

Kwaliteitswensen

Inleiding

Doelstelling: De realisatie van een complete dienstverlening die aansluit bij de veelzijdige werkwijze van de deelnemende omroepen. Tijdens de contractperiode heb je oog voor een hoog service- en kwaliteitsniveau met maximale klanttevredenheid. Je draagt bij aan creatieve, innovatieve en kosten-efficiënte oplossingen.

Deze bijlage is als volgt ingedeeld:

- Kwaliteitswens 1: Wat kan je leveren 30%
- Kwaliteitswens 2: Hoe ga je dat doen 40%
- Kwaliteitswens 3: Welke kansen zie je 20%

KW-1 Wat kan je leveren?

Beschrijf de visie op deze opdracht in relatie tot de doelstelling. In de omschrijving moeten puntsgewijs de volgende aandachtspunten worden meegenomen:

1. Beschikbare lichtmaterialen
2. Beschikbare lichttafels
3. Beschikbaar vervoer
4. Beschikbaar personeel (freelance en/of vaste pool)

Maximaal drie A4 pagina's, minimaal lettertypegrootte 10.

KW-2 Hoe ga je dat doen?

Beschrijf de visie op deze opdracht in relatie tot de doelstelling. In de omschrijving moeten puntsgewijs de volgende aandachtspunten worden meegenomen:

1. Accountmanagement
2. Bereikbaarheid
3. Continuïteit
4. Efficiency
5. Veiligheid
6. Certificeringen
7. Aansluiting programma aanbod
8. Duurzaamheid

Maximaal vier A4 pagina's, minimaal lettertypegrootte 10.

KW-3 Welke kansen zie je?

Kansen moeten per definitie iets extra's toevoegen en kunnen dus geen onderdeel uitmaken van je aanbod bij KW-1 en KW-2. Een kans is bijvoorbeeld: toepassen van nieuwe technieken; aanbieden van diensten die in het verlengde van de scope liggen (bijvoorbeeld rigging); suggesties die leiden tot een hogere klanttevredenheid of opties om kosten te reduceren. Kansen zijn geen echte kansen als die los staan van de doelstelling of als die eigenlijk onderdeel zouden moeten zijn van de inschrijving.

Maximaal twee A4 pagina's, minimaal lettertypegrootte 10.