

Bijlage 7 – WIIS26SCH – 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 uit te werken conform het onderstaande. Inschrijver dient de kwaliteitsaspecten in, deze zullen los van elkaar worden beoordeeld.

Bij de inschrijving moet voor het volgende onderdeel worden ingediend:

7.1 Schriftelijke beantwoording open vragen: Inschrijver beantwoordt schriftelijk de gestelde open vragen conform deze bijlage.

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

7.2 Persoonlijke toelichting beantwoording van de schriftelijk ingediende open vragen alleen open vraag 1, 2, 3 en 7: Inschrijver zal op locatie van de Aanbestedende dienst een toelichting geven op haar schriftelijke beantwoording van de open vragen. De beoordelaars zullen nadere vragen stellen over uitsluitend de onderwerpen van de vraagstelling en de ingediende beantwoording. Deze vragen worden voorafgaande aan de toelichting door de beoordelaars bepaald en aan de procesbegeleider overhandigt. De procesbegeleider zal deze vragen stellen tijdens de toelichting. De sleutelfunctionarissen van de Inschrijver moeten de schriftelijke beantwoording onvoorwaardelijk en ongewijzigd kunnen toelichten.

Samenvatting van alle kwaliteitsaspecten **de te behalen waarden zijn terug te vinden in bijlage 5 van deze aanbesteding.**

BEOORDELINGSKADER

Om de kwaliteit van een Inschrijver te kunnen beoordelen heeft de Aanbestedende dienst gekozen voor de beoordelingsmethodiek 'gunnen op waarde', zoals in het aanbestedingsdocument is beschreven. Per item zal de beoordelingsgroep een waarde toekennen, afhankelijk van het onderwerp en de keuzemogelijkheden die de beoordelaar heeft voor dat onderdeel. Hoe meer toegevoegde waarde en/of kwaliteit een Inschrijver biedt, hoe hoger zij op het onderdeel kwaliteit scoort (meer € waarde).

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. Inschrijver mag ervan uitgaan dat de Aanbestedende dienst haar beoordeling uitgebreid zal motiveren. De toelichting dient uitsluitend ter verificatie en verduidelijking van de schriftelijke inschrijving. De schriftelijke inschrijving blijft leidend. Scores kunnen uitsluitend worden aangepast indien de toelichting objectief aanleiding geeft tot een andere interpretatie van de reeds ingediende inschrijving. Dit betekent geenszins dat een Inschrijver haar inschrijving bij de toelichting mag aanvullen of wijzigen.

Alle leden van de beoordelingsgroep krijgen een scoreblad waarop zij de beoordeling van de open vragen onafhankelijk van elkaar zullen beoordelen en invullen. Na de onafhankelijke beoordeling zal de beoordelingsgroep op basis van CONSENSUS de eindscore op de beantwoording van de open vraag vaststellen.

De beantwoording zal worden beoordeeld volgens de bij de open vraag beschreven beoordelingskaders. Iedere open vraag heeft een eigen beoordelingskader.

Per beantwoording van de open vragen zal een score een waarde vertegenwoordigen, deze waarde is te vinden in bijlage 5. Daar waar in bijlage 5 **KO** staat, zal die score naar oordeel van de beoordelingscommissie leiden tot uitsluiting (KNOCK-OUT) van deze aanbesteding.

7.1 OPEN VRAGEN

Om de kwaliteit en toegevoegde waarde van de Inschrijver(s) te kunnen beoordelen dient inschrijver haar kwaliteit aan te tonen en 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 Opdrachtgever. Tevens dient de beschreven dienstverlening in uw beantwoording bij de prijzen op het prijzenblad te zijn inbegrepen, er is dus geen sprake van meerwerk/aanvullende kosten, tenzij dit nadrukkelijk is gevraagd in de betreffende open vraag.

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.
- Het is toegestaan om een voorblad toe te voegen. Deze telt niet mee voor het maximaal aantal pagina's en wordt niet meegenomen in de beoordeling.
- U dient de uitwerking van de schriftelijke beantwoording van de open vragen toe te voegen bij uw inschrijving via TenderNed als een leesbaar en niet beveiligd **pdf-bestand**.

Voor het subcriterium open vragen van deze bijlage geldt:

Totaal kan de Inschrijver een maximale waarde zoals beschreven in bijlage 5 behalen. Om inzage te geven hoe de beoordeling tot stand komt is het beoordelingsformulier bijgevoegd als bijlage.

OPEN VRAAG 1 - Beleving schone scholen en IKC's

Schoon is een beleving! De dag beginnen met een schone school of IKC voor leerlingen en medewerkers, iedere dag weer, dat is waar Wiis naar streeft. Met deze aanbesteding wil Wiis een partij selecteren die als geen ander begrijpt dat schoonmaak meer is dan alleen een werkprogramma uitvoeren en afvinken. Bij een schone school en IKC hoort hygiëne, een fris gevoel en een prettige geur! Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 4 A4 wat zij verstaat onder schoon. Inschrijver gaat daarbij minimaal in op de volgende onderdelen:

- Welke invulling Inschrijver gaat geven aan de beleving van schoon bij de overgang van de huidige overeenkomst gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst, naar de toekomstige overeenkomst en daarna.
- Welke relevante meerwaarde Inschrijver biedt bovenop het gevraagde schoonmaakprogramma (bijlage 11a en 11b) en het programma van eisen (bijlage 2).
- Op welke manier Inschrijver omgaat met (wel en niet opzettelijke/afwijkende) vervuiling door leerlingen.
- Welke extra structurele maatregelen de Inschrijver treft om het verspreiden van virussen aan deurknoppen, deurgrepen en andere contactelementen in de scholen te minimaliseren.
- Op welke wijze Inschrijver invulling geeft aan diverse seizoensinvloeden zoals de herfst en winter wanneer er extra aandacht aan het inlopen van vuil en vocht moet worden gegeven.
- Op welke wijze Inschrijver invulling geeft aan de periodieke werkzaamheden met betrekking tot schoonmaken op hoogtes boven 2,20 meter.
- Op welke wijze de locaties bij eventuele verstoringen of klachten deze met de Inschrijver kunnen communiceren en hoe de opvolging daarvan eruit ziet. In welke mate handelt Inschrijver proactief (eigen controles) zodat eventuele meldingen voorkomen kunnen worden?
- Of, en welke, inzet zij vanuit de scholen verwacht zodat Inschrijver de beleving van schone scholen kan realiseren.
- Welke trainingen en opleidingen medewerkers krijgen van de Inschrijver, gericht op vakkennis en veiligheid, relevant voor deze opdracht.

Beoordelingskader:

<p><u>Uitmuntend</u></p>	<p>De inschrijver beschrijft concreet, specifiek en uitvoerbaar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Werkwijze overgang. ○ Periodieke werkzaamheden. ○ Communicatiewijze. ○ Maatregelen. ○ Inzet scholen. ● Maakt aantoonbaar inzichtelijk: <ul style="list-style-type: none"> ○ Haar relevante meerwaarde. ○ Beheersmaatregelen bij vervuiling door leerlingen en seizoensinvloeden. ○ Training medewerkers. ● De beantwoording: <ul style="list-style-type: none"> ○ Sluit aantoonbaar aan op de situatie van de Aanbestedende dienst. ○ Bevat geen relevante onduidelijkheden of onjuistheden. ○ Getuigt van initiatief. ○ Bevat sterke onderbouwing en voorbeelden. ○ Voegt relevante inzichten toe die niet gevraagd waren. ○ Is uitzonderlijk helder en is direct toepasbaar zonder extra uitleg of correcties.
<p><u>Goed</u></p>	<p>De inschrijver beschrijft concreet, specifiek en uitvoerbaar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Werkwijze overgang. ○ Periodieke werkzaamheden. ○ Communicatiewijze. ○ Maatregelen. ○ Inzet scholen. ● Maakt aantoonbaar inzichtelijk: <ul style="list-style-type: none"> ○ Haar relevante meerwaarde. ○ Beheersmaatregelen bij vervuiling door leerlingen en seizoensinvloeden. ○ Training medewerkers. ● De beantwoording: <ul style="list-style-type: none"> ○ Sluit aantoonbaar aan op de situatie van de Aanbestedende dienst. ○ Beschrijft concrete beheersmaatregelen. ○ Bevat geen relevante onduidelijkheden of onjuistheden.
<p><u>Voldoende</u></p>	<p>De inschrijver beschrijft beperkt concreet, beperkt specifiek maar nog wel uitvoerbaar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Werkwijze overgang. ○ Periodieke werkzaamheden. ○ Communicatiewijze. ○ Maatregelen. ○ Inzet scholen. ● Maakt beperkt inzichtelijk: <ul style="list-style-type: none"> ○ Haar relevante meerwaarde. ○ Beheersmaatregelen bij vervuiling door leerlingen en seizoensinvloeden. ○ Training medewerkers. ● De beantwoording: <ul style="list-style-type: none"> ○ Sluit beperkt aan op de situatie van de Aanbestedende dienst. ○ Beschrijft maar beperkte concrete beheersmaatregelen. ○ Bevat een onduidelijkheid. ○ Bevat een risico of beperking voor de Aanbestedende dienst in de uitvoering.

<p><u>Matig</u></p>	<p>De Inschrijver beschrijft weinig onderbouwd, oppervlakkig, algemeen en matig uitvoerbaar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Werkwijze overgang. ○ Periodieke werkzaamheden. ○ Communicatiewijze. ○ Maatregelen. ○ Inzet scholen. ● Maakt slecht inzichtelijk: <ul style="list-style-type: none"> ○ Haar relevante meerwaarde. ○ Beheersmaatregelen bij vervuiling door leerlingen en seizoensinvloeden. ○ Training medewerkers. ● De beantwoording: <ul style="list-style-type: none"> ○ Sluit maar matig aan op de situatie van de Aanbestedende dienst. ○ Bevat meerdere onduidelijkheden. ○ Bevat meerdere risico's of beperkingen voor de Aanbestedende dienst in de uitvoering. ○ Beschrijft resultaten, maar licht deze slecht toe.
<p><u>Onvoldoende</u></p>	<p>De Inschrijver beschrijft niet, niet onderbouwd en/of niet uitvoerbaar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Werkwijze overgang. ○ Periodieke werkzaamheden. ○ Communicatiewijze. ○ Maatregelen. ○ Inzet scholen. ● Maakt niet of onvoldoende inzichtelijk: <ul style="list-style-type: none"> ○ Haar meerwaarde. ○ Beheersmaatregelen bij vervuiling door leerlingen en seizoensinvloeden. ○ Training medewerkers. ● De beantwoording: <ul style="list-style-type: none"> ○ Sluit niet aan op de situatie van de Aanbestedende dienst. ○ Beschrijft geen of onvoldoende beheersmaatregelen. ○ Bevat meer dan vier onduidelijkheden. ○ Bevat meer dan vier risico's of beperkingen voor de Aanbestedende dienst in de uitvoering. ○ Beschrijft geen resultaten. ○ Een of meer onderdelen zijn niet beantwoord. ○ Is in strijd met het programma van eisen of het werkprogramma.

OPEN VRAAG 2 - Goed werkgeverschap en management

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 2 A4 op welke wijze zij invulling geeft aan goed werkgeverschap gericht op haar eigen werknemers en goed management (aansturen van medewerkers in loondienst bij de Opdrachtgever) gericht op de medewerkers die bij de Opdrachtgever in dienst zijn en beschrijft daarbij minimaal:

- Op welke wijze Inschrijver zorgt voor communicatie naar de schoonmaakmedewerkers zodat zij weten wat van hen gevraagd wordt en de in deze aanbesteding gevraagde kwaliteitsnorm (die kan afwijken van wat ze gewend zijn).
- Hoe Inschrijver veel personele schommelingen voorkomt en als er dan toch mutaties zijn hoe de vervangende medewerkers een juiste instructie krijgen zonder dat de school daar zelf een rol in hoeft te vervullen (ook bij specifieke werkafspraken op een locatie).
- Hoe Inschrijver voorkomt dat medewerkers van Inschrijver of medewerkers in dienst bij Aanbestedende dienst een eigen invulling geven aan werkafspraken, wat tot discussie kan leiden op de locaties van de Opdrachtgever.
- Hoe Inschrijver invulling geeft aan tevredenheid van de ingezette medewerkers, daarbij lettend op het functioneren en de motivatie.

Beoordelingskader:

<p><u>Uitmuntend</u></p>	<p>De inschrijver beschrijft concreet, specifiek en uitvoerbaar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Communicatiewijze. ○ Maatregelen werkafspraken. ● Maakt aantoonbaar inzichtelijk: <ul style="list-style-type: none"> ○ Voorkomen en omgaan met personele schommelingen. ○ Waarborging tevredenheid medewerkers. ● De beantwoording: <ul style="list-style-type: none"> ○ Sluit aantoonbaar aan op de situatie van de Aanbestedende dienst. ○ Bevat geen relevante onduidelijkheden of onjuistheden. ○ Getuigt van initiatief. ○ Bevat sterke onderbouwing en voorbeelden. ○ Voegt relevante inzichten toe die niet gevraagd waren. ○ Is uitzonderlijk helder en is direct toepasbaar zonder extra uitleg of correcties.
<p><u>Goed</u></p>	<p>De inschrijver beschrijft concreet, specifiek en uitvoerbaar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Communicatiewijze. ○ Maatregelen werkafspraken. ● Maakt aantoonbaar inzichtelijk: <ul style="list-style-type: none"> ○ Voorkomen en omgaan met personele schommelingen. ○ Waarborging tevredenheid medewerkers. ● De beantwoording: <ul style="list-style-type: none"> ○ Sluit aantoonbaar aan op de situatie van de Aanbestedende dienst. ○ Beschrijft concrete beheersmaatregelen. ○ Bevat geen relevante onduidelijkheden of onjuistheden.

<p><u>Voldoende</u></p>	<p>De inschrijver beschrijft beperkt concreet, beperkt specifiek maar nog wel uitvoerbaar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Communicatiewijze. ○ Maatregelen werkafspraken. ● Maakt beperkt inzichtelijk: <ul style="list-style-type: none"> ○ Voorkomen en omgaan met personele schommelingen. ○ Waarborging tevredenheid medewerkers. ● De beantwoording: <ul style="list-style-type: none"> ○ Sluit beperkt aan op de situatie van de Aanbestedende dienst. ○ Beschrijft maar beperkte concrete beheersmaatregelen. ○ Bevat een onduidelijkheid. ○ Bevat een risico of beperking voor de Aanbestedende dienst in de uitvoering.
<p><u>Matig</u></p>	<p>De Inschrijver beschrijft weinig onderbouwd, oppervlakkig, algemeen en matig uitvoerbaar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Communicatiewijze. ○ Maatregelen werkafspraken. ● Maakt slecht inzichtelijk: <ul style="list-style-type: none"> ○ Voorkomen en omgaan met personele schommelingen. ○ Waarborging tevredenheid medewerkers. ● De beantwoording: <ul style="list-style-type: none"> ○ Sluit maar matig aan op de situatie van de Aanbestedende dienst. ○ Bevat meerdere onduidelijkheden. ○ Bevat meerdere risico's of beperkingen voor de Aanbestedende dienst in de uitvoering. ○ Beschrijft resultaten, maar licht deze slecht toe.
<p><u>Onvoldoende</u></p>	<p>De Inschrijver beschrijft niet, niet onderbouwd en/of niet uitvoerbaar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Communicatiewijze. ○ Maatregelen werkafspraken. ● Maakt niet of onvoldoende inzichtelijk: <ul style="list-style-type: none"> ○ Voorkomen en omgaan met personele schommelingen. ○ Waarborging tevredenheid medewerkers. ● De beantwoording: <ul style="list-style-type: none"> ○ Sluit niet aan op de situatie van de Aanbestedende dienst. ○ Beschrijft geen of onvoldoende beheersmaatregelen. ○ Bevat meer dan vier onduidelijkheden. ○ Bevat meer dan vier risico's of beperkingen voor de Aanbestedende dienst in de uitvoering. ○ Beschrijft geen resultaten licht resultaten niet toe. ● Een of meer onderdelen zijn niet beantwoord. ● Is in strijd met het programma van eisen of het werkprogramma.

OPEN VRAAG 3 - Invulling werkzaamheden leidinggevende

De Aanbestedende dienst wil van Inschrijver weten op welke wijze zij een invulling geeft aan de dagelijkse leiding van de schoonmaak. Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 2 A4:

- Hoe Inschrijver de drie taken borgt die juist thuishoren bij een leidinggevende van de schoonmaakwerkzaamheden. De drie taken zijn (1) het uitvoeren van de controles en het rapporteren hiervan, (2) het leidinggeven aan de schoonmakers van de opdrachtnemer en (3) het eventueel meewerken/mede schoonmaken.
- Op welke wijze Inschrijver invulling geeft op iedere locatie aan de functie leidinggevende waarbij minimaal beschreven wordt (a) hoeveel uur deze per locatie ingezet gaat worden (minimaal 5% per locatie) en (b) welke extra aanvullende diensten er geboden worden boven op de uitvoering van het werkprogramma.
- Op welke wijze en met welke frequentie de verschillende locaties contact met de Opdrachtnemer hebben.
- Op welke wijze Inschrijver de uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden controleert en hierin de directeurs van de scholen ontzorgt.

Beoordelingskader:

<u><i>Uitmuntend</i></u>	<p>De inschrijver beschrijft concreet, specifiek en uitvoerbaar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Borging taken leidinggevende. ○ Invulling functie leidinggevende. ● Maakt aantoonbaar inzichtelijk: <ul style="list-style-type: none"> ○ Frequentie contacten. ○ Werkwijze controle uitvoering. ● De beantwoording: <ul style="list-style-type: none"> ○ Sluit aantoonbaar aan op de situatie van de Aanbestedende dienst. ○ Bevat geen relevante onduidelijkheden of onjuistheden. ○ Getuigt van initiatief (en ontzorging). ○ Bevat sterke onderbouwing en voorbeelden. ○ Voegt relevante inzichten toe die niet gevraagd waren. ○ Is uitzonderlijk helder en is direct toepasbaar zonder extra uitleg of correcties.
<u><i>Goed</i></u>	<p>De inschrijver beschrijft concreet, specifiek en uitvoerbaar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Borging taken leidinggevende. ○ Invulling functie leidinggevende. ● Maakt aantoonbaar inzichtelijk: <ul style="list-style-type: none"> ○ Frequentie contacten. ○ Werkwijze controle uitvoering. ● De beantwoording: <ul style="list-style-type: none"> ○ Sluit aantoonbaar aan op de situatie van de Aanbestedende dienst. ○ Bevat geen relevante onduidelijkheden of onjuistheden.

<u>Voldoende</u>	<p>De inschrijver beschrijft beperkt concreet, beperkt specifiek maar nog wel uitvoerbaar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Borging taken leidinggevende. ○ Invulling functie leidinggevende. ● Maakt beperkt inzichtelijk: <ul style="list-style-type: none"> ○ Frequentie contacten. ○ Werkwijze controle uitvoering. ● De beantwoording: <ul style="list-style-type: none"> ○ Sluit beperkt aan op de situatie van de Aanbestedende dienst. ○ Bevat een onduidelijkheid. ○ Bevat een risico of beperking voor de Aanbestedende dienst in de uitvoering.
<u>Matig</u>	<p>De Inschrijver beschrijft weinig onderbouwd, oppervlakkig, algemeen en matig uitvoerbaar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Borging taken leidinggevende. ○ Invulling functie leidinggevende. ● Maakt slecht inzichtelijk: <ul style="list-style-type: none"> ○ Frequentie contacten. ○ Werkwijze controle uitvoering. ● De beantwoording: <ul style="list-style-type: none"> ○ Sluit maar matig aan op de situatie van de Aanbestedende dienst. ○ Bevat meerdere onduidelijkheden. ○ Bevat meerdere risico's of beperkingen voor de Aanbestedende dienst in de uitvoering.
<u>Onvoldoende</u>	<p>De Inschrijver beschrijft niet, niet onderbouwd en/of niet uitvoerbaar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Borging taken leidinggevende. ○ Invulling functie leidinggevende. ● Maakt niet of onvoldoende inzichtelijk: <ul style="list-style-type: none"> ○ Frequentie contacten. ○ Werkwijze controle uitvoering. ● De beantwoording: <ul style="list-style-type: none"> ○ Sluit niet aan op de situatie van de Aanbestedende dienst. ○ Beschrijft geen of onvoldoende beheersmaatregelen. ○ Bevat meer dan vier onduidelijkheden. ○ Bevat meer dan vier risico's of beperkingen voor de Aanbestedende dienst in de uitvoering. ● Een of meer onderdelen zijn niet beantwoord. ● Is in strijd met het programma van eisen of het werkprogramma.

OPEN VRAAG 4 - Kwaliteitsverbetering

Inschrijvers hebben de mogelijkheid om de gebouwen te bezoeken tijdens de aanbestedingsprocedure (zie hiervoor het aanbestedingsdocument). Hoe kan, volgens Inschrijver, de kwaliteit van de schoonmaak verder omhoog op wat heeft u waargenomen tijdens het locatiebezoek voor de locaties CBS De Grûnslach en CBS De Vuurvlinder? Wat is u concreet opgevallen aan verbeterpunten? Wat is uw visie hierop en dan niet als eenmalige actie maar als structureel onderdeel van de dienstverlening? Inschrijver dient dit te beschrijven op maximaal 2 A4.

Beoordelingskader:

<u><i>Uitmuntend</i></u>	<p>De inschrijver beschrijft concreet, specifiek en uitvoerbaar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Kwaliteitsverbetering. ● Maakt aantoonbaar inzichtelijk: <ul style="list-style-type: none"> ○ Visie op dienstverlening ● De beantwoording: <ul style="list-style-type: none"> ○ Sluit aantoonbaar aan op de situatie van de Aanbestedende dienst. ○ Bevat geen relevante onduidelijkheden of onjuistheden. ○ Getuigt van initiatief. ○ Bevat sterke onderbouwing en voorbeelden. ○ Voegt relevante inzichten toe die niet gevraagd waren. ○ Is uitzonderlijk helder en is direct toepasbaar zonder extra uitleg of correcties.
<u><i>Goed</i></u>	<p>De inschrijver beschrijft concreet, specifiek en uitvoerbaar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Kwaliteitsverbetering. ● Maakt aantoonbaar inzichtelijk: <ul style="list-style-type: none"> ○ Visie op dienstverlening ● De beantwoording: <ul style="list-style-type: none"> ○ Sluit aantoonbaar aan op de situatie van de Aanbestedende dienst. ○ Beschrijft concrete beheersmaatregelen. ○ Bevat geen relevante onduidelijkheden of onjuistheden.
<u><i>Voldoende</i></u>	<p>De inschrijver beschrijft beperkt concreet, beperkt specifiek maar nog wel uitvoerbaar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Kwaliteitsverbetering. ● Maakt beperkt inzichtelijk: <ul style="list-style-type: none"> ○ Visie op dienstverlening ● De beantwoording: <ul style="list-style-type: none"> ○ Sluit beperkt aan op de situatie van de Aanbestedende dienst. ○ Beschrijft maar beperkte concrete beheersmaatregelen. ○ Bevat een onduidelijkheid. ○ Bevat een risico of beperking voor de Aanbestedende dienst in de uitvoering.

<p><u>Matig</u></p>	<p>De Inschrijver beschrijft weinig onderbouwd, oppervlakkig, algemeen en matig uitvoerbaar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Kwaliteitsverbetering. ● Maakt slecht inzichtelijk: <ul style="list-style-type: none"> ○ Visie op dienstverlening ● De beantwoording: <ul style="list-style-type: none"> ○ Sluit maar matig aan op de situatie van de Aanbestedende dienst. ○ Bevat meerdere onduidelijkheden. ○ Bevat meerdere risico's of beperkingen voor de Aanbestedende dienst in de uitvoering. ○ Beschrijft resultaten, maar licht deze slecht toe.
<p><u>Onvoldoende</u></p>	<p>De Inschrijver beschrijft niet, niet onderbouwd en/of niet uitvoerbaar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Kwaliteitsverbetering. ● Maakt niet of onvoldoende inzichtelijk: <ul style="list-style-type: none"> ○ Visie op dienstverlening ● De beantwoording: <ul style="list-style-type: none"> ○ Sluit niet aan op de situatie van de Aanbestedende dienst. ○ Beschrijft geen of onvoldoende beheersmaatregelen. ○ Bevat meer dan vier onduidelijkheden. ○ Bevat meer dan vier risico's of beperkingen voor de Aanbestedende dienst in de uitvoering. ○ Beschrijft geen resultaten licht resultaten niet toe. ● Een of meer onderdelen zijn niet beantwoord. ● Is in strijd met het programma van eisen of het werkprogramma.

OPEN VRAAG 5 – MVO, milieu en duurzaamheid

Inschrijver beschrijft op maximaal 2 A4 op welke wijze zij bijdraagt aan Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen, een beter milieu en duurzaamheid en geeft antwoord op de volgende vragen:

- Op welke wijze draagt Inschrijver bij aan Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO)? Op welke wijze zal Inschrijver mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt inzetten en mensen uit de regio van Wiis betrekken bij de uitvoering van de onderhavige opdracht?
- Hoe ecologisch verantwoord zijn de schoonmaakmiddelen die door Inschrijver gebruikt worden ten behoeve van een lagere milieu impact?
- Hoe duurzaam zijn de materialen, vervoermiddelen en schoonmaakapparatuur die Inschrijver gebruikt bij de uitvoering van haar werkzaamheden?
- Hoe duurzaam is de gehele schoonmaakdienstverlening gericht op de gevraagde dienstverlening kijkend naar transportmiddelen, beperken reisafstanden, gebruik makend openbaar vervoer etc.?

Beoordelingskader:

<p><u>Uitmuntend</u></p>	<p>De inschrijver beschrijft concreet, specifiek en uitvoerbaar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Gebruik ecologisch verantwoorde middelen. ○ Duurzaamheid materialen en apparatuur. ● Maakt aantoonbaar inzichtelijk: <ul style="list-style-type: none"> ○ Werkwijze MVO. ○ Duurzaamheid dienstverlening. ● De beantwoording: <ul style="list-style-type: none"> ○ Sluit aantoonbaar aan op de situatie van de Aanbestedende dienst. ○ Bevat geen relevante onduidelijkheden of onjuistheden. ○ Getuigt van initiatief. ○ Bevat sterke onderbouwing en voorbeelden. ○ Voegt relevante inzichten toe die niet gevraagd waren. ○ Is uitzonderlijk helder en is direct toepasbaar zonder extra uitleg of correcties.
<p><u>Goed</u></p>	<p>De inschrijver beschrijft concreet, specifiek en uitvoerbaar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Gebruik ecologisch verantwoorde middelen. ○ Duurzaamheid materialen en apparatuur. ● Maakt aantoonbaar inzichtelijk: <ul style="list-style-type: none"> ○ Werkwijze MVO. ○ Duurzaamheid dienstverlening. ● De beantwoording: <ul style="list-style-type: none"> ○ Sluit aantoonbaar aan op de situatie van de Aanbestedende dienst. ○ Bevat geen relevante onduidelijkheden of onjuistheden.

<p><u>Voldoende</u></p>	<p>De inschrijver beschrijft beperkt concreet, beperkt specifiek maar nog wel uitvoerbaar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Gebruik ecologisch verantwoorde middelen. ○ Duurzaamheid materialen en apparatuur. ● Maakt beperkt inzichtelijk: <ul style="list-style-type: none"> ○ Werkwijze MVO. ○ Duurzaamheid dienstverlening. ● De beantwoording: <ul style="list-style-type: none"> ○ Sluit beperkt aan op de situatie van de Aanbestedende dienst. ○ Bevat een onduidelijkheid. ○ Bevat een risico of beperking voor de Aanbestedende dienst in de uitvoering.
<p><u>Matig</u></p>	<p>De Inschrijver beschrijft weinig onderbouwd, oppervlakkig, algemeen en matig uitvoerbaar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Gebruik ecologisch verantwoorde middelen. ○ Duurzaamheid materialen en apparatuur. ● Maakt slecht inzichtelijk: <ul style="list-style-type: none"> ○ Werkwijze MVO. ○ Duurzaamheid dienstverlening. ● De beantwoording: <ul style="list-style-type: none"> ○ Sluit maar matig aan op de situatie van de Aanbestedende dienst. ○ Bevat meerdere onduidelijkheden. ○ Bevat meerdere risico's of beperkingen voor de Aanbestedende dienst in de uitvoering. ○ Beschrijft resultaten, maar licht deze slecht toe.
<p><u>Onvoldoende</u></p>	<p>De Inschrijver beschrijft niet, niet onderbouwd en/of niet uitvoerbaar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Gebruik ecologisch verantwoorde middelen. ○ Duurzaamheid materialen en apparatuur. ● Maakt niet of onvoldoende inzichtelijk: <ul style="list-style-type: none"> ○ Werkwijze MVO. ○ Duurzaamheid dienstverlening. ● De beantwoording: <ul style="list-style-type: none"> ○ Sluit niet aan op de situatie van de Aanbestedende dienst. ○ Bevat meer dan vier onduidelijkheden. ○ Bevat meer dan vier risico's of beperkingen voor de Aanbestedende dienst in de uitvoering. ○ Beschrijft geen resultaten licht resultaten niet toe. ● Een of meer onderdelen zijn niet beantwoord. ● Is in strijd met het programma van eisen of het werkprogramma.

OPEN VRAAG 6 - Wijze van rapporteren

Inschrijver beschrijft op maximaal 2 A4 op welke wijze zij zal zorgdragen voor de informatieoverdracht richting eigen medewerkers, de Opdrachtgever en de locaties.

Inschrijver beschrijft hierbij minimaal:

- Welke middelen Inschrijver inzet en de wijze van het bijhouden van de logboeken, gebouwbeheer informatie (zie programma van eisen) en gespreksverslagen.
- De wijze van rapporteren.
- Rapportage uitkomst DKS-controles.
- Meldingen in het geval van ontevredenheid.
- Bijhouden van eventuele klachten en oplossing.
- Communicatie inzake vrije dagen/studiedagen.
- Communicatie inzake bestelling van disposables.

Beoordelingskader:

<u>Uitmuntend</u>	<p>De inschrijver beschrijft concreet, specifiek en uitvoerbaar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Communicatiewijze en informatieoverdracht. ○ In te zetten middelen. ○ Werkwijze melding ontevredenheid. ● Maakt aantoonbaar inzichtelijk: <ul style="list-style-type: none"> ○ Wijze van rapporteren (inclusief uitkomsten DKS). ○ Wijze bijhouden van klachten en oplossing. ● De beantwoording: <ul style="list-style-type: none"> ○ Sluit aantoonbaar aan op de situatie van de Aanbestedende dienst. ○ Bevat geen relevante onduidelijkheden of onjuistheden. ○ Getuigt van initiatief. ○ Bevat sterke onderbouwing en voorbeelden. ○ Voegt relevante inzichten toe die niet gevraagd waren. ○ Is uitzonderlijk helder en is direct toepasbaar zonder extra uitleg of correcties.
<u>Goed</u>	<p>De inschrijver beschrijft concreet, specifiek en uitvoerbaar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Communicatiewijze en informatieoverdracht. ○ In te zetten middelen. ○ Werkwijze melding ontevredenheid. ● Maakt aantoonbaar inzichtelijk: <ul style="list-style-type: none"> ○ Wijze van rapporteren (inclusief uitkomsten DKS). ○ Wijze bijhouden van klachten en oplossing. ● De beantwoording: <ul style="list-style-type: none"> ○ Sluit aantoonbaar aan op de situatie van de Aanbestedende dienst. ○ Beschrijft concrete beheersmaatregelen. ○ Bevat geen relevante onduidelijkheden of onjuistheden.

<p><u>Voldoende</u></p>	<p>De inschrijver beschrijft beperkt concreet, beperkt specifiek maar nog wel uitvoerbaar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Communicatiewijze en informatieoverdracht. ○ In te zetten middelen. ○ Werkwijze melding ontevredenheid. ● Maakt beperkt inzichtelijk: <ul style="list-style-type: none"> ○ Wijze van rapporteren (inclusief uitkomsten DKS). ○ Wijze bijhouden van klachten en oplossing. ● De beantwoording: <ul style="list-style-type: none"> ○ Sluit beperkt aan op de situatie van de Aanbestedende dienst. ○ Beschrijft maar beperkte concrete beheersmaatregelen. ○ Bevat een onduidelijkheid. ○ Bevat een risico of beperking voor de Aanbestedende dienst in de uitvoering.
<p><u>Matig</u></p>	<p>De Inschrijver beschrijft weinig onderbouwd, oppervlakkig, algemeen en matig uitvoerbaar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Communicatiewijze en informatieoverdracht. ○ In te zetten middelen. ○ Werkwijze melding ontevredenheid. ● Maakt slecht inzichtelijk: <ul style="list-style-type: none"> ○ Wijze van rapporteren (inclusief uitkomsten DKS). ○ Wijze bijhouden van klachten en oplossing. ● De beantwoording: <ul style="list-style-type: none"> ○ Sluit maar matig aan op de situatie van de Aanbestedende dienst. ○ Bevat meerdere onduidelijkheden. ○ Bevat meerdere risico's of beperkingen voor de Aanbestedende dienst in de uitvoering. ○ Beschrijft resultaten, maar licht deze slecht toe.
<p><u>Onvoldoende</u></p>	<p>De Inschrijver beschrijft niet, niet onderbouwd en/of niet uitvoerbaar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Communicatiewijze en informatieoverdracht. ○ In te zetten middelen. ○ Werkwijze melding ontevredenheid. ● Maakt niet of onvoldoende inzichtelijk: <ul style="list-style-type: none"> ○ Wijze van rapporteren (inclusief uitkomsten DKS). ○ Wijze bijhouden van klachten en oplossing. ● De beantwoording: <ul style="list-style-type: none"> ○ Sluit niet aan op de situatie van de Aanbestedende dienst. ○ Beschrijft geen of onvoldoende beheersmaatregelen. ○ Bevat meer dan vier onduidelijkheden. ○ Bevat meer dan vier risico's of beperkingen voor de Aanbestedende dienst in de uitvoering. ○ Beschrijft geen resultaten, licht resultaten niet toe. ● Een of meer onderdelen zijn niet beantwoord. ● Is in strijd met het programma van eisen of het werkprogramma.

OPEN VRAAG 7 - Werkwijze in geval van ziekte

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 1 A4 welke oplossing zij biedt in het geval van ziekte van de schoonmaker (zowel een medewerker in dienst van Opdrachtnemer als een medewerker in dienst van Opdrachtgever). Op welke wijze zorgt zij voor adequate vervanging of een tijdelijke oplossing en welke oplossing biedt zij als vervanging dezelfde dag niet mogelijk is. Op welke wijze worden niet uitgevoerde werkzaamheden in dat geval gecompenseerd. En welke compensatie biedt Inschrijver wanneer de gevraagde kwaliteit niet is geleverd? Daarnaast beschrijft inschrijver op welke wijze zij bepaalt welke werkzaamheden prioriteit krijgen wanneer op een locatie tijdelijk minder uren ingezet kunnen worden door bijvoorbeeld ziekte.

Tot slot beschrijft Inschrijver het volgende: Opdrachtgever doet een melding bij Opdrachtnemer dat werkzaamheden op een locatie niet zijn uitgevoerd. Na hoeveel uur kan zij op de locatie aanwezig zijn om de werkzaamheden alsnog uit te voeren.

Beoordelingskader:

<p><u>Uitmuntend</u></p>	<p>De inschrijver beschrijft concreet, specifiek en uitvoerbaar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Mate van adequate vervanging. ○ Prioritering werkzaamheden. ○ Reactiesnelheid na melding. ● Maakt aantoonbaar inzichtelijk: <ul style="list-style-type: none"> ○ Oplossingsgerichtheid. ○ Compensatie niet uitgevoerde werkzaamheden. ○ Compensatie niet leveren gevraagde kwaliteit. ● De beantwoording: <ul style="list-style-type: none"> ○ Sluit aantoonbaar aan op de situatie van de Aanbestedende dienst. ○ Bevat geen relevante onduidelijkheden of onjuistheden. ○ Getuigt van initiatief. ○ Bevat sterke onderbouwing en voorbeelden. ○ Voegt relevante inzichten toe die niet gevraagd waren. ○ Is uitzonderlijk helder en is direct toepasbaar zonder extra uitleg of correcties.
<p><u>Goed</u></p>	<p>De inschrijver beschrijft concreet, specifiek en uitvoerbaar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Mate van adequate vervanging. ○ Prioritering werkzaamheden. ○ Reactiesnelheid na melding. ● Maakt aantoonbaar inzichtelijk: <ul style="list-style-type: none"> ○ Oplossingsgerichtheid. ○ Compensatie niet uitgevoerde werkzaamheden. ○ Compensatie niet leveren gevraagde kwaliteit. ● De beantwoording: <ul style="list-style-type: none"> ○ Sluit aantoonbaar aan op de situatie van de Aanbestedende dienst. ○ Beschrijft concrete maatregelen. ○ Bevat geen relevante onduidelijkheden of onjuistheden.

<p><u>Voldoende</u></p>	<p>De inschrijver beschrijft beperkt concreet, beperkt specifiek maar nog wel uitvoerbaar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Mate van adequate vervanging. ○ Prioritering werkzaamheden. ○ Reactiesnelheid na melding. ● Maakt beperkt inzichtelijk: <ul style="list-style-type: none"> ○ Oplossingsgerichtheid. ○ Compensatie niet uitgevoerde werkzaamheden. ○ Compensatie niet leveren gevraagde kwaliteit. ● De beantwoording: <ul style="list-style-type: none"> ○ Sluit beperkt aan op de situatie van de Aanbestedende dienst. ○ Beschrijft maar beperkte concrete maatregelen. ○ Bevat een onduidelijkheid. ○ Bevat een risico of beperking voor de Aanbestedende dienst in de uitvoering.
<p><u>Matig</u></p>	<p>De Inschrijver beschrijft weinig onderbouwd, oppervlakkig, algemeen en matig uitvoerbaar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Mate van adequate vervanging. ○ Prioritering werkzaamheden. ○ Reactiesnelheid na melding. ● Maakt slecht inzichtelijk: <ul style="list-style-type: none"> ○ Oplossingsgerichtheid. ○ Compensatie niet uitgevoerde werkzaamheden. ○ Compensatie niet leveren gevraagde kwaliteit. ● De beantwoording: <ul style="list-style-type: none"> ○ Sluit maar matig aan op de situatie van de Aanbestedende dienst. ○ Bevat meerdere onduidelijkheden. ○ Bevat meerdere risico's of beperkingen voor de Aanbestedende dienst in de uitvoering. ○ Beschrijft resultaten, maar licht deze slecht toe.
<p><u>Onvoldoende</u></p>	<p>De Inschrijver beschrijft niet, niet onderbouwd en/of niet uitvoerbaar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Mate van adequate vervanging. ○ Prioritering werkzaamheden. ○ Reactiesnelheid na melding. ● Maakt niet of onvoldoende inzichtelijk: <ul style="list-style-type: none"> ○ Oplossingsgerichtheid. ○ Compensatie niet uitgevoerde werkzaamheden. ○ Compensatie niet leveren gevraagde kwaliteit. ● De beantwoording: <ul style="list-style-type: none"> ○ Sluit niet aan op de situatie van de Aanbestedende dienst. ○ Beschrijft geen of onvoldoende maatregelen. ○ Bevat meer dan vier onduidelijkheden. ○ Bevat meer dan vier risico's of beperkingen voor de Aanbestedende dienst in de uitvoering. ○ Beschrijft geen resultaten licht resultaten niet toe. ● Een of meer onderdelen zijn niet beantwoord. ● Is in strijd met het programma van eisen of het werkprogramma.

7.2 PERSOONLIJKE TOELICHTING BEANTWOORDING

De Inschrijver zal op locatie van de Aanbestedende dienst (fysiek op locatie in Bolsward) haar beantwoording op de open vragen - alleen open vraag 1, 2, 3 en 7 - persoonlijk toelichten. De beoordelaars kunnen aan Inschrijver verdiepingsvragen stellen, aan de hand van de schriftelijke beantwoording die bij de inschrijving is ingediend en de persoonlijke toelichting. Deze verdiepingsvragen zijn door de beoordelaars opgesteld voor aanvang van de persoonlijke toelichting en zijn voor iedere inschrijver zo veel mogelijk gelijk.

Inschrijver zorgt ervoor dat zij deze toelichting laat uitvoeren door eigen medewerkers die zodanig bekwaam zijn dat vragen over de inhoud van de beantwoording van de open vragen eenvoudig en eenduidig beantwoord kunnen worden. 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 de volgende functies aanwezig om vragen te kunnen beantwoorden:

- De accountverantwoordelijke dan wel projectleider die met de scholen na gunning zal communiceren.
- Een direct leidinggevende (of meerdere) van de Inschrijver die zal worden ingezet op een of meerdere locaties van Aanbestedende dienst.

Tijdens de toelichting zal de Inschrijver in volgorde van de ingediende beantwoording de toelichting verzorgen.

Als bij de toelichting blijkt dat Inschrijver haar schriftelijke beantwoording niet gestand kan doen dan zal de Aanbestedende dienst de beoordeling als onvoldoende aanmerken en de betreffende Inschrijver uitsluiten. Deskundige beoordelaars (zoals beschreven in het aanbestedingsdocument) van de Aanbestedende dienst zullen de persoonlijke toelichting in relatie tot de schriftelijke beantwoording beoordelen. De toelichting kan ertoe leiden dat de beoordeling van de beantwoording van de open vragen positief of negatief aangepast wordt, uiteraard alleen na een consensus overleg met alle beoordelaars. Deze aanpassing kan bovendien significant zijn nadat beoordelaars elkaars argumenten hebben aangehoord.

Pas nadat de beoordelingscommissie het unaniem eens is zal per open vraag de groepsbeoordeling worden vastgelegd.

De voorbereiding zal maximaal 5 minuten duren. Het is **NIET** de bedoeling dat Inschrijver **een bedrijfspresentatie** geeft. De medewerkers van de inschrijver stellen zich alleen voor met naam en functie waarna zij de toelichting gaat aanvangen.

De toelichting op de beantwoording van de open vragen zal plaatsvinden conform planning in het aanbestedingsdocument (Inschrijver zal hiervoor tijdig een nadere uitnodiging ontvangen). Om onduidelijkheden achteraf te voorkomen zal het gesprek worden opgenomen in beeld en geluid. Tevens kan dit dienen als naslagmateriaal voor een beoordelaar om zodoende de beoordeling zo zorgvuldig mogelijk te laten plaatsvinden. Inschrijver stemt in met deze opnames. De toelichting, inclusief het stellen van vragen en de beantwoording hiervan, mag maximaal 70 minuten duren.

80 minuten totaal:

- 5 minuten voorbereiden/verbindingen maken
- 5 minuten voorstelronde met alleen de naam en functie
- maximaal 70 minuten toelichting

Dit onderdeel kent dus GEEN eigen beoordelingskader, maar kan leiden tot een aanpassing van een beoordeling van de beantwoording van de open vragen.