

Bijlage 7 – Kwaliteit

Naast de gestelde eisen uit de onderhavige aanbesteding is de Aanbestedende dienst op zoek naar een Opdrachtnemer die haar gedurende de periode van de raamovereenkomst kan voorzien van veel toegevoegde waarde. Hoe meer toegevoegde waarde ten opzichte van wat er al vereist is een Inschrijver biedt, hoe hoger zij op dit onderdeel kwaliteit scoort. Alle antwoorden van een Inschrijver dienen realistisch en uitvoerbaar te zijn. Een honorering van de antwoorden zal nimmer leiden tot een verplichte afname van datgene wat Inschrijver heeft ingediend of enige vergoeding. Om de kwaliteit en toegevoegde waarde van de Inschrijver(s) te kunnen beoordelen dient Inschrijver haar kwaliteit aan te tonen en meerwaarde uit te werken conform het onderstaande.

Om de kwaliteit en toegevoegde waarde van de Inschrijver(s) te kunnen beoordelen dient Inschrijver haar kwaliteit aan te tonen en meerwaarde uit te werken conform het onderstaande.

Bij de inschrijving moet het volgende onderdeel worden ingediend:

- 7.1 Een schriftelijke beantwoording van de open vragen:** Inschrijver beantwoordt schriftelijk de gestelde open vragen conform deze bijlage.

Na het indienen van de inschrijving zal het volgende onderdeel plaatsvinden:

- 7.2 Een persoonlijke toelichting van de schriftelijke beantwoording:** Inschrijver zal op locatie van de Aanbestedende dienst een toelichting geven op haar beantwoording van de open vragen. De beoordelaars kunnen aan de hand van de inschrijving en de toelichting nadere vragen stellen (over uitsluitend deze onderwerpen) ter verduidelijking, om zodoende de beoordeling zo goed mogelijk te laten plaatsvinden.
- 7.3 Een persoonlijk interview met de sleutelfunctionarissen van de Inschrijver:** Na de toelichting zullen de beoordelaars vragen stellen aan de sleutelfunctionarissen van de Inschrijver met vooraf vastgestelde vragen. Deze vragen zijn voor iedere Inschrijver gelijk, maar zullen niet worden bekendgemaakt. Dit interview zal plaatsvinden met het doel vast te kunnen stellen of de Inschrijver beschikt over voldoende deskundige medewerkers/kwaliteit om de opdracht uit deze onderhavige aanbesteding te kunnen uitvoeren.

BEOORDELINGSKADER

Om de kwaliteit van een Inschrijver te kunnen beoordelen heeft de Aanbestedende dienst gekozen voor de beoordelingsmethodiek 'gunnen op waarde'. Per item zal de beoordelingsgroep een waarde toekennen, afhankelijk van het onderwerp en de keuzemogelijkheden die de beoordelaar heeft voor dat onderdeel. Hoe meer toegevoegde waarde en/of kwaliteit een Inschrijver biedt, hoe hoger zij op het onderdeel kwaliteit scoort (meer € waarde).

De Aanbestedende dienst heeft in haar beoordelingen bij meerdere items als minimale norm 'matig' als uitgangspunt gekozen, waar de Inschrijver minimaal aan dient te voldoen. Indien lager ('onvoldoende') wordt gescoord volgt daar, waar dit is aangegeven, uitsluiting van verdere deelname. In enkele gevallen (waar geen uitsluiting bij beschreven staat) geldt de waarde die daarbij hoort. Inschrijver mag ervan uitgaan dat indien er daadwerkelijk onvoldoende is gescoord, maar ook indien lager dan het maximale gescoord wordt en dus alles wat hiertussen valt, de Aanbestedende dienst haar beoordeling uitgebreid zal motiveren. Als uit de toelichting beantwoording blijkt dat een beantwoording een ander inzicht geeft voor een beoordelaar dan het ingediende kan de beoordelingscommissie ervoor kiezen om de eerdere scores daarop aan te passen. Dit betekent geenszins dat een Inschrijver haar inschrijving bij toelichting mag aanvullen of wijzigen. Er mogen evenmin links naar websites in de inschrijving (beantwoording) worden toegevoegd.

Alle leden van de beoordelingsgroep krijgen een scoreblad waarop zij de beoordeling van de open vragen onafhankelijk van elkaar zullen beoordelen en invullen. Na de onafhankelijke beoordeling zal de toelichting beantwoording plaatsvinden. Hierna zal de beoordelingsgroep op basis van CONSENSUS. De beoordelaars zullen daarbij naar elkaars argumenten luisteren en komen tot een unanieme eindscore per onderdeel. Dit kan inhouden dat na het luisteren van elkaars argumenten dat een beoordelaar de eigen score geheel kan herzien. De procesbegeleider zal ervoor zorgdragen dat iedere beoordelaar volledig in de gelegenheid komt om de eigen beoordeling goed toe te lichten. De beantwoording zal worden beoordeeld in punten van 1 t/m 5, waarbij 1 punt als laagst en onvoldoende geldt en een 5 als hoogst wat uitmuntend inhoudt. Per beantwoording van de open vraag zal een score een waarde vertegenwoordigen. Samenvatting van alle kwaliteitsaspecten en maximaal te behalen waarde zijn terug te vinden in bijlage 10 van deze aanbesteding en tevens in het beoordelingsformulier (bijlage 8).

Het daarbij behorende kader van de beoordeling is als volgt:

5 = Uitmuntend

In de beantwoording van de Inschrijver wekt zij zeer veel vertrouwen, het antwoord is helder en begrijpelijk geformuleerd. De beoordelingscommissie is van mening dat dit zal leiden tot een uitmuntend resultaat en de beantwoording overstijgt de verwachtingen.

4 = Goed

In de beantwoording van de Inschrijver wekt zij vertrouwen, het antwoord is helder en begrijpelijk geformuleerd. De beoordelingscommissie is van mening dat dit zal leiden tot een goed resultaat en de beantwoording overstijgt de verwachtingen niet, maar voldoet hieraan.

3 = Voldoende

In de beantwoording van de Inschrijver wekt zij niet meer dan voldoende vertrouwen, het antwoord is minder helder en begrijpelijk geformuleerd. De beoordelingscommissie is van mening dat dit zal leiden tot een voldoende resultaat, maar de beantwoording kent 1 of 2 punten van verbetering.

2 = Matig

In de beantwoording van de Inschrijver wekt zij maar een matig vertrouwen, het antwoord is matig concreet geformuleerd. De beoordelingscommissie is van mening dat dit zal leiden tot een matig resultaat, of de beantwoording kent meer dan 2 verbeterpunten.

1 = Onvoldoende

In de beantwoording van de Inschrijver wekt zij onvoldoende vertrouwen, het antwoord is onvoldoende helder, onvoldoende concreet en is onvoldoende begrijpelijk geformuleerd. De beoordelingscommissie is van mening dat dit zal leiden tot een onvoldoende resultaat en de beantwoording slaat hier overduidelijk 'de plank mis'.

7.1 OPEN VRAGEN

Om de kwaliteit en toegevoegde waarde van de Inschrijver(s) te kunnen beoordelen dient Inschrijver haar kwaliteit aan te tonen en meerwaarde uit te werken conform onderstaande open vragen.

NOTE: Iedere beantwoording moet betrekking hebben op de scope (en ontwikkeling) van de opdracht en op de organisatie van de Opdrachtgever. Alles wat Inschrijver in haar beantwoording beschrijft en aanbiedt aan meerwaarde zit bij de dienstverlening inbegrepen (tenzij nadrukkelijk anders gevraagd)!

Bij het uitwerken van het beantwoorden van de open vragen dient u te letten op het volgende:

- Als het maximaal aantal pagina's overschreden wordt zal de beoordelingsgroep alleen het eerste toegestane aantal pagina's beoordelen, afhankelijk van wat er wordt gevraagd.
- U dient de uitwerking van de beantwoording van de open vragen toe te voegen bij uw inschrijving via TenderNed als een leesbaar en niet beveiligd **pdf-bestand**.
- Er mogen GEEN linkjes naar webpagina's of andere verwijzingen in de beantwoording staan.

7.1.1 Flexibiliteit

Tijdens de raamovereenkomst komt het voor dat er sprake is van een spoedopdracht (een chauffeur van Dokwurk meldt zich 's-morgens ziek, de rit naar Almere moet doorgaan en er moet voor 16:00 uur gelost zijn).

- a. Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 1 A4 op welke wijze zij zorgt (waarborg continuïteit) dat de gereedstaande trailer dezelfde dag in Almere gelost wordt.
- b. Ook kan het voorkomen dat de planning tussentijds gewijzigd wordt. Inschrijver dient te beschrijven welke flexibiliteit zij kan bieden met betrekking tot het wijzigen van ingeplande ritten op dezelfde dag, waarbij zij aangeeft hoe zij hier mee omgaat en of dit meerkosten met zich meebrengt.

7.1.2 Social Return

Social Return vanuit Opdrachtnemers is voor Dokwurk van belang. Dokwurk beschikt over een accountmanager die met marktpartijen een concrete invulling geeft aan Social Return.

Social Return kan op veel manieren ingevuld worden. Inschrijver beschrijft op maximaal 1 A4 in welke mate en op welke wijze zij invulling geeft aan de wens van Dokwurk om 5% van de omzet bij Dokwurk in te zetten in Social Return. Dit hoeft zich niet te beperken tot het inzetten van medewerkers die een achterstand hebben op de arbeidsmarkt.

7.1.3 Goed werkgeverschap

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 1 A4 op welke wijze zij invulling geeft aan goed werkgeverschap gericht op haar eigen en toekomstige medewerkers in deze vraag gericht op **chauffeurs**. Het doel van deze vraag is dat Opdrachtgever van Inschrijver wil weten hoe aantrekkelijk zij als werkgever is in combinatie met de Opdrachtgever en beschrijft hierbij minimaal de volgende punten:

1. Ontwikkeling (deskundigheidsbevordering) van chauffeurs onder contract van de Opdrachtnemer gericht op sociale vaardigheden.
2. Ontwikkeling potentiële OP-kandidaten (bijvoorbeeld kandidaten zonder de juiste bevoegdheid).
3. Welke inspanningen doet inschrijver om chauffeurs te werven?
4. Welke inspanningen en arbeidsvoorwaarden biedt inschrijver aan kandidaten om hun te binden?

7.2 TOELICHTING BEANTWOORDING

De Inschrijver zal op locatie van de Aanbestedende dienst haar beantwoording op de open vragen toelichten. Inschrijver neemt in de toelichting zelf het initiatief en bespreekt alle antwoorden. De beoordelaars kunnen aan Inschrijver verdiepvragen stellen, aan de hand van de beantwoording die bij de inschrijving is ingediend en de toelichting. Inschrijver zorgt ervoor dat zij deze toelichting laat uitvoeren door een eigen medewerker (hierna te noemen: sleutelfunctionaris) die zodanig bekwaam is dat vragen over de inhoud van de beantwoording van de open vragen eenvoudig beantwoord kunnen worden. Deze sleutelfunctionaris(sen) moeten ook de personen zijn die na een eventuele gunning de opdracht gaan uitvoeren. Iedere functionaris beantwoord vanuit de eigen rol een vraag. De toelichting moet identiek zijn aan hetgeen wat Inschrijver bij de inschrijving heeft aangeboden en beschreven, er mogen dus geen alternatieve antwoorden en geen aanvulling(en) gegeven worden op de inschrijving. Eventuele alternatieven en aanvullingen zullen niet leiden tot een aanpassing van de beoordeling. Bij de toelichting zijn namens de Inschrijver minimaal aanwezig (dit kan ook eenzelfde persoon zijn) de volgende functie:

- De commercieel account verantwoordelijke (directeur, commercieel manager, verkoopdirecteur, vertegenwoordiger of vergelijkbaar).
- Lid (maximaal 1) van het accountteam dat de dagelijkse contacten heeft met de opdrachtgever.

Er mogen maximaal 2 personen deelnemen vanuit de Inschrijver. Andere functies als de hiervoor beschreven functies worden niet toegelaten. Het is NIET de bedoeling dat Inschrijver een bedrijfspresentatie geeft, zij mag zich maximaal 5 minuten voorstellen (dit is niet verplicht), waarna de toelichting gaan plaatsvinden. De toelichting, inclusief het stellen van vragen en de beantwoording hiervan, mag maximaal 40 minuten duren.

40 minuten totaal:

- 5 minuten voorbereiden
- 5 minuten kennismaking/voorstellen
- maximaal 30 minuten toelichting

Iedere beoordelaar zal zijn/haar eigen individuele de score invullen, en daar waar nodig aan de hand van de toelichting aanpassen. Daarna volgt de plenaire sessie waarbij de beoordelingscommissie tot een unaniem eindoordeel (per onderdeel) op basis van consensus zal komen.

7.3 PERSOONLIJK INTERVIEW SLEUTELFUNCTIONARISSEN

De Inschrijver zal na een korte pauze (maximaal 5 minuten) aansluitend vervolgens drie praktijkcasussen gesteld krijgen die op voorhand zijn vastgesteld en voor iedere Inschrijver gelijk zijn. Deze vragen zijn opgesteld VOOR aanvang van het interview en in bewaring gesteld bij het begeleidende adviesbureau. Inschrijver draagt ervoor zorg dat voor dit interview dezelfde sleutelfunctionarissen aanwezig zijn als bij de toelichting van de open vragen. Het interview duurt maximaal 40 minuten. Na het verstrijken van deze maximale tijd zal het interview worden afgebroken, tenzij er omstandigheden zijn waar een Inschrijver geen invloed op heeft, in redelijkheid te beoordelen door de Opdrachtgever. Alsdan blijkt dat Inschrijver nog niet alle vragen beantwoord heeft zullen de openstaande vragen met de laagste waarde worden aangemerkt. Het is aan de Inschrijver om zich te houden aan de totale maximale tijd.

De vragen worden niet bekendgemaakt. De leden van de beoordelingsgroep zullen onafhankelijk van elkaar de beantwoording van de vragen beoordelen waarna er op basis van consensus tot een eindoordeel (per vraag) zal worden gekomen. De toegekende score zal een waarde vertegenwoordigen, zie hiervoor bijlage 8 beoordelingsformulier en bijlage 10.

De toelichtingen en interviews zullen plaatsvinden conform planning in het aanbestedingsdocument (Inschrijver zal hiervoor tijdig een nadere uitnodiging ontvangen). Om enige discussie achteraf te voorkomen zal het gesprek worden opgenomen in beeld en geluid. Tevens kan dit dienen als naslag materiaal voor een beoordelaar om zodoende de beoordeling zo zorgvuldig mogelijk te laten plaatsvinden. Inschrijver stemt in met deze opnames. De opnames zullen uitsluitend gebruikt worden voor deze aanbesteding en na publicatie van gegunde opdracht worden vernietigd. Inschrijvers krijgen zelf geen inzage in deze opnames.