

Bijlage 8 - Kwaliteitsvragen

Kwaliteitsvraag 1 (3 punten)

Beschrijf SMART wat uw visie is ten aanzien van duurzaamheid en wat Delta Onderwijs hiervan in de praktijk gaat merken. De relatie tussen de visie ten aanzien van duurzaamheid en de uitvoering van de opdracht moet duidelijk gemaakt worden in uw antwoord.

Kwaliteitsvraag 2 (3 punten)

In het programma van eisen is het volgende opgenomen: "Het aanbod op het gebied van ge- en verbruiksmaterialen, maar ook op het gebied van onderwijskundige ontwikkelingen en alle andere schoolbenodigdheden is groot. Vanwege het grote scala aan onderwijskundige ontwikkelingen en mogelijkheden, wordt als een belangrijke taak van de schoolleverancier gezien het gevraagd en ongevraagd verzorgen van instructie en evaluatie. Tevens brengt hij advies uit ten aanzien van de samenstelling en het gebruik van dit pakket en het aanschaffen van en keuze voor een nieuwe methode." Beschrijf de procedure die gehanteerd wordt door uw medewerkers om de scholen van advies te voorzien, zonder dat hierbij enig commercieel belang uwerzijds een rol speelt.

Kwaliteitsvraag 3 (3 punten)

In de aanbestedingsleidraad is de volgende eis opgenomen: "Indien er een bestelling per groep, bouw of locatie is geweest, dient de aflevering ook per groep, bouw of locatie plaats te vinden." Vanzelfsprekend moet de bestelling op de afgesproken leverdatum en levertijd geleverd worden. Beschrijf uw procedure, die garandeert, dat te allen tijde hieraan wordt voldaan.

Kwaliteitsvraag 4 (3 punten)

Hoe zorgt u dat Delta Onderwijs te allen tijde zicht heeft op de stand van zaken met betrekking tot de bestelling en levering?

Kwaliteitsvraag 5 (3 punten)

Beschrijf uw klachtenprocedure, met hierin opgenomen een escalatieladder. Aan deze klachtenprocedure dient een KPI gekoppeld te worden, waardoor het voor Opdrachtgever altijd verifieerbaar is, dat de klachten worden of zijn opgelost. Koppel naar eigen inzicht een boete aan deze KPI.

Kwaliteitsvraag 6 (5 punten)

Bij Delta Onderwijs bestaat de behoefte om onderdelen van leerpakketten los bij te kunnen bestellen, zonder genoodzaakt te zijn een extra leerpakket af te nemen. Hoe gaat u in deze behoefte voorzien?