



## **Bijlage B Programma van Wensen**

# Europese aanbesteding

**Inhuur flexibele arbeidskrachten op basis van een  
Uitzendovereenkomst ten behoeve van de  
Rijks schoonmaakorganisatie 2026  
(IFA RSO 2026)**

Kenmerk IUC DJI/INEA/LS/2025

Versie **Nota van Inlichtingen 1** (27 juni 2025)  
~~publicatie aanbesteding (20 mei 2025)~~

In hoofdstuk 5 van het Beschrijvend Document is uitgelegd dat de beoogde Raamovereenkomst 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 maximumaantal 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**      **Elke wens een eigen uitwerking en eigen beoordeling**

Inschrijver dient elke wens separaat uit te werken en separaat in te dienen 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 – Het aantrekken van Uitzendkrachten (maximaal 350 punten)

#### Achtergrondinformatie

De huidige arbeidsmarkt gaat gepaard met steeds meer uitdaging bij het vinden van voor de Opdracht gekwalificeerde medewerkers (zie Paragraaf 2 van Bijlage E Deelnemer en Inhuurbehoefte en Eis 2.2 van het Programma van Eisen). Deelnemer is voor een goede continuïteit van haar dienstverlening afhankelijk van Inschrijver voor de flexibele invulling van Uitzendkrachten bij uitval en tijdens piekmomenten, die bijvoorbeeld rond de reguliere schoolvakanties plaatsvinden. De dynamiek van de dienstverlening, alsmede de variatie in aard en Locatie van de objecten waarvoor de Uitzendkrachten worden ingezet, maakt dat deze invulling soms lastig te realiseren is. Deelnemer dient dan ook actief te zijn in het gehele land en in staat te zijn om de objecten, die variëren van grote kantoorlocaties in de stedelijke gebieden tot kleine afgelegen Locaties in de buitengebieden, van Uitzendkrachten te voorzien. Ook Locaties met een bijzondere aard, zoals een penitentiaire inrichting of aanmeldcentrum, behoren tot de portefeuille van Deelnemer.

#### Doelstelling

Deelnemer verzoekt Inschrijver om te omschrijven hoe Inschrijver ervoor zorgt dat zij, ondanks de dynamiek en diversiteit aan Locaties en de veranderende arbeidsmarkt, toch in staat is de gevraagde diensten goed in te vullen. Deelnemer wenst dat Inschrijver zo goed mogelijk inspeelt op uitval en piekmomenten door de benodigde Uitzendkrachten, zowel lokaal als landelijk, op een zo effectief mogelijke wijze aan te trekken en bij Deelnemer te plaatsen, zowel voor grote kantoorlocaties in stedelijke gebieden als kleine afgelegen Locaties in buitengebieden.

#### Vraagstelling

Inschrijver wordt gevraagd te beschrijven hoe zij invulling geeft aan de doelstelling en om hierbij in ieder geval te omschrijven hoe Inschrijver:

1. Zorgdraagt voor het realiseren van de gestelde KPI "Opkomstpercentage" voor alle Aanvragen, voor de invulling van zowel **NvI V&A 28** ~~kort als langlopende Diensten~~ **Aanvragen => 5 werkdagen als Aanvragen < 5 werkdagen**;
2. Zorgt voor een hoge landelijke dekking op de uitgevraagde diensten, ook tijdens de eerder beschreven piekmomenten;
3. Zorgdraagt voor de werving en selectie van gekwalificeerde Uitzendkrachten.

Inschrijver dient de (adequate borging van de) aanpak, zoals hij die met de beantwoording van de vraagstelling voor punt 1, 2 en 3 heeft beschreven, per punt met ten minste één (1) concreet (praktijk)voorbeeld te onderbouwen. Met het gekozen (praktijk)voorbeeld dient Inschrijver aan te tonen dat de gekozen aanpak door hem reeds bij een andere opdrachtgever met een gelijksoortige behoefte effectief is toegepast.

De wensuitwerking heeft een omvang van **NvI V&A 29** maximaal **2 3** pagina's.

#### Beoordelingskader

- Volledigheid: Er wordt ingegaan op alle aspecten die in de vraagstelling staan; er zijn geen delen van de vraagstelling onbeantwoord gebleven
- Relevantie: Er is een gericht antwoord gegeven op de vraagstelling; de uitwerking is inhoudelijk relevant en bevat zo min mogelijk informatie die er, voor de vraagstelling, eigenlijk niet toe doet.
- Concreetheid: De uitwerking is niet voor meerdere interpretaties vatbaar of abstract en de beoordelaar hoeft geen aannames te doen.

- Uitvoerbaarheid: Het aangeboden past binnen de kaders van de Aanbestedingsstukken en er is aangetoond c.q. het vertrouwen gewekt dat het aangeboden daadwerkelijk kan worden gerealiseerd.
- Doeltreffendheid: De aanpak leidt tot resultaten die bijdragen aan het behalen/verwezenlijken van de doelstelling van de wens. Het antwoord is van toegevoegde waarde.

## 2.2 Wens 2 – Het behouden van Uitzendkrachten (maximaal 150 punten)

### Achtergrondinformatie

De huidige arbeidsmarkt gaat gepaard met steeds meer uitdaging bij het behouden van gekwalificeerde medewerkers (zie Paragraaf 2 van Bijlage E Deelnemer en Inhuurbehoefte en Eis 2.2 van het Programma van Eisen). Deelnemer is voor een goede continuïteit van haar dienstverlening afhankelijk van Inschrijver voor de flexibele invulling van Uitzendkrachten bij uitval en tijdens piekmomenten, die bijvoorbeeld rond de reguliere schoolvakanties plaatsvinden. Doordat elke medewerker dient te voldoen aan een aantal belangrijke voorwaarden is het van belang dat Inschrijver Uitzendkrachten behoudt die snel inzetbaar zijn bij o.a. een Aanvraag voor de korte termijn.

### Doelstelling

Deelnemer vindt het van groot belang dat de continuïteit van haar dienstverlening onder alle omstandigheden geborgd blijft en dat ook wanneer zich onverwachte situaties voordoen de Diensten volgens planning worden ingevuld. Zo tracht Deelnemer in samenwerking met Opdrachtnemer te werken met een forecast, maar is het niet altijd te voorkomen dat er een snelle invulling van uitgevraagde Diensten dient plaats te vinden wanneer Deelnemer te maken krijgt met ziekte, verzuim en extra werkzaamheden. Deelnemer wenst dan ook dat Inschrijver ervoor zorgt dat zij Uitzendkrachten op een adequate manier aan zich bindt en begeleidt.

### Vraagstelling

Inschrijver wordt gevraagd te beschrijven hoe zij invulling geeft aan de doelstelling en om hierbij in ieder geval te omschrijven hoe Inschrijver:

1. Zorgdraagt voor de binding en de continuïteit van de inzet van de geworven Uitzendkrachten;
2. De Uitzendkracht optimaal begeleidt gedurende de gehele periode van inzet (start van de Nadere opdracht t/m het einde van de Nadere opdracht);
3. Omgaat met de eerder beschreven onverwachte situaties, zoals ziekte, verzuim en extra werkzaamheden, en ook in deze situaties inzet op continuïteit van de dienstverlening.

Inschrijver dient de (adequate borging van de) aanpak, zoals hij die met de beantwoording van de vraagstelling voor punt 1, 2 en 3 heeft beschreven, per punt met ten minste één (1) concreet (praktijk) voorbeeld te onderbouwen. Met het gekozen (praktijk)voorbeeld dient Inschrijver aan te tonen dat de gekozen aanpak door hem reeds bij een andere klant met een gelijksoortige behoefte effectief is toegepast.

De wensuitwerking heeft een omvang van **NvI V&A 30 maximaal 2 3 pagina's**.

### Beoordelingskader

- Volledigheid: Er wordt ingegaan op alle aspecten die in de vraagstelling staan; er zijn geen delen van de vraagstelling onbeantwoord gebleven
- Relevantie: Er is een gericht antwoord gegeven op de vraagstelling; de uitwerking is inhoudelijk relevant en bevat zo min mogelijk informatie die er, voor de vraagstelling, eigenlijk niet toe doet.
- Concreetheid: De uitwerking is niet voor meerdere interpretaties vatbaar of abstract en de beoordelaar hoeft geen aannames te doen.
- Uitvoerbaarheid: Het aangeboden past binnen de kaders van de Aanbestedingsstukken en er is aangetoond c.q. het vertrouwen gewekt dat het aangeboden daadwerkelijk kan worden gerealiseerd.

- Doeltreffendheid: De aanpak leidt tot resultaten die bijdragen aan het behalen/verwezenlijken van de doelstelling van de wens. Het antwoord is van toegevoegde waarde.

## 2.3 Wens 3 – De inzet van een webportaal (maximaal 250 punten)

### Achtergrondinformatie

Voor het proces rondom Aanvraag en plaatsing van Uitzendkrachten maakt Deelnemer gebruik van de bestaande webportaal van Inschrijver. De Aanvraag voor Uitzendkrachten wordt geplaatst door de dienstverleningsmanager van de Deelnemer. Het is voor Deelnemer belangrijk dat een Aanvraag snel, efficiënt en gemakkelijk ingediend kan worden via een webportaal van Inschrijver. Daarnaast is het van belang dat het webportaal inzicht geeft in de aangevraagde Dienst, geplande medewerker, rapportages, goedkeuringen etc. Voor Deelnemer is het belangrijk dat op elk moment van de dag, vanuit elke willekeurige Locatie in het land, het webportaal kan worden benaderd.

### Doelstelling

Deelnemer wil graag kunnen werken met een makkelijk toegankelijk en overzichtelijk webportaal (zie eis 9.3 van het Programma van Eisen voor de minimale eisen). Hierbij is het van belang dat er gebruik kan worden gemaakt van een gedegen registratie van het volledige inhuurproces en er inzicht verkregen kan worden in uitgebreide en correcte managementinformatie. Deelnemer vindt het van belang dat het webportaal voor dienstverleningsmanagers gebruiksvriendelijk is, overzichtelijk wordt weergegeven en snel werkt.

### Vraagstelling

Inschrijver wordt gevraagd een testomgeving van het webportaal aan te leveren, welke representatief is voor de te gebruiken productieomgeving en een goed beeld geeft van de mogelijkheden. Deze testomgeving dient als hyperlink in de onder vraagonderdeel 3 uitgevraagde schriftelijke toelichting worden aangeleverd. Waarbij geldt dat er voor drie (3) gebruikers inloggegevens beschikbaar gesteld moeten worden, die gedurende de gehele beoordelingsperiode van 1 september t/m 11 november 2025 beschikbaar blijven.

1. In de testomgeving dienen de volgende onderdelen door Inschrijver beschikbaar gesteld te worden:
  - a. Inlogmogelijkheid: Inschrijver dient voor de drie (3) eerder genoemde gebruikers inloggegevens voor de testomgeving beschikbaar te stellen, waarmee deze gebruikers desgewenst gelijktijdig toegang kunnen verkrijgen tot de onder punt b genoemde functionaliteiten en de onder punt c genoemde voorbereiding. De fictieve testregio bevat drie (3) regio's met meerdere Locaties van één opdrachtgever.
  - b. Functionaliteiten, deze betreffen in ieder geval:
    - Het op regio- en Locatieniveau indienen van een Aanvraag;
    - Het kunnen inzien van een Aanvraag, waaraan reeds een Uitzendkracht is gekoppeld;
    - Het kunnen wijzigen van een reeds ingediende Aanvraag;
    - Het kunnen goedkeuren van gewerkte uren door de dienstverleningsmanager;
    - Het kunnen afwijzen van gewerkte uren door de dienstverleningsmanager;
    - Het kunnen inzien van regionale managementinformatie m.b.t. realisatie van de uitgevraagde inzet;
    - Het indien beschikbaar kunnen inzien van een mobiele applicatie (app).
  - c. Voorbereiding in de testomgeving door Inschrijver:

- Negen (9) fictieve toekomstige Aanvragen (3 per regio), waaraan reeds een Uitzendkracht is gekoppeld, voor de inzet op negen (9) verschillende Locaties (3 per regio), én
  - Zes (6) fictieve uitgevoerde Aanvragen (2 per regio) - de diensten zijn reeds uitgevoerd door Uitzendkrachten – waarvan de uren door de dienstverleningsmanager kunnen worden;
    - ingezien en;
    - gewijzigd en;
    - goedgekeurd en;
    - afgewezen.
2. In de testomgeving dient minimaal het volgende getest te kunnen worden:
- a. Het indienen van een Aanvraag op een specifieke regio/Locatie;
  - b. Het wijzigen en intrekken/annuleren van een reed ingediende Aanvraag;
  - c. Het goedkeuren en afwijzen van de gewerkte uren;
  - d. Het wijzigen van de gewerkte uren na goedkeuring;
  - e. De aanwezigheid van een handleiding;
  - f. De aanwezigheid van overzichtelijke rapportages;
  - g. De aanwezigheid van extra mogelijkheden, zoals de beschikbaarheid van een mobiele applicatie (app) die inzicht geeft in het webportaal.
3. Handleiding: Inschrijver dient een beknopte handleiding van maximaal vijf (5) pagina's A4 voor gebruikers van Deelnemer beschikbaar te stellen met betrekking tot het onder punt a genoemde inloggen, de onder punt b genoemde functionaliteiten en de onder punt c genoemde voorbereiding. De handleiding dient schriftelijk ingediend te worden.

Vraagstelling onderdeel 3 heeft een omvang van **maximaal 5 pagina's**.

4. Inschrijver wordt gevraagd naast de testomgeving ook een schriftelijke toelichting op onderdeel a (inlogmogelijkheid), b (functionaliteiten) en c (voorbereiding) van vraagstelling onderdeel 1 aan te leveren waarbij Inschrijver in ieder geval ingaat op:
- a. Hoe Inschrijver er voor de gebruikers van Deelnemer voor zorgt dat de onderdelen a, b en c van het webportaal makkelijk zijn in gebruik;
  - b. Hoe het proces van de onderdelen a, b en c aan de zijde van Inschrijver in het webportaal is ingericht;
  - c. Welke extra mogelijkheden, zoals de inzet van een app, Inschrijver kan aanbieden teneinde een nog betere gebruikerservaring te realiseren;
  - d. Welke managementinformatie er voor gebruikers van Deelnemer uit het webportaal, en indien aanwezig uit de extra mogelijkheden zoals de inzet van een app, direct zijn op te halen.

Vraagstelling onderdeel 4 heeft een omvang van **maximaal 3 pagina's**.

#### **Beoordelingskader**

- Volledigheid: Er wordt ingegaan op alle aspecten die in de vraagstelling staan; er zijn geen delen van de vraagstelling onbeantwoord gebleven
- Relevantie: Er is een gericht antwoord gegeven op de vraagstelling; de uitwerking is inhoudelijk relevant en bevat zo min mogelijk informatie die er, voor de vraagstelling, eigenlijk niet toe doet.
- Concreetheid: De uitwerking is niet voor meerdere interpretaties vatbaar of abstract en de beoordelaar hoeft geen aannames te doen.

- Uitvoerbaarheid: Het aangeboden past binnen de kaders van de Aanbestedingsstukken en er is aangetoond c.q. het vertrouwen gewekt dat het aangeboden daadwerkelijk kan worden gerealiseerd.
- Doeltreffendheid: De aanpak leidt tot resultaten die bijdragen aan het behalen/verwezenlijken van de doelstelling van de wens. Het antwoord is van toegevoegde waarde.

## 3 Beoordelaars en beoordelingssystematiek

### 3.1 Beoordelaars

De beoordeling van de wensuitwerkingen wordt uitgevoerd door één beoordelingscommissie.

De beoordelingscommissie voor de wensen 1 t/m 3 bestaat uit vijf (5) beoordelaars.

De beoordelaars zijn in verschillende functies werkzaam bij of voor verschillende onderdelen van Deelnemer. De beoordelaars zijn materie-/ervaringsdeskundigen terzake het onderwerp van de wens 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 de specialistisch inkoopadviseur 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  $60\% \times 250$  (zijnde het maximumaantal te behalen punten voor wens 3) = 150 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.

<b>Beoordelingskader met beoordelingsaspecten</b>	
Deze tabel benoemt en geeft invulling aan de aspecten waarop de antwoorden op de gestelde wensvragen beoordeeld en gewaardeerd worden. Aan de hand van deze aspecten wordt vastgesteld in hoeverre met de wensuitwerking wordt voldaan aan het gevraagde in de wens. De waardering van het antwoord is gebaseerd op het samenstel van deze aspecten en de aspecten kunnen invloed hebben op elkaars beoordeling. De verschillende aspecten worden niet afzonderlijk, maar integraal beoordeeld.	
<b>Volledigheid</b>	Er wordt ingegaan op alle aspecten die in de vraagstelling staan; er zijn geen delen van de vraagstelling onbeantwoord gebleven.
<b>Relevantie</b>	Er is een gericht antwoord gegeven op de vraagstelling; de uitwerking is inhoudelijk relevant en bevat zo min mogelijk informatie die er, voor de vraagstelling, eigenlijk niet toe doet.
<b>Concreetheid</b>	De uitwerking is niet voor meerdere interpretaties vatbaar of abstract en de beoordelaar hoeft geen aannames te doen.
<b>Uitvoerbaarheid</b>	Het aangeboden past binnen de kaders van de Aanbestedingsstukken en er is aangetoond c.q. het vertrouwen gewekt dat het aangeboden daadwerkelijk kan worden gerealiseerd.
<b>Doeltreffendheid</b>	De aanpak leidt tot resultaten die bijdragen aan het behalen/verwezenlijken van de doelstelling van de wens. Het antwoord is voor de doelstelling van toegevoegde waarde.

<b>Rapportwaardering:</b>	<b>Percentage van het maximaal te behalen aantal punten</b>
Uitstekend	100%
Goed	90%
Voldoende	60%
Matig	30%
Onvoldoende (of één of meerdere hele aspecten van de vraagstelling onbeantwoord)	0%

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