

Bijlage 4 – Kwaliteitswensen Perceel 1

Als onderdeel van uw aanbieding moet u een plan schrijven. Dit plan bestaat uit een aantal onderdelen, 4 kwaliteitswensen. In totaal mag u 11 A4 (enkelzijdig) vol schrijven in lettertype Calibri in lettergrootte 10.

De beoordeling van de inschrijvingen vindt plaats op basis van de mate waarin de inschrijver concreet, realistisch en aantoonbaar invulling geeft aan de gestelde kwaliteitswensen. Hierbij wordt gelet op onder andere haalbaarheid, onderbouwing, mate van uitwerking en toegevoegde waarde voor de Opdrachtgever.

Bij de beantwoording van de kwaliteitswensen dient de inschrijver tevens aantoonbaar rekening te houden met de eisen en uitgangspunten zoals opgenomen in het Programma van Eisen (PvE). De inschrijver beschrijft op welke wijze de voorgestelde aanpak aansluit bij en invulling geeft aan de in het PvE gestelde eisen.

Nr	Plan van aanpak (bij aanvang dienstverlening)
KW1	Het doel van dit plan van aanpak is aan te tonen dat de implementatie van de dienstverlening zorgvuldig, beheerst en tijdig wordt uitgevoerd, zodat per 1 januari 2027 sprake is van een naadloze overgang naar de nieuwe dienstverlening. Het plan laat zien hoe wij de organisatie, werkwijze en cultuur van de opdrachtgever leren kennen, hoe wij de samenwerking met de opdrachtgever en de samenwerkende gemeenten vormgeven, hoe wij stakeholders betrekken, risico's beheersen en de continuïteit van de dienstverlening borgen gedurende de implementatiefase. Inschrijver beschrijft op maximaal 4 A4 (toe te voegen op TenderNed) tenminste het volgende: • hoe zij zich gaat verdiepen in de organisatie van de Opdrachtgever, inclusief de werkwijze en de cultuur; • een implementatieplan waarin de Inschrijver, op basis van een stakeholderanalyse, inzicht geeft in de relevante stakeholders en hun rollen en verantwoordelijkheden, de benodigde implementatieactiviteiten en voorbereidingen, en de fasering en planning richting de startdatum van de overeenkomst, inclusief de wijze waarop communicatie wordt ingezet ter ondersteuning van een tijdige, zorgvuldige en naadloze implementatie binnen de beschikbare periode; • verwachte inzet (in uren en welke functionaris(sen)) van de Opdrachtgever zelf; • hoe zij borgt dat eigen medewerkers (account manager/recruiter/manager etc.) die de dienstverlening gaan uitvoeren volledig op de hoogte zijn van de uitgangspunten van deze aanbesteding; • een beschrijving van de implementatie aanpak, waarin de Inschrijver inzicht geeft in de verwachte doorlooptijd (uitgaande van een implementatieperiode van circa twee maanden voorafgaand aan de ingangsdatum van 1 januari 2027), de benodigde capaciteit en rollen, en de wijze waarop de implementatie wordt uitgevoerd, inclusief

	faseren, prioriteren en beheersmaatregelen om continuïteit van dienstverlening te waarborgen; • hoe geeft de inschrijver invulling aan de samenwerking met de opdrachtgever, en aanvullend daarop de governance rond de samenwerkende gemeenten en penvoering. • de drie grootste risico's/uitdagingen die inschrijver ziet gedurende de implementatie en hoe deze risico's beheerst gaan worden.
	U kunt hier max. 285 punten voor verdienen. U mag voor bovenstaande uitwerking in totaal 4 A4 gebruiken.

Nr	Goed werkgeverschap
KW2	Inschrijver beschrijft op maximaal 2 A4 (toe te voegen op TenderNed) hoe zij invulling geeft aan goed werkgeverschap gericht op haar eigen en toekomstige medewerkers voor de gevraagde profielen. Het doel van deze vraag is dat opdrachtgever van Inschrijver wil weten hoe aantrekkelijk zij als werkgever is - in relatie tot de Opdrachtgever - en beschrijft hierbij minimaal de volgende punten: • communicatie (middelen/ frequentie) met potentiële kandidaten en/of Flexkrachten onder contract bij de Opdrachtgever; • hoe Inschrijver aandacht heeft voor duurzame inzetbaarheid en deskundigheidsbevordering van de medewerkers onder contract van de Opdrachtnemer; • hoe Inschrijver zorgdraagt voor een goede database met potentiële kandidaten; • de wijze van langdurig binden en motiveren van potentiële kandidaten (binnen en buiten de regio Friesland) aan de organisatie van de Inschrijver in combinatie met de Opdrachtgever als één geheel; • hoe zij ontwikkelingen in de arbeidsmarkt actief monitort, vertaalt naar concrete acties en de Opdrachtgever hierover periodiek informeert, inclusief voorbeelden van rapportages, adviezen of interventies.
	U kunt hier max. 90 punten voor verdienen. U mag voor bovenstaande uitwerking in totaal 2 A4 gebruiken.

Nr	Werving, selectie en afwijzing
KW3	Inschrijver beschrijft op maximaal 3 A4 (toe te voegen op TenderNed) wat zij doet bij of voorafgaand aan een aanvraag voor een Flexkracht voor één van de gemeentelijke organisaties. Voor het beantwoorden van kwaliteitswens 3: Werving, selectie en afwijzing gebruikt u het volgende functieprofiel gebruiken. <i>Vacature medewerker frontoffice burgerzaken</i> <i>Jouw taken en verantwoordelijkheden</i> <i>De werkzaamheden waar jij verantwoordelijk voor bent op een rijtje:</i> • Toetst en beoordeelt aanvragen op het terrein van inwonerszaken;

	• <i>Je voorziet de inwoners van goede informatie en producten;</i> • <i>Je beantwoordt vragen van inwoners die binnenkomen via de balie van het gemeentehuis en onze servicepunten en handelt aanvragen van o.a. reisdocumenten en rijbewijzen zelfstandig af;</i> • <i>Je geeft gemeente breed (en soms nog breder) algemene informatie en adviezen;</i> • <i>Je bewaakt afgesproken afdoeningstermijnen;</i> • <i>Verricht beheersmatige en administratieve werkzaamheden.</i> <i>Jouw profiel</i> • <i>Je bent in het bezit van minimaal een mbo-diploma;</i> • <i>Je hebt een natuurlijke dienstverlenende houding en vindt het leuk om mensen te helpen.</i> • <i>Je luistert goed, stelt de juiste vragen en zorgt ervoor dat inwoners duidelijk weten waar ze aan toe zijn.</i> • <i>Je werkt zorgvuldig, schakelt makkelijk tussen verschillende vragen en blijft rustig als het druk is aan de balie.</i> • <i>Goede communicatieve vaardigheden, zowel mondeling als digitaal.</i> Inschrijver beschrijft hierbij minimaal: • het intakeproces met de aanvrager; • de wijze van werven, arbeidsmarktstrategie; • hoe en waar zij kandidaten werven; • de wijze van selecteren, toetsing CV, competenties, referenties; • hoe werkloze werkzoekenden met een afstand tot de arbeidsmarkt worden betrokken bij de werving en selectie; • hoe zij na plaatsing van een kandidaat de opdracht evalueert op kwaliteit, tevredenheid van zowel Opdrachtgever als kandidaat en de mate waarin aan de oorspronkelijke vraag is voldaan, en hoe deze informatie wordt gebruikt voor verbetering; • hoe zij een zoekopdracht afsluit in geval van niet kunnen vervullen van de vacature en hoe zij communiceert met afgewezen kandidaten om (bij geschiktheid) deze kandidaten gemotiveerd te houden wederom te solliciteren bij een nieuwe vacature, ook bij een andere deelnemende gemeente; • wat de rol, verantwoordelijkheden en beslismomenten van de Opdrachtgever zijn binnen dit proces, van aanvraag tot en met plaatsing en evaluatie.
	U kunt hier max. 180 punten voor verdienen. U mag voor bovenstaande uitwerking in totaal 3 A4 gebruiken.

Nr	IT & managementrapportage
KW4	Inschrijver beschrijft op maximaal 2 A4 (toe te voegen op TenderNed) minimaal het volgende: • hoe zij informatie (aanvraag Flexkracht, budget, profiel, urenregistratie, verzuim en urenverantwoording, opdrachtbevestiging, reiskosten en declaraties, inzicht in tarieven, bureaufactor, factuur op factuurregel niveau) verzamelt, analyseert en presenteert, aanvullend op de eisen en functionaliteiten zoals opgenomen in het PvE; • hoe zij dit omzet naar vervolgacties en welke dit zijn. Hierbij valt te denken aan: ○ Periodieke managementinformatie; ○ Analyses en adviezen; ○ Bijhouden openstaande acties; ○ Expiratie inhuur versus tijdige melding; Aanvullend voegt de Inschrijver een voorbeeld van een managementrapportage toe dat ten minste voldoet aan de uitgangspunten van deze offerteaanvraag (zie Programma van Eisen). • Het maximum van 2 A4 is uitsluitend van toepassing op de beschrijving. Voor het voorbeeld van de managementrapportage geldt geen maximum aantal pagina's.
	U kunt hier max. 145 punten voor verdienen. U mag voor bovenstaande uitwerking in totaal 2 A4 gebruiken.