

Programma van Wensen

Als onderdeel van de Inschrijving moeten de antwoorden op onderstaande vragen worden ingediend. Per vraag is er een maximale fictieve beoordelingswaarde te verkrijgen. Inschrijvers dienen de maximale omvang in aantal pagina's A4 (enkelzijdig, lettergrootte minimaal 9pt) zoals aangegeven aan te houden. Bij overschrijding van het aantal pagina's wordt alleen het vermelde aantal pagina's in de beoordeling meegenomen.

Aan iedere beantwoording van een vraag wordt een individuele beoordeling toegekend door de leden van het beoordelingsteam. Deze beoordeling, (uitstekend/ goed/ voldoende/ matig/ onvoldoende) vertegenwoordigt een waarde. De maximaal te verkrijgen waarden en deze bijbehorende waarden per beoordeling staan vermeld in het beoordelingsmatrix, formulier C2b, behorende bij deze aanbesteding.

Expliciet wil Opdrachtgever vermelden dat er, indien er één (1) of meerdere laagste beoordelingen worden gescoord, dus een onvoldoende, dit leidt tot uitsluiting. Hierbij geldt dat een "o" staat voor een onvoldoende, ontbrekend of irrelevant antwoord. Een "u" staat voor uitstekend, vooruitstrevend, oftewel het perfecte antwoord, de uitwerking en motivatie van de beoordelingen staat in onderstaande tabel uitgewerkt.

De beoordeling van Gu2.1 t/m Gu2.4 is gebaseerd op:

1. **Concreetheid, meetbaarheid en effectiviteit** van de voorgestelde maatregelen.
2. **Innovativiteit, toekomstbestendigheid en impact** op duurzaamheid (sociaal en milieu).
3. **Praktische uitvoerbaarheid en borging** gedurende de looptijd.
4. **Passend bij de onderwijsorganisatie NHL Stenden** en de scope van de opdracht.

Deze elementen zullen met gelijk gewicht in de beoordeling worden betrokken. Voor de beoordeling geldt dat het beoordelingsteam eerst afzonderlijk tot een beoordeling zal komen om vervolgens in consensus tot een eindbeoordeling te komen. Dit geschiedt volgens een beoordelingskader met de volgende uitgangspunten:

Beoordeling	Toelichting/ motivatie	Waardering
<i>Onvoldoende*</i>	<i>Uit de beantwoording blijkt dat de gegeven informatie ontbreekt of het voldoet geheel niet aan de verwachtingen van Opdrachtgever. De beantwoording geeft onvolledige en/of onbegrijpelijke informatie, is onvoldoende concreet en onvoldoende helder. Het beoordelingsteam is van mening dat Inschrijver hiermee geen goed inzicht heeft en volkomen 'de bal mislaat', of het antwoord ontbreekt.</i>	<i>Waarde in euro (€ 0,-) of Uitsluiting (zie beoordelingsmatrix)</i>
<i>Matig*</i>	<i>Uit de beantwoording blijkt dat de gegeven informatie niet of matig in overeenstemming is met de verwachtingen van Opdrachtgever en/of niet tot matig projectgericht. Het antwoord is matig concreet en helder geformuleerd en het kent nog meerdere significante punten van verbetering. Het beoordelingsteam heeft hier matig vertrouwen in en verwacht dat dit zal leiden tot een niet-passend en matig resultaat.</i>	<i>Bepaalde waarde in euro (€) (zie beoordelingsmatrix)</i>
<i>Voldoende</i>	<i>Uit de beantwoording blijkt dat de gegeven informatie wel voldoende in overeenstemming is met de verwachtingen van Opdrachtgever, maar het kent nog één of meerdere significante punten van verbetering. Het antwoord is voldoende concreet geformuleerd, maar niet meer dan dat en laat nog enkele openingen over. Het beoordelingsteam heeft hier voldoende vertrouwen in en verwacht dat dit zal leiden tot een deels passend en voldoende resultaat.</i>	<i>Bepaalde waarde in euro (€) (zie beoordelingsmatrix)</i>
<i>Goed</i>	<i>De gegeven informatie is projectgericht en volledig in overeenstemming met de verwachtingen van Opdrachtgever. De beantwoording wekt vertrouwen en het beoordelingsteam is van mening dat de uitwerking zal leiden tot een goed en passend resultaat.</i>	<i>Bepaalde waarde in euro (€) (zie beoordelingsmatrix)</i>
<i>Uitstekend</i>	<i>De gegeven informatie is projectgericht en volledig in overeenstemming met de verwachtingen van Opdrachtgever, het overtreft zelfs de verwachtingen van het beoordelingsteam. De wijze van invulling is bovendien zeer innovatief en/of vooruitstrevend. De beantwoording wekt veel vertrouwen en het beoordelingsteam is van mening dat de uitwerking zal leiden tot een zeer goed en passend resultaat.</i>	<i>Bepaalde waarde in euro (€) (zie beoordelingsmatrix)</i>

*In de onderstaande situaties volgt uitsluiting, indien in consensus:

- één (1) of meer "onvoldoende" wordt gescoord waarvoor UITSLUITING geldt en/of
- drie (3) of meerdere malen "matig" wordt gescoord.

Het beoordelingsteam is van mening dat een Inschrijver die in een bovengenoemde situatie verkeert niet passend is bij de organisatie. Inschrijver is dan met onmiddellijke ingang uitgesloten voor verdere deelname aan de aanbesteding.

Beoordeling vragen

Middels het beantwoorden van de onderstaande vragen toont Inschrijver haar kwaliteit en meerwaarde aan in de werkzaamheden voor de Opdrachtgever. Voorwaarde bij de uitwerkingen is dat iedere beantwoording betrekking moet hebben op de scope van deze opdracht en van toepassing is op de organisatie van de Opdrachtgever. Daarbij dienen alle uitwerkingen en beantwoordingen in elk geval uitvoerbaar en realistisch te zijn voor de gevraagde dienstverlening binnen deze Opdracht. Dat wat een Inschrijver heeft ingediend en aangeboden zal niet automatische leiden tot een verplichting in de afname hiervan.

NB: Hetgeen Inschrijver in haar beantwoording en/of uitwerking beschrijft en dus aanbiedt, dient bij de prijzen (door Inschrijver opgegeven prijsstelling) in te zitten, tenzij er expliciet wordt gevraagd de kosten hiervan inzichtelijk te maken.

Vragen aan de Inschrijver (te beantwoorden door de Inschrijver):

2.1 "Implementatieplan bij aanvang dienstverlening"

Opdrachtgever streeft naar een succesvolle start van de dienstverlening en verwacht dat de samenwerking tussen de opdrachtgever en inschrijver effectief en duurzaam verloopt. Inschrijver dient te beschrijven op welke wijze zij de organisatie van de opdrachtgever doorgrondt en haar dienstverlening hierop afstemt.

Inschrijver beschrijft op welke wijze zij zich verdiept in de organisatie van de opdrachtgever, inclusief de verschillende hogeschoollocaties. Hierbij wordt ingegaan op:

- De wijze waarop kennis wordt opgedaan over de cultuur, behoeften en het onderwijsaanbod van de verschillende locaties;
- Hoe een duurzame samenwerking wordt aangegaan met de opdrachtgever en haar locaties;
- De positionering van elke locatie binnen de regio en de maatschappij.

Een concreet en haalbaar tijdspad wordt geschetst, passend binnen de termijnen van de aanbesteding. Dit tijdspad omvat:

- De stappen die worden genomen in de eerste fase van de implementatie;
- De momenten waarop de opdrachtgever wordt betrokken;
- De verwachte doorlooptijd van essentiële processen.

Inschrijver beschrijft hoe en met wie zij op welk niveau communiceert ter voorbereiding op de implementatie en ingang van de dienstverlening. Dit plan omvat:

- Contactmomenten en overlegstructuren;
- De wijze waarop informatie-uitwisseling plaatsvindt;
- De betrokken functionarissen en hun rol in de communicatie.

Inschrijver geeft een inschatting van de inzet die wordt verwacht van de opdrachtgever, zowel in uren als in betrokken functionarissen, om een soepele implementatie te waarborgen.

Inschrijver beschrijft de maatregelen die worden genomen om te waarborgen dat de medewerkers die de dienstverlening uitvoeren volledig op de hoogte zijn van de uitgangspunten van deze aanbesteding. Dit kan onder meer bestaan uit:

- Interne trainingen en instructies;
- Documentatie en kennisdeling;
- Periodieke evaluaties en feedbackmomenten.

Inschrijver identificeert mogelijke risico's gedurende de implementatie en beschrijft:

- De verwachte uitdagingen en knelpunten;
- De beheersmaatregelen die worden getroffen om deze risico's te minimaliseren;
- Hoe flexibiliteit en continuïteit worden gewaarborgd.

Maximaal 4 pagina's A4, lettertype Arial fontgrootte 9, indienen als PDF.

2.2 “Duurzaam en Sociaal Verantwoord Partnerschap”

Als hogeschool streven wij ernaar om een maatschappelijke verantwoordelijkheid te dragen door duurzaamheid te integreren in al onze processen, waaronder ook de inhuur van flexibele arbeidskrachten. Wij geloven dat duurzaamheid niet alleen draait om milieuaspecten, maar ook om het creëren van inclusieve werkgelegenheid, het bevorderen van duurzame inzetbaarheid en werkzekerheid en het bijdragen aan een verantwoorde en efficiënte inzet van middelen. In lijn met onze visie vragen wij inschrijvers om in hun plan van aanpak aan te tonen hoe zij deze waarden kunnen realiseren binnen de opdracht, met aandacht voor zowel sociale als ecologische aspecten.

Beschrijf op welke wijze uw organisatie invulling geeft aan een duurzaam en strategisch partnerschap binnen deze opdracht. Geef daarbij concreet aan hoe u structureel bijdraagt aan:

- **Inclusieve werkgelegenheid** – Hoe zorgt uw organisatie voor gelijke kansen op de arbeidsmarkt, inclusief de inzet van doelgroepen met een afstand tot de arbeidsmarkt?
- **Duurzame inzetbaarheid en werkzekerheid** – Welke initiatieven onderneemt uw organisatie om medewerkers continu te ontwikkelen, om- en bijscholing te faciliteren en werkzekerheid te bevorderen binnen een flexibele schil?
- **Duurzaamheidsinitiatieven** – Hoe draagt uw organisatie bij aan CO2-reductie, efficiënt gebruik van middelen en een verantwoorde mobiliteitsstrategie binnen deze opdracht?
- **Partnerschap** – NHL Stenden is een internationale hogeschool, dat betekent dat er ook studenten studeren die niet uit de EU komen. Om het voor deze studenten gemakkelijker te maken om te studeren in Nederland is het van belang dat zij kunnen beschikken over een inkomstenbron. Op welke wijze begeleidt en ondersteunt inschrijver deze studenten bij het verwerven van inkomen.

Inschrijvers dienen hun aanpak en concrete maatregelen toe te lichten binnen de volgende SDG's:

- **SDG 8: Waardig werk en economische groei** – *Bevordering van inclusieve en duurzame werkgelegenheid en fatsoenlijke arbeidsomstandigheden.*
- **SDG 10: Ongelijkheid verminderen** – *Creëren van gelijke kansen, onder andere door inclusieve wervings- en plaatsingsstrategieën.*
- **SDG 13: Klimaatactie** – *Implementeren van maatregelen die bijdragen aan vermindering van de CO2-voetafdruk en een duurzame inzet van middelen.*

Maximaal 2 pagina's A4, lettertype Arial fontgrootte 9, indienen als PDF.

2.3 “Casus: Medewerker Studentadministratie”

Fictieve casus: NHL Stenden heeft een piekbelasting in de verwerking van inschrijvingen en diploma-aanvragen. Om deze tijdelijke drukte op te vangen, zoekt de hogeschool een uitzendkracht voor de studentadministratie. De uitzendkracht moet accuraat en klantgericht werken en snel kunnen schakelen tussen verschillende systemen.

Er bestaat een risico dat een kandidaat wordt aangeleverd waarbij de hogeschool ontevreden is over de kwaliteit. Het is lastig om objectief vast te stellen of de kandidaat daadwerkelijk niet voldoet of dat de gestelde eisen te hoog zijn in verhouding tot de uitvraag.

Opdrachtgever ontvangt graag een omschrijving van hoe de inschrijver met deze situatie omgaat, inschrijver richt zich hierbij minimaal op de volgende onderstaande onderdelen/vraagstukken:

1. Hoe gaat de inschrijver om met de schaarste aan gekwalificeerd personeel en welke alternatieven worden geboden?
2. Welke methoden worden ingezet om een goede match te garanderen tussen de uitzendkracht en de gevraagde functie en hoe wordt hierover gecommuniceerd met de Opdrachtgever?
3. Hoe wordt de uitzendkracht ingewerkt en begeleid om snel productief te zijn?
4. Hoe gaat de inschrijver om met de situatie waarin de hogeschool ontevreden is over de kwaliteit van een aangeleverde kandidaat?
5. Hoe wordt de motivatie en werktevredenheid van de uitzendkracht gedurende de opdracht gemonitord en bevorderd?
6. Welke vormen van evaluatie en feedback worden ingezet om prestaties te optimaliseren?

Maximaal 2 pagina's A4, lettertype Arial fontgrootte 9, indienen als PDF.

2.4 “Dekking in Noord-Nederland en meerwaarde”

NHL Stenden heeft meerdere locaties verspreid over Noord-Nederland. Het is van belang dat de opdrachtnemer flexibel en efficiënt omgaat met de inzet van uitzendkrachten op de verschillende locaties. Daarnaast willen wij inschrijvers de mogelijkheid bieden om extra meerwaarde aan te tonen die niet expliciet in de uitvraag is opgenomen, maar wel van belang kan zijn voor NHL Stenden.

Inschrijver dient in de beschrijving minimaal in te gaan op de volgende onderwerpen:

1. Hoe zorgt de inschrijver ervoor dat uitzendkrachten efficiënt en flexibel beschikbaar zijn voor meerdere locaties van NHL Stenden in Noord-Nederland?
2. Welke strategieën worden toegepast om reistijd en kosten te minimaliseren zonder in te leveren op kwaliteit?
3. Welke aanvullende diensten of innovatieve oplossingen biedt de inschrijver die bijdragen aan een efficiëntere en effectievere inzet van uitzendkrachten?
4. Op welke manier kan de inschrijver proactief bijdragen aan de optimalisatie van het inhuurproces binnen NHL Stenden?
5. Welke meerwaarde kan inschrijver nog meer bieden?

Maximaal 2 pagina's A4, lettertype Arial fontgrootte 9, indienen als PDF.