

KWALITATIEVE GUNNINGSCRITERIA (PROGRAMMA VAN WENSEN)

Brokerdienstverlening externe Inhuur + VMS

Bijlage 10 bij het Beschrijvend document voor de Europese aanbesteding Brokerdienstverlening externe Inhuur + VMS van Hogeschool Rotterdam met referentienummer 2026/011/OeO



Inleiding

Dit document betreft een overzicht van de door Hogeschool Rotterdam gestelde subgunningscriteria ten aanzien van Brokerdienstverlening externe Inhuur + VMS en aanvullende dienstverlening.

1.1 Spelregels

De subgunningscriteria hebben tot doel de Inschrijvingen te beoordelen in relatie tot de uitgangspunten en/of verwachtingen van Hogeschool Rotterdam. Indien Inschrijver niet ingaat op een subgunningscriteria, scoort u op die subgunningscriteria geen punten.

Voor meer details over hoe de inhoudelijke beoordeling in zijn werk gaat verwijst Hogeschool Rotterdam u naar het Beschrijvend document.

1.2 Invulinstructies

Bij elke subgunningscriteria wordt aangegeven wat er van u verwacht wordt.

Vormvereisten voor de beantwoording:

- De Inschrijver geeft per subgunningscriterium het verlangde antwoord en houdt hierbij de volgorde aan waarin deze zijn gesteld.
- De Inschrijver maakt gebruik van lettergrootte 10.
- De beantwoording (inclusief afbeeldingen en bijlagen) overschrijdt niet het maximaal toegestane aantal pagina's. Pagina's die het maximumaantal overschrijden worden niet beoordeeld.
- De Inschrijver dient met de beantwoording van de wensen rekening te houden met alle informatie uit het Beschrijvend document met bijbehorende stukken.
- De Inschrijver dient onder geen beding prijzen of alles wat ermee samenhangt in de beantwoording op te nemen.
- Het is niet toegestaan verwijzingen naar externe documenten of websites op te nemen in de beantwoording. Alleen de ingediende tekst zal worden beoordeeld door het beoordelingsteam. Eventuele verwijzingen naar externe documenten of websites worden niet meegenomen in de beoordeling.

1. Kwalitatieve gunningscriteria

1.1 Implementatie (100 punten)

Hogeschool Rotterdam verlangt van Opdrachtnemer dat in de implementatietermijn voorafgaand aan de start van de Dienstverlening met een gedegen aanpak alle noodzakelijke voorbereidingen worden getroffen, zodat is geborgd dat de Opdrachtnemers uiterlijk op de startdatum van de Dienstverlening volledig ingericht en berekend zijn op de contractuele taken en verplichtingen. Vanaf dit moment dienen direct Aanvragen verwerkt te kunnen worden, geschikte Kandidaten aangeboden te kunnen worden via het netwerk van Leveranciers en geselecteerde Inhuurprofessionals te kunnen starten.

Opdrachtnemer verzorgt de implementatie, migratie en exit (re-transitie) als onderdeel van de Dienstverlening. De kosten hiervan worden niet separaat vergoed, deze dienen te zijn inbegrepen in de Opslag (prijs).

Wens

U beschrijft in een plan van aanpak welke stappen na gunning van de Opdracht worden genomen. In het plan van aanpak worden minimaal de volgende onderwerpen behandeld:

- Opstart/ implementatiefase van de dienstverlening na gunning;
- Implementatieteam van Inschrijver en samenwerking met interne projectorganisatie van Hogeschool Rotterdam;
- Per fase een beschrijving van de dienstverlening en de benodigde input van Hogeschool Rotterdam in de vorm van inzet van de interne projectorganisatie;
- Implementatieplan incl. schematisch overzicht van de planning (met daarin de benoeming van verschillende projectfasen) Welke randvoorwaarden gelden hier om een succesvolle implementatie te kunnen garanderen. Hierbij dient de Opdrachtnemer in acht te nemen dat ontzorgen van de organisatie, daar waar mogelijk, positief gewaardeerd wordt.

Beoordeling

Bij de beoordeling van Gunningscriterium G1 kijkt het beoordelingsteam naar het 'totaalbeeld' van het aangeboden voor G1. Daarbij let het beoordelingsteam op de mate waarin:

- Volledigheid, relevantie en SMART (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdsgebonden) beschrijving van het antwoord;
- De mate waarin de beantwoording volledig ingaat op de gevraagde onderdelen van de implementatie, waaronder de planning, activiteiten, mijlpalen, afhankelijkheden, risico's en benodigde inzet vanuit Hogeschool Rotterdam;
- De mate waarin de implementatieaanpak concreet is uitgewerkt en wordt onderbouwd met relevante voorbeelden, werkwijzen, formats of andere bewijsmiddelen waaruit blijkt dat Inschrijver de aanpak daadwerkelijk kan uitvoeren.

Format

De beantwoording van deze wens bestaat maximaal twee (2) pagina's A4 excl. schematische bijlages van de planning (1 A3).

1.2 Inrichting dienstverlening inclusief teambezetting (350 punten)

Hogeschool Rotterdam verlangt van Opdrachtnemer dat de Brokerdienstverlening zodanig wordt ingericht dat aanvragen zorgvuldig, tijdig en efficiënt worden behandeld en dat geschikte kandidaten worden aangeboden op basis van het profiel, de gestelde competenties, eisen en eventuele wensen. Opdrachtnemer is daarnaast verantwoordelijk voor het zorgvuldig begeleiden van het proces vanaf aanvraag tot en met contracteren, start, urenregistratie, accordering en verdere administratieve afhandeling van de geselecteerde Leverancier of Inhuurprofessional.

Hogeschool Rotterdam vindt het belangrijk dat Opdrachtnemer de dienstverlening organiseert met een passende teambezetting, duidelijke verantwoordelijkheden en voldoende continuïteit gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat zij hierin proactief handelt en de dienstverlening continu afstemt op de behoefte van Hogeschool Rotterdam.

Daarnaast wil Hogeschool Rotterdam kunnen beschikken over een vast en deskundig team van Opdrachtnemer dat de dienstverlening uitvoert. Dit team dient:

1. qua samenstelling en ervaringsniveau zoveel mogelijk stabiel te blijven gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst;
2. te beschikken over voldoende kennis en ervaring op het gebied van externe inhuur, Brokerdienstverlening, compliance en relevante wet- en regelgeving;
3. te beschikken over de juiste communicatieve, adviserende en organisatorische vaardigheden om de samenwerking met de Inhuurdesk, Inhurend leidinggevende en andere betrokkenen goed te laten verlopen;
4. in staat te zijn om de kwaliteit, continuïteit en betrouwbaarheid van de dienstverlening te borgen.

Wens

Beschrijf op duidelijke en gestructureerde wijze hoe u de dagelijkse dienstverlening invult. Uw beschrijving dient in ieder geval in te gaan op:

- Het proces van voorbereiding en uitvoering van de werkzaamheden;
- De wijze van communicatie met Hogeschool Rotterdam gedurende de uitvoering;
- De inrichting van uw dienstverleningsteam inclusief ervaringsniveau en expertise;
- Wat zijn de kansen en risico's die u signaleert binnen de aan te bieden dienstverlening, incl. beschrijving van de wijze waarop kansen worden benut en risico's worden beheerst.

Beoordeling

Bij de beoordeling van dit gunningscriterium kijkt het beoordelingsteam naar het totaalbeeld van de aangeboden aanpak voor de inrichting van de dienstverlening en de teambezetting. Daarbij let het beoordelingsteam op de mate waarin:

1. volledigheid, relevantie en SMART (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdsgebonden) beschrijving van het antwoord;
2. de beantwoording volledig ingaat op de gevraagde informatie over de inrichting van de dienstverlening en de teambezetting;
3. uit de beantwoording blijkt dat Inschrijver de doelstellingen van Hogeschool Rotterdam voor de Brokerdienstverlening begrijpt en vertaalt naar een passende en uitvoerbare aanpak;
4. de voorgestelde teambezetting voldoende deskundigheid, continuïteit en kwaliteit biedt, waarbij rollen, verantwoordelijkheden, achtervang en kennisborging duidelijk zijn uitgewerkt;
5. Hogeschool Rotterdam minimaal noodzakelijk wordt belast in de uitvoering van het proces;

6. de mate waarin Inschrijver relevante kansen, risico's en input signaleert, kansen concreet benut en risico's effectief beheerst.

Format

De beantwoording van deze wens bestaat maximaal vijf (5) pagina's A4.

1.3 VMS-dienstverlening (275 punten)

Hogeschool Rotterdam wenst zaken te doen met een Opdrachtnemer die VMS-dienstverlening levert waarmee het volledige inhuurproces op een gebruiksvriendelijke, efficiënte en betrouwbare wijze wordt ondersteund. Het VMS moet bijdragen aan overzicht, gemak, procesbeheersing en een goede samenwerking tussen de Inhurend leidinggevende, de Inhuurdesk, Opdrachtnemer en overige betrokkenen.

Voor dit gunningscriterium verzorgt Inschrijver een demo op locatie bij Hogeschool Rotterdam. In deze demo neemt Inschrijver het beoordelingsteam mee in het VMS. Tijdens de demo moet zowel het perspectief van de Inhuurdesk als Inhurend leidinggevende meegenomen worden.

Ter informatie verwijzen wij u naar het Procesdocument Bijlage 12 Procesdocument welke inzicht geeft in de huidige werkwijze bij Hogeschool Rotterdam.

Wens

Inschrijver laat in de demo zien hoe het VMS het proces ondersteunt vanaf het indienen van een aanvraag tot en met de facturatie van de Inhuurprofessional. Daarbij dienen in ieder geval de volgende onderdelen aan bod te komen:

1. Aanvraag

Inschrijver laat zien hoe een aanvraag wordt aangemaakt, aangevuld, beoordeeld en gevolgd binnen het VMS. Daarbij wordt inzichtelijk gemaakt welke gegevens worden vastgelegd, hoe de gebruiker wordt ondersteund bij het invullen van de aanvraag en hoe de voortgang zichtbaar is voor de aanvrager.

2. Screening, werving en selectie tot aanbod

Inschrijver laat zien hoe het VMS het proces ondersteunt vanaf het uitzetten van de aanvraag tot en met het ontvangen, beoordelen en selecteren van kandidaten. Daarbij wordt inzichtelijk gemaakt hoe Cv's worden aangeboden, hoe communicatie en beoordeling worden vastgelegd en hoe de Inhuurdesk en Inhurend leidinggevende overzicht houdt op de status van de aanvraag.

3. Dossiervorming

Inschrijver laat zien hoe het VMS ondersteunt bij het opbouwen, beheren en controleren van het dossier. Daarbij wordt inzichtelijk gemaakt welke documenten en gegevens worden vastgelegd, hoe volledigheid wordt bewaakt en hoe de Inhuurdesk eenvoudig inzicht krijgt in de status van het dossier.

4. Signaleringen

Inschrijver laat zien welke signaleringen, meldingen en overzichten beschikbaar zijn voor de Inhuurdesk en Inhurend leidinggevende. Daarbij wordt in ieder geval ingegaan op signaleringen rondom ontbrekende documenten, naderende startdata, aflopende inzetten, verlopen termijnen, openstaande acties en overige processtappen die aandacht vragen.

5. Urenregistratie en facturatie

Inschrijver laat zien hoe urenregistratie binnen het VMS wordt ondersteund. Daarbij wordt inzichtelijk gemaakt hoe Inhuurprofessionals uren registreren, hoe de Inhurend leidinggevende deze uren beoordeelt en goedkeurt en hoe goedgekeurde uren vervolgens worden verwerkt richting facturatie.

6. Rapportages

Inschrijver presenteert welke rapportagemogelijkheden beschikbaar zijn binnen het VMS. Daarbij wordt inzichtelijk gemaakt welke standaardrapportages beschikbaar zijn, welke gegevens kunnen worden ontsloten.

Beoordeling

Bij de beoordeling van Gunningscriterium G3 kijkt het beoordelingsteam naar het totaalbeeld van de aangeboden VMS-dienstverlening en de gegeven demo. Uw beantwoording wordt beoordeeld op de volgende aspecten:

- Volledigheid: de mate waarin de beantwoording volledig is;
- De mate waarin de aangeboden oplossing passend is bij de beoogde situatie, visie en doelstellingen van Hogeschool Rotterdam
- Gebruiksvriendelijkheid: de mate waarin de beoordelaar:
 - Denkt dat hij/zij het VMS graag wil gebruiken
 - Het VMS onnodig complex vindt
 - Het VMS makkelijk te gebruiken vindt
 - Denkt dat hij/zij van een technisch persoon nodig heeft om het VMS te kunnen gebruiken
 - De verschillende functies in het VMS goed geïntegreerd vindt
 - Vindt dat er te veel inconsistentie in het VMS zit
 - Zich kan voorstellen dat de meeste medewerkers het VMS zeer snel kunnen leren
 - Het VMS erg omslachtig is om te gebruiken

De gebruiksvriendelijkheid wordt, op basis van de demo, beoordeeld aan de hand van de System Usability Scale methode, hierbij beantwoorden de beoordelaars tien vragen op een schaal van 1 t/m 5 (oneens t/m eens).

Meer informatie over deze methode vindt u hier: [Measuring and Interpreting System Usability Scale \(SUS\) – UIUX Trend](#)

SUS-score	Beoordeling	Score obv het Schema van Puntentoekenning
>80,3	zeer goed	10
68-80,3	goed	8
68	voldoende	6
51-68	matig	4
<51	slecht	0

Format

Live demonstratie van 45 minuten op locatie van Hogeschool Rotterdam van de versie van het VMS die ook daadwerkelijk wordt gebruikt door Inschrijver bij de dienstverlening voor Hogeschool Rotterdam.

1.4 Duurzaamheid (75 punten)

Hogeschool Rotterdam streeft naar een duurzame en toekomstgerichte samenwerking met een Opdrachtnemer die actief bijdraagt aan een gezonde en veilige leefomgeving. Met deze aanbesteding wil Hogeschool Rotterdam impact maken op de Focusthema's Diversiteit en Inclusie, Klimaat en Social return.

Wens

U beschrijft in een plan van aanpak hoe de Inschrijver bijdraagt aan haar maatschappelijke en duurzaamheidsdoelstellingen. Het gunningscriterium GC4 Duurzaamheid maakt deze ambitie meetbaar en toetsbaar binnen de beoordeling van het element 'Kwaliteit'. In het plan van aanpak worden minimaal de volgende criteria behandeld:

- GC 4.1 CO₂-reductie en milieubelasting

Het concreet en meetbaar beperken van de milieubelasting van de dienstverlening (o.a. CO₂-reductie reisbewegingen, digitalisering en CO₂-rapportage met doelen en borging).

- **GC 4.2 Social return en inclusief werkgeverschap**
Bijdrage aan kansen voor mensen met afstand tot de arbeidsmarkt (leerwerkplekken, stages, inzet als % van de opdrachtwaarde) en aan diversiteit en inclusie in de inhuurketen.
- **GC 4.3 Aantoonbaar duurzaamheidsbeleid/certificering**
Duurzaamheid structureel geborgd via erkend keurmerk of managementsysteem (bijv. CO₂-Prestatieladder, ISO 14001, PSO-trede) en toepassing op deze Opdracht.

Beoordeling

Bij de beoordeling van Gunningscriterium G4 kijkt het beoordelingsteam naar het totaalbeeld van het aangeboden voor G4. Daarbij let het beoordelingsteam op de mate waarin:

- volledigheid, relevantie en SMART (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdsgebonden) beschrijving van het antwoord;
- het antwoord concreet, meetbaar en geborgd is door middel van doelen, percentages en/of certificaten en niet uitsluitend een intentieverklaring vormt;
- de beschreven aanpak aantoonbaar wordt toegepast op deze Opdracht en niet uitsluitend een algemeen bedrijfsbeleid betreft.

Format

Uw antwoord op deze wens beslaat maximaal twee (2) pagina's A4