



Bijlage B Programma van Wensen

Europese aanbesteding

Inhuur flexibele arbeidskrachten op basis van een Uitzendovereenkomst ten behoeve van het Openbaar Ministerie, de Raad voor de Kinderbescherming, de Rechtspraak, de Raad voor Rechtsbijstand en Stichting Reclassering Nederland (IUR 2025)

Kenmerk IUC DJI/INEA/NB/2024

Versie NvI2 (18 november 2024)

Aanpassing NvI2: wens 1a

In hoofdstuk 5 van het Beschrijvend Document is uitgelegd dat de beoogde Raamovereenkomst per Perceel zal worden gegund aan de Inschrijver die de hoogste totaalscore behaalt op het gunningscriterium. Onderdeel van dit gunningscriterium zijn de zogeheten 'wensen'.

In dit Programma van Wensen staat:

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

1 Inschrijfvoorschriften wensuitwerking

1.1 Wensuitwerking

Inschrijver dient als onderdeel van zijn Inschrijving 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 wensuitwerking geen verplicht format voorgeschreven, maar Inschrijver moet zich bij het opstellen van de wensuitwerking wel houden aan de inschrijfvoorschriften zoals opgenomen in onderstaande paragrafen.

1.3 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 maximumaantal 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 maximum aantal pagina's wordt het gedeelte dat deze overschrijding betreft terzijde gelegd en zal de beoordeling en de daaruit voortvloeiende score slechts gebaseerd zijn op het maximum gestelde aantal pagina's. 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 / stijl en een regelafstand van 1,0 of groter. Indien gebruik wordt gemaakt van bijlagen, tabellen, schema's, figuren etc. dient u rekening te houden met de leesbaarheid. Het gebruik van een grotere puntsgrootte is toegestaan, bijvoorbeeld voor de titel van de wensuitwerkingen.

1.4 Wensuitwerking voor meerdere Percelen / Deelnemers

De wensen zijn voor alle Percelen hetzelfde. Bij de beoordeling 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 enkele van de Deelnemers*.

Indien een Inschrijver inschrijft op meerdere Percelen hoeft hij slechts eenmaal een wensuitwerking in te dienen. De wensuitwerking wordt geacht te zijn ingediend voor ieder van de Percelen waarop Inschrijver inschrijft. In bijlage 1 'Inschrijfformulier' geeft Inschrijver aan op welk(e) Perce(e)l(en) hij inschrijft.

1.5 Elke wens een eigen uitwerking en eigen beoordeling

Inschrijver dient elke wens separaat uit te werken en daarbij duidelijk aan te geven op welke wens de uitwerking betrekking heeft. Bijvoorbeeld 'wens 2' en vervolgens de uitwerking van de wens 2.

Bij de beoordeling van de wensuitwerking wordt steeds uitsluitend beoordeeld op wat bij 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 – Leveringszekerheid (maximaal 275 punten)

Doelstelling

Deelnemers hechten er waarde aan dat er direct vanaf de start van de Raamovereenkomst én gedurende de looptijd van de gehele Raamovereenkomst kan worden geleverd conform de leveringsafspraken. In de huidige arbeidsmarkt is het voor Deelnemers een uitdaging om de belangrijkste functies ingevuld te krijgen en/of functies ingevuld te krijgen in bepaalde regio's van het land. Daarom verwachten de Deelnemers dat Opdrachtnemer al gedurende de implementatieperiode van de Raamovereenkomst concrete acties onderneemt om de leveringszekerheid te bevorderen en te borgen. Er dienen voor alle bij de Deelnemers voorkomende functies en regio's voldoende passende Uitzendkrachten te worden aangetrokken om te voorzien in de inhuurbehoefte van Deelnemers.

Vraagstelling

Wij vragen u te omschrijven hoe u in het kader van deze vraagstelling invulling geeft aan de doelstelling. Hierbij dient u in ieder geval in te gaan op:

- a. de wijze waarop door Inschrijver invulling wordt gegeven aan een arbeidsmarktstrategie en de inzet van wervingsmiddelen/-kanalen toegespitst op de belangrijkste functies van de Opdracht:
 - Medewerker verwerken en behandelen*
 - Medewerker administratie
 - Medewerker facilitair management
 - Managementondersteuner

* Een Medewerker verwerken en behandelen verwerkt en behandelt gegevens en levert daarmee bijdragen aan producten en/of diensten en voert daarmee het vastgestelde beleid uit. Het betreft in ieder geval functies met de algemene deler beeldschermwerk, het werken met verschillende applicaties en telefonisch contact. Inschrijver dient uit te gaan van de functie Medewerker en behandelen van het Functiegebouw Rijk en in het bijzonder in te gaan op de specifieke roepnamen (administratief) juridisch medewerker en (senior) administratief medewerker.

- b. de wijze waarop door Inschrijver bij het werven en selecteren rekening wordt gehouden met regio's en specifiek wordt ingespeeld op moeilijk te bedienen regio's, waaronder in het bijzonder het noorden van het land (Friesland en Groningen) en rurale (= niet-stedelijke) gebieden (landelijke gebieden/platteland/omgeving en dorpen rondom steden)).

Beoordelingsaspecten

Er wordt beoordeeld in hoeverre met de wensuitwerking wordt voldaan aan het in deze wens gevraagde, waarbij in onderlinge samenhang wordt beoordeeld op:

- Volledigheid: wordt ingegaan op alles wat in de vraagstelling staat;
- Concreetheid: is de uitwerking niet voor meerdere interpretaties vatbaar of abstract en hoeft de beoordelaar geen aannames te doen;
- Uitvoerbaarheid: past het aangeboden binnen de kaders zoals geschetst in de Aanbestedingsstukken en is aangetoond c.q. het vertrouwen gewekt dat het aangeboden daadwerkelijk kan worden gerealiseerd;
- Doeltreffendheid: leidt de aanpak tot resultaten die bijdragen aan het behalen/verwezenlijken van de doelstelling van deze wens.

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

2.2 Wens 2 – Inrichting dienstverlening (maximaal 275 punten)

Doelstelling

Deelnemers vinden het van groot belang dat Opdrachtnemer voldoende kennis over de (verschillende organisatieonderdelen/regio's van) Deelnemers vergaart en deze kennis borgt binnen de organisatie (werkprocessen en systemen) van Opdrachtnemer. Dit draagt bij aan de constructieve en efficiënte samenwerking die Deelnemers beogen. Medewerkers van Opdrachtnemer dienen bij aanvang en gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst op de hoogte te zijn van de verschillen in afspraken per Deelnemer en hier rekening mee te houden in de inrichting van de dienstverlening en communicatie hierover richting Deelnemers en Uitzendkrachten.

Vraagstelling

Wij vragen u te omschrijven hoe u in het kader van deze vraagstelling invulling geeft aan de doelstelling. Hierbij dient u in ieder geval in te gaan op:

- a. de wijze waarop Inschrijver de benodigde kennis verkrijgt over de Deelnemers;
- b. de wijze waarop door Inschrijver invulling wordt gegeven aan de samenwerking en de inrichting van de contactmomenten (frequentie en vorm) tussen Inschrijver en de Deelnemers, **waarbij de focus dient te liggen op de samenwerking en inrichting van contactmomenten met Deelnemer, zowel bij aanvang als gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst (ook bij wisseling van contactpersonen bij Opdrachtnemer);**
- c. de wijze waarop de inhoud van alle contractafspraken, waaronder de Dienst Specifieke Afspraken (DSA), zie paragraaf 1.15.2 van het Beschrijvend document, en toekomstige relevante (cao) afspraken van Deelnemers, binnen de werkprocessen en systemen van Inschrijver worden geborgd en hoe hiernaar wordt gehandeld door de medewerkers die betrokken zijn vanuit Inschrijver.

Beoordelingsaspecten

Er wordt beoordeeld in hoeverre met de wensuitwerking wordt voldaan aan het in deze wens gevraagde, waarbij in onderlinge samenhang wordt beoordeeld op:

- Volledigheid: wordt ingegaan op alles wat in de vraagstelling staat;
- Concreetheid: is de uitwerking niet voor meerdere interpretaties vatbaar of abstract en hoeft de beoordelaar geen aannames te doen;
- Uitvoerbaarheid: past het aangeboden binnen de kaders zoals geschetst in de Aanbestedingsstukken en is aangetoond c.q. het vertrouwen gewekt dat het aangeboden daadwerkelijk kan worden gerealiseerd;
- Doeltreffendheid: leidt de aanpak tot resultaten die bijdragen aan het behalen/verwezenlijken van de doelstelling van deze wens.

De wensuitwerking heeft een omvang van **maximaal vier (4) pagina's**.

2.3 Wens 3 – Goed werkgeverschap (maximaal 200 punten)

Doelstelling

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, zodanig dat de Uitzendkrachten de focus kunnen leggen op het uitvoeren van de Werkzaamheden, gemotiveerd zijn om zo optimaal mogelijk te presteren en er zo min mogelijk sprake is van ongewenste uitstroom.

Vraagstelling

Wij vragen u te omschrijven hoe u in het kader van deze vraagstelling invulling geeft aan de doelstelling. Hierbij dient u in ieder geval in te gaan op:

- a. de wijze waarop Inschrijver zorgt voor het binden en boeien van de Uitzendkrachten (= de Uitzendkracht betrokken en geïnteresseerd houden en voor een langere periode aan een opdracht verbinden);
- b. de wijze waarop en mate waarin door Inschrijver invulling wordt gegeven aan de begeleiding van de Uitzendkrachten (= het voorbereiden op en ondersteunen tijdens de opdracht);
- c. de wijze waarop door Inschrijver invulling wordt gegeven aan de inrichting van de contactmomenten (frequentie en vorm) tussen de Uitzendkrachten en intercedent en hoe dit contact wordt afgestemd op de behoefte van de Uitzendkrachten;
- d. de wijze waarop door Inschrijver invulling wordt gegeven aan de communicatie richting de Uitzendkrachten over arbeidsvoorwaarden, wijzigingen en andere relevante zaken van de verschillende Deelnemers, zowel bij aanvang als gedurende de Werkzaamheden;
- e. de wijze waarop door Inschrijver wordt ingespeeld op betrokkenheid bij integriteitskwesaties en eventuele ongewenste omgangsvormen, waarbij in ieder geval aandacht is voor de werkwijze en afstemming met Uitzendkrachten, Deelnemers en vertrouwenspersonen. Deze betrokkenheid wordt vanuit het perspectief van de Uitzendkracht bedoeld, indien een Uitzendkracht betrokken raakt bij een integriteitskwesatie en eventuele ongewenste omgangsvormen. VOORBEELD: wanneer een Uitzendkracht of medewerker van Deelnemer zich (door een Uitzendkracht) aangetast voelt in o.a. integriteit/zeden/eer door o.a. opmerkingen/aanrakingen/uitsluiting/ pesten/discriminatie en/of ander grensoverschrijdend gedrag.

Beoordelingsaspecten

Er wordt beoordeeld in hoeverre met de wensuitwerking wordt voldaan aan het in deze wens gevraagde, waarbij in onderlinge samenhang wordt beoordeeld op:

- Volledigheid: wordt ingegaan op alles wat in de vraagstelling staat;
- Concreetheid: is de uitwerking niet voor meerdere interpretaties vatbaar of abstract en hoeft de beoordelaar geen aannames te doen;
- Uitvoerbaarheid: past het aangeboden binnen de kaders zoals geschetst in de Aanbestedingsstukken en is aangetoond c.q. het vertrouwen gewekt dat het aangeboden daadwerkelijk kan worden gerealiseerd;
- Doeltreffendheid: leidt de aanpak tot resultaten die bijdragen aan het behalen/verwezenlijken van de doelstelling van deze wens.

De wensuitwerking heeft een omvang van maximaal vier (4) pagina's.

3 Beoordelaars en beoordelingssystematiek

3.1 Beoordelaars

De beoordeling van de wensuitwerkingen wordt uitgevoerd door twee beoordelingscommissies: voor wens 1 en 2 een beoordelingscommissie en voor wens 3 een beoordelingscommissie. De beoordelingscommissie voor elke wens bestaat uit 5 beoordelaars.

De beoordelaars zijn werkzaam bij verschillende onderdelen van Deelnemers in verschillende functies. De beoordelaars zijn materie-/ervaringsdeskundigen terzake het onderwerp van de wens(en) 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.

De beoordeling van een wensuitwerking vindt voor elk van de drie wensen plaats in twee stappen:

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 een senior adviseur 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 $60\% \times 200$ punten (zijnde het maximumaantal te behalen punten voor wens 3) = 120 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.

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

Rapportwaardering	Percentage van max punten
Uitstekend Er wordt ingegaan op alle aspecten van de vraagstelling. De beoordelingscommissie vindt de wensuitwerking concreet en uitvoerbaar. De beoordelingscommissie vindt alles bij elkaar genomen het aangeboden zeer doeltreffend en boven verwachting . <i>Dat wil zeggen dat er in de wensuitwerking beschreven aanpak volgens de beoordelingscommissie specifieke relevante bijzonderheden worden aangeboden. Dit kunnen bijvoorbeeld verrassende of innovatieve elementen zijn, die boven verwachting zijn en zeer doeltreffend bijdragen aan het behalen/verwezenlijken van de doelstelling van de wens.</i>	100%
Goed Er wordt ingegaan op alle aspecten van de vraagstelling. De beoordelingscommissie vindt de wensuitwerking concreet en uitvoerbaar. De beoordelingscommissie vindt alles bij elkaar genomen het aangeboden doeltreffend .	80%
Voldoende Er wordt ingegaan op alle aspecten van de vraagstelling. De beoordelingscommissie vindt echter de wensuitwerking niet (op alle onderdelen) concreet of niet (op alle onderdelen) uitvoerbaar. De beoordelingscommissie vindt alles bij elkaar genomen het aangeboden niet volledig doeltreffend .	60%
Matig Er wordt niet (volledig) ingegaan op alle aspecten van de vraagstelling en/of de beoordelingscommissie vindt de wensuitwerking niet (op alle onderdelen) concreet en niet (op alle onderdelen) uitvoerbaar. De beoordelingscommissie vindt alles bij elkaar genomen het aangeboden niet voldoende doeltreffend .	25%
Onvoldoende In de wensuitwerking ontbreken aspecten* die blijkens de uitwerking van de wens moeten worden uitgewerkt en/of de beschreven aspecten sluiten onvoldoende aan bij de wens en de geformuleerde doelstelling. De beoordelingscommissie vindt alles bij elkaar genomen het aangeboden niet doeltreffend .	0%

*aspecten: al hetgeen onder 'vraagstelling' wordt gevraagd te omschrijven.