan het behalen/verwezenlijken van de doelstelling van de wens. Het antwoord is van toegevoegde waarde.

Maximaal aantal pagina's wensuitwerking

De wensuitwerking heeft een omvang van maximaal 3 pagina's.

3 Beoordelaars en beoordelingssystematiek

3.1 Beoordelaars

De beoordeling van de wensuitwerkingen wordt uitgevoerd door drie beoordelingscommissies: voor elke wens een beoordelingscommissie.

De beoordelingscommissies bestaan voor wens 1 en wens 2 uit vijf (5) beoordelaars en voor wens 3 uit drie (3) beoordelaars. De beoordelaars voor wens 1 en 2 zijn in verschillende functies werkzaam bij verschillende onderdelen van beide Deelnemer(s). De beoordelaars voor wens 3 zijn in verschillende functies werkzaam bij Deelnemer van Perceel 2.

Alle beoordelaars zijn materie-/ervaringsdeskundigen ter zake het onderwerp van de wens die zij beoordelen.

De namen van de beoordelaars worden niet vrijgegeven.

3.2 Beoordelingssystematiek

Bij de beoordeling van ieder van de wensuitwerkingen wordt een score toegekend in de vorm van een rapportwaardering. De hoogte van de score hangt af van de mate waarin en/of de wijze waarop Inschrijver in de wensuitwerking invulling geeft aan het gevraagde per wens.

Afhankelijk van het Perceel vindt de beoordeling van een wensuitwerking voor elk van de twee (Perceel 1) en/of drie (Perceel 2) wensen in twee stappen plaats:

Stap 1:

Ieder lid van de beoordelingscommissie beoordeelt individueel iedere wensuitwerking. Ieder lid kent hierbij per wens een rapportwaardering toe aan de uitwerking.

Stap 2

Na deze individuele beoordelingen vindt een plenaire sessie plaats met alle leden van de beoordelingscommissie. Deze plenaire sessie wordt gehouden onder begeleiding van de senioradviseur Europees aanbesteden van het IUC DJI, die tevens de inachtneming van het beoordelingskader bewaakt.

In deze plenaire sessie worden de individuele scoreresultaten besproken en komt de beoordelingscommissie voor iedere wensuitwerking tot een gezamenlijk oordeel dat leidt tot een rapportwaardering. Uitsluitend de rapportwaarderingen zoals vermeld in de onderstaande tabel kunnen worden toegekend. Voor iedere wensuitwerking zal het bij de toegekende rapportwaardering behorende wegingspercentage worden vermenigvuldigd met het maximumaantal te behalen punten voor de betreffende wensuitwerking. Dit leidt tot een puntenscore per afzonderlijke wensuitwerking. Een in een gunningsbeslissing opgenomen motivering van de behaalde score ziet uitsluitend op de beoordeling waartoe de beoordelingscommissie in zijn geheel is gekomen.

Voorbeeld

Indien de beoordelingscommissie voor de wensuitwerking voor wens 3 komt tot een rapportwaardering van een VOLDOENDE, dan leidt dat tot een score van $60\% \times 325$ punten (zijnde het maximumaantal te behalen punten voor wens 3) = 195 punten voor de wensuitwerking voor deze wens.

De voor een wensuitwerking toe te kennen mogelijke rapportwaarderingen en het daarbij behorende toe te kennen percentage van het maximaal te behalen punten, is weergegeven in onderstaande tabel.

Beoordelingskader met beoordelingsaspecten	
Deze tabel benoemt en geeft invulling aan de aspecten waarop de antwoorden op de gestelde wensvragen beoordeeld en gewaardeerd worden. Aan de hand van deze aspecten wordt vastgesteld in hoeverre met de wensuitwerking wordt voldaan aan het gevraagde in de wens. De waardering van het antwoord is gebaseerd op het samenstel van deze aspecten en de aspecten kunnen invloed hebben op elkaars beoordeling. De verschillende aspecten worden niet afzonderlijk, maar integraal beoordeeld.	
Volledigheid	Er wordt ingegaan op alle aspecten die in de vraagstelling staan; er zijn geen delen van de vraagstelling onbeantwoord gebleven.
Relevantie	Er is een gericht antwoord gegeven op de vraagstelling; de uitwerking is inhoudelijk relevant en bevat zo min mogelijk informatie die er, voor de vraagstelling, eigenlijk niet toe doet.
Concreetheid	De uitwerking is niet voor meerdere interpretaties vatbaar of abstract en de beoordelaar hoeft geen aannames te doen.
Uitvoerbaarheid	Het aangeboden past binnen de kaders van de Aanbestedingsstukken en er is aangetoond c.q. het vertrouwen gewekt dat het aangeboden daadwerkelijk kan worden gerealiseerd.
Doeltreffendheid	De aanpak leidt tot resultaten die bijdragen aan het behalen/verwezenlijken van de doelstelling van de wens. Het antwoord is van toegevoegde waarde.

Rapportwaardering	Percentage van het maximaal te behalen aantal punten
Uitstekend	100%
Goed	90%
Voldoende	60%
Matig	30%
Onvoldoende (of één of meerdere hele aspecten van de vraagstelling onbeantwoord)	0%

N.B.

De door Inschrijvers behaalde scores voor Tariefstelling worden pas bekendgemaakt aan de beoordelaars van de wensuitwerking nadat de beoordeling van de wensuitwerking is afgerond.