

Bijlage 5 Programma van Wensen

Europese aanbesteding Inhuur Flexibele Arbeid

Referentie: 2025/EAIFA/LV

Algemeen:

Uw uitwerking van de wensen, lees antwoorden, kunnen in een **apart document (eigen format in pdf)** aan de Inschrijving toevoegen.

Let wel; Er geldt een maximumaantal pagina's van 20 A4. Eventuele bijlagen, schema's en afbeeldingen zijn daarbij meegerekend. Indien het aantal maximaal in te dienen pagina's overschreden wordt, worden de pagina's die dit aangegeven aantal overschrijden neutraal of niet beoordeeld.

De eisen en alle in uw wensuitwerking geformuleerde en ingediende aspecten en/of doelstellingen dienen in de totaalprijs te zijn opgenomen (lees: **inclusief**). Tenzij er specifiek bij vermeldt staat dat het afzonderlijk geprijsd dient te worden.

De verschillende onderdelen die beschreven zijn bij wens 1 tot en met 5 zullen als een geïntegreerd geheel per wens worden beoordeeld, waarbij de totale prestatie op deze onderdelen in overweging wordt genomen voor de toe te kennen score.



Wens 1: Beheer surveillanten- en cateringpool

Doelstelling: Opdrachtgever wil een betrouwbare en kwalitatief hoogwaardige invulling op dit onderdeel van de dienstverlening gerealiseerd zien en deze borgen, om hiermee het onderwijs en de bedrijfsvoering optimaal te faciliteren.

Beschrijving: de Opdrachtnemer dient de surveillanten- en cateringpool van Opdrachtgever te gaan beheren, zoals beschreven in het Aanbestedingsdocument hoofdstuk 1. Inschrijver wordt gevraagd in een voorstel toe te lichten op welke manier uitvoering gegeven kan worden aan het beheer van de surveillanten- en cateringpool. Inschrijver dient in ieder geval in te gaan op de volgende zaken:

- Een beschrijving van het proces met bijbehorende procedures, instructies en de gehanteerde planningstool van Inschrijver;
- Een beschrijving van op welke manier de Inschrijver de kwaliteit en kwantiteit van beide pools op niveau houdt (voor surveillanten bijvoorbeeld onder meer Engelse en Nederlandse taal, digitalisering toetsmogelijkheden, vaardigheden op het gebied van internet en computersystemen);
- Aan welke organisatorische, administratieve en/of systeemtechnische eisen Opdrachtgever dient te voldoen,
- Een beschrijving van de communicatie richting zowel surveillanten en cateringmedewerkers, tentamen/examen coördinatoren en planners van Opdrachtgever;
- Een beschrijving van hoe naar eigen inzicht invulling gegeven wordt aan goed werkgeverschap ten aanzien van de surveillanten en cateringmedewerkers, gericht op het bouwen van een goede werkrelatie en hoge werktevredenheid;
- Een beschrijving van een feedbackstructuur welke surveillanten en cateringmedewerkers, via Opdrachtnemer, in staat stelt om klachten en opbouwende kritieken, richting zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever, aan te geven, alsmede het inrichten van een proces voor registratie en communicatie hierover in overleg met en afgestemd op proces van Opdrachtgever.

Beoordeling:

De uitwerking van de Inschrijver wordt beoordeeld op de aspecten:

- De mate waarin de beantwoording volledig is. Hierbij gaat het om de mate waarin de gevraagde onderwerpen aan bod komen.
- De mate waarin de beantwoording concreet is. Hierbij gaat het er om in welke mate de gevraagde onderwerpen feitelijk, specifiek en helder beschreven zijn.
- De mate waarin de beantwoording meetbaar en transparant is. Hierbij gaat het er om in welke mate de gevraagde onderwerpen in een percentage, getal of maat uitgedrukt beschreven zijn.
- De mate waarin aannemelijk wordt gemaakt dat de doelstelling behaald gaat worden, bijvoorbeeld door het aanleveren van bewijs of een deugdelijke onderbouwing. Dit gaat over de mate waarin datgene wat geschreven geloofwaardig (realistisch) en effectief is. Iets kan geloofwaardiger en effectiever worden geacht als er (bijvoorbeeld) eerdere ervaringen worden genoemd of relevante onderzoeken worden aangehaald.
- De mate waarin de Inschrijver de beschikbaarheid en inzet van de middelen, garanties of geheel van activiteiten, gedurende het contract waarborgt.



Wens 2: Aanvullende dienstverlening

Doelstelling: Opdrachtgever wil graag een samenwerking met een partner aangaan die in staat is een optimaal aanvullend dienstverleningspakket aan te bieden.

Beschrijving: Inschrijver dient bij het beantwoorden in te gaan op de volgende zaken:

- Begeleiding van medewerkers in dienst van Opdrachtgever naar werk buiten Opdrachtgever, al dan niet als gevolg van uitvoering Wet Verbetering Poortwachter dan wel WW/BW begeleiding;
- Het proces bij de inzet van flexibele arbeid die niet als uitzendkracht gezien wordt, bijvoorbeeld mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, inzet op payroll-basis en (al dan niet door Opdrachtgever zelf geworven) ZZP-ers. Graag hierbij ingaan op onder meer de volgende aspecten: rol Inschrijver, het onderwerpen van arbeidsrechtelijke- en fiscale aangelegenheden, doorlenen en tariefstructuur (per uur, in staffels, etc.). De hoogte van de prijs wordt buiten de beoordeling gehouden.
- De mogelijkheden voor het inzetten van (al dan niet door Opdrachtgever zelf geworven) arbeidskrachten bij Opdrachtgever die buiten Nederland wonen.

Beoordeling: De uitwerking van de Inschrijver wordt beoordeeld op de aspecten:

- De mate waarin de beantwoording volledig is. Hierbij gaat het om de mate waarin de gevraagde onderwerpen aan bod komen.
- De mate waarin de beantwoording concreet is. Hierbij gaat het er om in welke mate de gevraagde onderwerpen feitelijk, specifiek en helder beschreven zijn.
- De mate waarin de beantwoording meetbaar en transparant is. Hierbij gaat het er om in welke mate de gevraagde onderwerpen in een percentage, getal of maat uitgedrukt beschreven zijn.
- De mate waarin aannemelijk wordt gemaakt dat de doelstelling behaald gaat worden, bijvoorbeeld door het aanleveren van bewijs of een deugdelijke onderbouwing. Dit gaat over de mate waarin datgene wat geschreven geloofwaardig (realistisch) en effectief is. Iets kan geloofwaardiger en effectief worden geacht als er (bijvoorbeeld) eerdere ervaringen worden genoemd of relevante onderzoeken worden aangehaald.
- De mate waarin de Inschrijver de beschikbaarheid en inzet van de middelen, garanties of geheel van activiteiten, gedurende het contract waarborgt.



Wens 3: Strategische samenwerking

Doelstelling:

Opdrachtgever streeft naar een plezierige, effectieve en efficiënte werkkrelatie, gebaseerd op vertrouwen en bekendheid met elkaars expliciete en impliciete wensen en mogelijkheden.

Beschrijving:

Op welke wijze en hoe kan Inschrijver invulling geven aan een strategische samenwerking met Opdrachtgever, ten aanzien van minimaal:

- Het onderhouden van een (strategische) verbinding met de Dienst P&O van Opdrachtgever t.a.v. onder andere (niet uitsluitend) kostenbeheersing, de ontwikkeling van de factor arbeid (nationaal en internationaal, technologische ontwikkelingen), eigentijds werkgeverschap, duurzame inzetbaarheid, inkomensongelijkheid en inclusiviteit;
- Het uitvoering geven aan wet- en regelgeving en de cao HBO en het anticiperen op wijzigingen van wet- en regelgeving (bijvoorbeeld DBA wetgeving) en de cao HBO en de impact daarvan;
- Op welke wijze zal Inschrijver Opdrachtgever op proactieve wijze informeren over eventuele veranderingen in wet- en regelgeving?

Beoordeling:

De uitwerking van de Inschrijver wordt beoordeeld op de aspecten:

- De mate waarin de beantwoording volledig is. Hierbij gaat het om de mate waarin de gevraagde onderwerpen aan bod komen.
- De mate waarin de beantwoording concreet is. Hierbij gaat het er om in welke mate de gevraagde onderwerpen feitelijk, specifiek en helder beschreven zijn.
- De mate waarin de beantwoording meetbaar en transparant is. Hierbij gaat het er om in welke mate de gevraagde onderwerpen in een percentage, getal of maat uitgedrukt beschreven zijn.
- De mate waarin aannemelijk wordt gemaakt dat de doelstelling behaald gaat worden, bijvoorbeeld door het aanleveren van bewijs of een deugdelijke onderbouwing. Dit gaat over de mate waarin datgene wat geschreven geloofwaardig (realistisch) en effectief is. Iets kan geloofwaardiger en effectiever worden geacht als er (bijvoorbeeld) eerdere ervaringen worden genoemd of relevante onderzoeken worden aangehaald.
- De mate waarin de Inschrijver de beschikbaarheid en inzet van de middelen, garanties of geheel van activiteiten, gedurende het contract waarborgt.



Wens 4: Inrichting en kwaliteit van dienstverlening

Doelstelling:

Opdrachtgever streeft naar een samenwerking met een Opdrachtnemer welke zijn processen aansluitend heeft of kan maken met de werkprocessen van Opdrachtgever. Ook wordt gestreefd naar een Opdrachtnemer die hoge kwaliteit van voorgestelde kandidaten, passend bij Opdrachtgever, kan waarborgen. Daarnaast is het belangrijk dat Opdrachtnemer zijn rol neemt in de regionale arbeidsmarkt in het verlengde van de doelstelling van Opdrachtgever voor het versterken en vitaal houden van de regio.

Beschrijving:

Op welke wijze wordt de behoefte aan flexibele inhuurcapaciteit, van aanvraag tot en met factuur, ingevuld gelet op de omschreven procedure in bijlage 7.

Inschrijver dient in ieder geval in te gaan op de volgende zaken:

- Hoe het proces wordt ingericht waarbij de taken zoveel mogelijk worden uitgevoerd door Inschrijver voor zowel uitzenden/ detacheren. Geef daarbij ook aan wat de tijdsbesteding van Opdrachtgever is in dit proces;
- Hoe wordt omgegaan met kandidaten waar Inschrijver de werving en selectie voor heeft gedaan en waarbij blijkt dat dit niet een geschikte kandidaat heeft opgeleverd;
- Hoe Inschrijver het proces van werving en selectie heeft ingericht (onder andere de intake, gebruik van tools, testen, de referentiecheck, informeren van kandidaat) en welke rol Inschrijver hierin neemt;
- Hoe gaat Inschrijver, nu en in de toekomst, ervoor zorgen dat hij steeds voldoende, juist gekwalificeerde arbeidskrachten met het juiste profiel kan inzetten bij Opdrachtgever?
- Hoe Inschrijver borgt dat aanvragen tijdig worden ingevuld, maar dat dit niet ten koste gaat van het gewenste profiel vanuit Opdrachtgever;
- Op welke wijze Inschrijver aansluiting houdt met de regionale en lokale arbeidsmarkt, ook in relatie tot mobiliteit, duurzaamheid en kostenbeheersing;
- Hoe zorgt Inschrijver ervoor dat het wervingsproces inclusief is?
- Hoe aanvragen worden ingevuld indien de geschikte kandidaten niet binnen de organisatie van Opdrachtnemer beschikbaar zijn;
- Op welke wijze draagt Inschrijver zorg voor het op correcte wijze verantwoorden van uren en het genereren van management-informatie hiervan (vergelijkbaarheid managementinformatie en facturen)?

Beoordeling:

De uitwerking van de Inschrijver wordt beoordeeld op de aspecten:

- De mate waarin de beantwoording volledig is. Hierbij gaat het om de mate waarin de gevraagde onderwerpen aan bod komen.
- De mate waarin de beantwoording concreet is. Hierbij gaat het er om in welke mate de gevraagde onderwerpen feitelijk, specifiek en helder beschreven zijn.
- De mate waarin de beantwoording meetbaar en transparant is. Hierbij gaat het er om in welke mate de gevraagde onderwerpen in een percentage, getal of maat uitgedrukt beschreven zijn.
- De mate waarin aannemelijk wordt gemaakt dat de doelstelling behaald gaat worden, bijvoorbeeld door het aanleveren van bewijs of een deugdelijke onderbouwing. Dit gaat over de mate waarin datgene wat geschreven geloofwaardig (realistisch) en effectief is. Iets kan geloofwaardiger en effectief worden geacht als er (bijvoorbeeld) eerdere ervaringen worden genoemd of relevante onderzoeken worden aangehaald.
- De mate waarin de Inschrijver de beschikbaarheid en inzet van de middelen, garanties of geheel van activiteiten, gedurende het contract waarborgt.



Wens 5: KPI's

Doelstelling: Opdrachtgever streeft naar een Opdrachtnemer die deskundig is, kritisch is op zijn dienstverlening en dit structureel, met valide gegevens, kan aantonen en wil verbeteren daar waar nodig.

Beschrijving:

In eis 10.1 van het Programma van Eisen worden enkele KPI's benoemd.

- Hoe zorgt Opdrachtnemer dat de gestelde KPI's behaald worden en hoe wordt dit gemonitord?
- Welke aanvullende KPI's stelt Inschrijver voor of welke wijzigingen in de huidige KPI's en hoe zorgt Inschrijver dat deze behaald en gemonitord worden?

In de uitwerking kunnen tenminste de volgende aspecten worden beschreven: betrouwbaarheid van informatie, plan van aanpak over de wijze van monitoren, de wijze van rapporteren, beheersmaatregelen, mogelijke verbetermaatregelen.

Beoordeling:

De uitwerking van de Inschrijver wordt beoordeeld op de aspecten:

- De mate waarin de beantwoording volledig is. Hierbij gaat het om de mate waarin de gevraagde onderwerpen aan bod komen.
- De mate waarin de beantwoording concreet is. Hierbij gaat het er om in welke mate de gevraagde onderwerpen feitelijk, specifiek en helder beschreven zijn.
- De mate waarin de beantwoording meetbaar en transparant is. Hierbij gaat het er om in welke mate de gevraagde onderwerpen in een percentage, getal of maat uitgedrukt beschreven zijn.
- De mate waarin aannemelijk wordt gemaakt dat de doelstelling behaald gaat worden, bijvoorbeeld door het aanleveren van bewijs of een deugdelijke onderbouwing. Dit gaat over de mate waarin datgene wat geschreven geloofwaardig (realistisch) en effectief is. Iets kan geloofwaardiger en effectief worden geacht als er (bijvoorbeeld) eerdere ervaringen worden genoemd of relevante onderzoeken worden aangehaald.
- De mate waarin de Inschrijver de beschikbaarheid en inzet van de middelen, garanties of geheel van activiteiten, gedurende het contract waarborgt.



Wens 6: Prijs

Standaardformulier 1 dient ingevuld en ingediend te worden bij de Inschrijving.