Bijlage 6 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 overeenkomst 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. Inschrijver dient per perceel de kwaliteitsaspecten in, deze zullen los van elkaar worden beoordeeld.

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:*

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

***Na** het indienen van de inschrijving zullen de volgende onderdelen plaatsvinden:*

6.2 Een persoonlijke toelichting van de schriftelijke beantwoording: Inschrijver zal op locatie van de aanbestedende dienst in Den Bosch 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.

BEOORDELINGSKADER

Om de kwaliteit van een Inschrijver te kunnen beoordelen heeft de aanbestedende dienst gekozen voor de beoordelingsmethodiek 'gunnen op waarde'. Voor elk onderdeel zal de beoordelingsgroep per item een beoordeling toekennen, die per item een individuele waarde vertegenwoordigt. De eindwaarde is de SOM van de behaalde waarde van alle items. Hoe meer toegevoegde waarde en/of kwaliteit een Inschrijver biedt, hoe hoger zij op het onderdeel kwaliteit scoort (meer € waarde). Alle leden van de beoordelingsgroep krijgen een scoreblad dat zij onafhankelijk van elkaar zullen invullen. Daarna zal de beoordelingsgroep op basis van consensus tot een eindscore per item komen.

Voor de beoordelingen van de beantwoording van de open vragen geldt een beoordelingskader op basis van consensus met de volgende uitgangspunten:

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

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

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.

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, de beantwoording kent meer dan 2 verbeterpunten.

Onvoldoende = €0-waarde of UITSLUITING
In de beantwoording van de Inschrijver wekt zij onvoldoende vertrouwen, de beschrijving is onvoldoende helder, onvoldoende concreet en is onvoldoende begrijpelijk geformuleerd. De beoordelingscommissie is van mening dat dit zal leiden tot een onvoldoende resultaat, waarbij bij een aantal items geldt dat dit direct zal leiden tot een gemotiveerde uitsluiting van verdere deelname.

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. Dat betekent indien lager ('onvoldoende') wordt beoordeeld volgt daar, waar dit is aangegeven, uitsluiting van verdere deelname. In enkele gevallen (waar geen uitsluiting bij beschreven staat) geldt de score € 0,-. Inschrijver mag ervan uitgaan dat indien er daadwerkelijk onvoldoende is gescoord, maar ook indien lager dan maximaal gescoord wordt (en dus alles wat hiertussen valt), de Aanbestedende dienst haar beoordeling uitgebreid zal motiveren. Als uit de toelichting blijkt dat een beantwoording een ander inzicht geeft voor een beoordelaar dan het (bij inschrijving) ingediende, kan de beoordelingscommissie ervoor kiezen om de eerdere beoordeling daarop aan te passen. Dit betekent geenszins dat een Inschrijver haar inschrijving bij de toelichting mag aanvullen of wijzigen.

De maximaal te behalen waarden per item en per onderdeel treft Inschrijver aan in het beoordelingsformulier bijlage 7 en bijlage 9, welke onderdeel zijn van de aanbestedingsdocumenten.

6.1 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 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. Inschrijver mag een voorblad en een inhoudsopgave toevoegen, deze pagina's zullen niet meegenomen worden in het maximaal aantal pagina's en zullen niet meegenomen worden in de beoordeling.
- U dient bij het uitwerken van de beantwoording van de open vragen minimaal een fontgrootte van 10 punten aan te houden.
- Er mogen geen linkjes naar andere digitale omgevingen in de teksten staan.
- 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.**

6.1.1 PLAN VAN AANPAK (AANVANG DIENSTVERLENING)

Inschrijver dient te beschrijven op **maximaal 4 A4** in PDF (toe te voegen op TenderNed) op welke wijze zij bij aanvang (bij de start van de dynamische verificatiefase) van de dienstverlening zich gaat verdiepen in de organisatie, locatie en regio van de Opdrachtgever en hoe zij haar dienstverlening gaat afstemmen op de uitvoering van de dienstverlening.

Inschrijver beschrijft hier minimaal:

- Op welke wijze (met welk team, met welke middelen, op welk moment waar etc.) gaat Inschrijver zich verdiepen in de organisatie van de Opdrachtgever? Inschrijver beschrijft daarbij minimaal hoe zij vanuit een partnerschap met een langdurige insteek zich gaat verdiepen in de cultuur, behoefte, aard van de instelling (hbo-groen onderwijs) en plaats van de HAS in de samenleving.
- Een realistisch tijdspad binnen de gestelde termijnen van deze aanbesteding (wanneer doet Inschrijver wat in de eerste fase van de dynamische verificatie).
- Een verwachte inzet (in uren en welke functionaris(sen)) van de Opdrachtgever zelf om te komen tot een 100% invulling van tijdelijke vacatures.
- Op welke wijze borgt Inschrijver dat haar medewerkers (maar ook hun vervangers en collega's van de ondersteuning) die de dienstverlening gaan uitvoeren volledig op de hoogte zijn van de uitgangspunten van deze aanbesteding?
- Welke risico's ziet Inschrijver gedurende de dynamische verificatiefase en welke beheersmaatregelen gaat zij treffen of het succesvol te kunnen afronden?

6.1.2 GOED WERKGEVERSCHAP INZAKE DETACHERING EN GOED OPDRACHTGEVERSCHAP BROKERROL

Inschrijver dient te beschrijven op **maximaal 4 A4** in PDF (toe te voegen op TenderNed) op welke wijze zij invulling geeft aan goed werkgeverschap gericht op haar eigen en toekomstige medewerkers. 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:

- Communicatie (middelen/frequentie) met potentiële kandidaten, ofwel de kandidatenmarkt om de HAS als aantrekkelijke Opdrachtgever te profileren.
- Communicatie (middelen/frequentie) met medewerkers onder contract of in de database bij de Inschrijver om de HAS als aantrekkelijke Opdrachtgever te profileren.
- Ontwikkeling (deskundigheidsbevordering) van medewerkers onder contract bij de Opdrachtnemer.
- Welke inspanningen en arbeidsvoorwaarden biedt Inschrijver aan kandidaten en eigen medewerkers om hun te binden, maar toch niet zodanig dat ze geen overstap meer kunnen of willen maken naar de HAS?
- Hoe gaat Inschrijver om met medewerkers die aangeven de overstap naar de HAS te willen maken?
- Communicatie (middelen/frequentie) met potentiële partnerpartijen, ofwel de kandidatenmarkt.
- De wijze van langdurig binden en motiveren van (potentiële) partnerpartijen (binnen en buiten de regio Brabant) aan de combinatie van Inschrijver en HAS als aantrekkelijke werkomgeving.
- Hoe zij ervoor gaat zorgen dat de inhuurtarieven van partnerpartijen betaalbaar en realistisch blijven.
- Hoe gaat Inschrijver om met een situatie dat zij EN niet zelf uit eigen database kan leveren EN geen partner in het kanaal heeft, maar de Opdrachtgever zelf wel een netwerk heeft voor die vacature?

6.1.3 AANPAK WERVING- EN SELECTIEPROCES EIGEN MEDEWERKERS

Inschrijver dient te beschrijven op **maximaal 3 A4** in PDF (toe te voegen op TenderNed) welke werkwijze zij hanteert bij of voorafgaand van een aanvraag voor PNIL voor HAS. Inschrijver beschrijft hierbij minimaal:

- Op welke wijze zij proactief haar netwerk versterkt en kan uitbreiden.
- Het intakeproces met de aanvrager.
- De wijze van werven en selecteren, toetsing CV, competenties, geschiktheid.
- Het voorstellen van meerdere geschikte kandidaten (waarbij Inschrijver duidelijk aangeeft in welke mate de vertegenwoordiger van de Inschrijver die de kandidaat voorstelt de kandidaat kent, kan adviseren over inzet en aandachtspunten).
- Op welke wijze Inschrijver een zoekopdracht afsluit in geval van niet kunnen vervullen van de aanvraag en bij invullen van de aanvraag (monitoren of de plaatsing ook daadwerkelijk aan de verwachtingen van aanvragen en de kandidaat is verlopen).
- In welke mate geeft inschrijver invulling aan inclusie en diversiteit?
- Hoe voorkomt Inschrijver dat de HAS meer dan 50% vanuit het brokerkanaal moet inhuren en daarmee grip op kosten dreigt kwijt te raken?

Hierin wordt er verwacht dat de Inschrijver duidelijk beschrijft wat de rol van de HAS is.

6.1.4 PARTNERPARTIJEN

Inschrijver dient te beschrijven op **maximaal 2** A4 in PDF (toe te voegen op TenderNed) op welke wijze zij invulling geeft aan de brokerrol. Inschrijver beschrijft daarbij minimaal:

- Op welke wijze Inschrijver bestaande partnerpartijen van de Opdrachtgever wil inzetten en wanneer niet.
- Op welke wijze Inschrijver voorkomt dat een partnerpartij niet aan de wettelijke eisen voldoet zoals een zelfstandigheidsverklaring, afdracht premies en onvoorwaardelijk uitvoeren van een cao.
- Op welke wijze zij waarborgt dat de partnerpartij geen commercieel nadeel ondervindt van de brokerrol zodat de HAS als uiteindelijke Opdrachtgever minder of niet aantrekkelijk genoeg is.
- Op welke wijze zij om gaat met weerstanden van een derde tegen een brokerrol, met als hoogste doel een snelle invulling te geven aan een vacature van de Opdrachtgever.
- Welke risico's zij ziet en welke beheersmaatregelen zij hiertegen gaat treffen.
- Om welke reden een beoogde partnerpartij niet met Inschrijver of met een broker wenste samen te werken en hoe zij dat in de toekomst anders zou aanpakken.

6.2 TOELICHTING BEANTWOORDING

De Inschrijver zal op locatie van de Aanbestedende dienst (in Den Bosch) haar beantwoording op de open vragen toelichten. Inschrijver neemt in de toelichting zelf het initiatief en bespreekt alle antwoorden. De beoordelaars kunnen aan Inschrijver verdiepingsvragen (maximaal 3 per toe te lichten vraag) 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:

- De commercieel account eindverantwoordelijke (directeur, commercieel manager, verkoopdirecteur of vergelijkbaar).
- Lid of leden (maximaal 2) van het accountteam.
- En de recruiter die verantwoordelijk is voor de werving van medewerkers en partnerpartijen.

Er mogen maximaal 5 personen deelnemen vanuit de Inschrijver. Andere functies als de hiervoor beschreven functies worden niet toegelaten. Bovenstaande functionarissen zijn ook de personen die bij het interview (zie volgende hoofdstuk) aanwezig moeten zijn.

Het is NIET de bedoeling dat Inschrijver een bedrijfspresentatie geeft, zij mag zich maximaal 5 minuten voorstellen (dit is niet verplicht), waarna de toelichting gaat plaatsvinden. De toelichting, inclusief het stellen van vragen en de beantwoording hiervan, mag maximaal 70 minuten duren.

80 minuten totaal:

- 5 minuten voorbereiden
- 5 minuten kennismaking/ voorstellen
- Maximaal 70 minuten toelichting

Iedere beoordelaar zal zijn/haar eigen individuele 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.

6.3 PERSOONLIJK INTERVIEW SLEUTELFUNCTIONARISSEN

De Inschrijver zal na een korte pauze (maximaal 10 minuten) aansluitend vervolgens vier vragen 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 20 minuten (gemiddeld 5 minuten per vraag/antwoord). Na 20 minuten 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 bovenstaande 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 7 beoordelingsformulier en bijlage 9.

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.