

Bijlage 28 – Uitwerking subgunningscriteria

Vormvereiste

Voor alle subgunningscriteria gelden de volgende vormvereiste:

- Lettertype Arial;
- Lettergrootte 11;
- Regelafstand 1,15;
- Marges van 2 cm aan alle zijden;
- Papierformaat A4;
- Schema's, tabellen, bijlagen, voorpagina's, inhoudsopgaven en vergelijkbare onderdelen worden niet meegeteld in het maximale aantal pagina's, maar moeten wel een toegevoegde waarde leveren aan het betreffende subgunningscriterium.

Er mag geen nieuwe informatie in de bijlagen staan, uitsluitend een visuele uitwerking van de in de tekst opgenomen informatie. Indien een bijlage wel nieuwe informatie bevat, wordt deze informatie buiten beschouwing gelaten bij de beoordeling.

Algemene subgunningscriteria

LET OP! De volgende kwaliteitscriteria (K1 en K2) zijn van toepassing voor alle percelen. Voor ieder perceel geldt dat de gevraagde uitwerkingen onderdeel dienen te zijn van de inschrijving. Het is niet nodig om per perceel een separate uitwerking te maken. Dezelfde uitwerking kan in worden gediend voor alle percelen waarvoor u zich inschrijft.

Kwaliteitscriterium 1 (K1): Implementatieplan

Omschrijving: Gezien de omvang en het cruciale belang van de af te sluiten overeenkomst(en) hechten de verschillende deelnemende organisaties een groot belang aan een zorgvuldige, beheerste en tijdige overgang van de huidige overeenkomst(en) naar de nieuw af te sluiten overeenkomst(en). Een succesvolle implementatie moet leiden tot continuïteit van dienstverlening, behoud van kennis en inzetbare capaciteit, minimale verstoring van de bedrijfsvoering en een snelle operationele start.

De inschrijver dient aan te tonen dat hij in staat is de implementatie gestructureerd, beheerst en met beperkte belasting voor de deelnemende organisaties uit te voeren.

Benodigde informatie: De inschrijver dient een implementatieplan in waarin in ieder geval de volgende onderdelen van de implementatie worden behandeld:

- Overname van flexibele arbeidskrachten. Hierbij dient ten minste aandacht te worden besteed aan:
 - de overname van reguliere flexibele arbeidskrachten van de huidige contractpartner(s);
 - de overname van eventueel aanwezige pools;
 - de wijze waarop wordt omgegaan met flexibele arbeidskrachten in verschillende fasen van de cao-uitzendkrachten (fase A, B en C of gelijkwaardig);
 - de aanpak voor het behoud van kennis, ervaring en continuïteit gedurende de transitie;
 - de wijze waarop eventuele arbeidsrechtelijke, financiële en organisatorische risico's worden beheerst;
 - de omgang met eventuele transitievergoedingen, overnamekosten of vergelijkbare verplichtingen;

- de communicatiestrategie richting huidige flexibele arbeidskrachten en betrokken leidinggevenden.
- Kennismaking en inrichting samenwerking;
- Implementatieplanning, inclusief taakverdeling en mijlpalen, waarbij de technische implementatie van de gevraagde koppeling apart wordt behandeld. De implementatieplanning dient tevens visueel te worden gemaakt in de vorm van een balkenplanning op maximaal A3 formaat;
- Risicoanalyse voor de implementatie, inclusief beheersmaatregelen.

Hiernaast staat het de inschrijver vrij eventuele punten toe te voegen aan bovengenoemde onderdelen, waarin hij zijn toegevoegde waarde laat zien.

De beschrijving dient te voldoen aan de volgende eisen:

Maximaal vier (4) pagina's A4. Indien het maximaal aantal pagina's wordt overschreden, worden uitsluitend de eerste vier (4) pagina's beoordeeld.

Scores:

Score	Inhoud	Weging
Zeer goed	Het implementatieplan is zeer goed, duidelijk en concreet beschreven. Het plan is zeer goed leesbaar en wordt steeds onderbouwd met voorbeelden, cijfers, best practices, etc. De inschrijver laat, door middel van concrete voorbeelden en/of degelijk onderbouwd, zien dat er toegevoegde waarde wordt geleverd. De meerwaarde draagt aantoonbaar bij aan de doelstellingen van de opdracht, bijvoorbeeld door aanvullende ideeën, optimalisaties of innovatieve concepten. Toegevoegde waarde wordt alleen gehonoreerd indien deze relevant is voor de opdracht en proportioneel bijdraagt aan de doelstellingen.	100%
Goed	Het implementatieplan is volledig uitgewerkt, duidelijk en concreet beschreven. Het plan is goed leesbaar, en wordt onderbouwd met voorbeelden, cijfers, referenties, etc. De gepresenteerde aanpak sluit volledig aan bij de doelstellingen van de opdracht en blijft binnen de kaders van wat gevraagd is. Op enkele onderdelen wordt de toegevoegde waarde van de inschrijvers onderbouwd.	80%
Ruim voldoende	Alle gevraagde onderwerpen van het implementatieplan zijn uitgewerkt en voldoen daarmee aan de uitvraag van de opdrachtgever. De gepresenteerde aanpak sluit gedeeltelijk aan bij de doelstellingen van de opdracht en blijft binnen de kaders van wat gevraagd is. Het plan is voldoende duidelijk beschreven, maar niet altijd onderbouwd met voorbeelden, cijfers of referenties.	30%
Voldoende	Alle gevraagde onderwerpen van het implementatieplan zijn uitgewerkt en voldoen daarmee aan de uitvraag van de opdrachtgever. Het plan is voldoende duidelijk beschreven, maar mist diepgang of een concrete uitwerking door het toepassen van voorbeelden, cijfers of referenties.	0%

Onvoldoende	Het implementatieplan is niet compleet en mist één of meerdere onderwerpen. De uitwerking is onduidelijk, onvolledig of onvoldoende passend bij de opdracht. Hierdoor kan het beoordelingsteam geen adequate beoordeling geven.	knock-out
-------------	---	-----------

Kwaliteitscriterium 2 (K2): Afhandeling digitaal dossier

Omschrijving: De opdrachtgever hecht grote waarde aan een volledig, actueel, rechtmatig en toegankelijk digitaal dossier per ingezette flexibele arbeidskracht. Het dossier moet gedurende de gehele looptijd van de inzet door de opdrachtnemer worden opgebouwd, gecontroleerd, beheerd en onderhouden. Daarbij dient de opdrachtgever erop te kunnen vertrouwen dat alle relevante documenten aanwezig, geldig en conform wet- en regelgeving zijn.

Het digitale dossier dient zodanig te zijn ingericht dat zowel de flexibele arbeidskracht, als de opdrachtgever op ieder moment zelfstandig kunnen beschikken over de voor hen relevante documenten en informatie die betrekking hebben op de inzet. De opdrachtgever wenst hierbij maximaal te worden ontzorgd en wenst geen aanvullende handmatige werkzaamheden te verrichten voor het controleren, completeren, actualiseren of bewaken van dossiers.

De inschrijver dient aan te tonen hoe hij een hoogwaardig dossierbeheerproces inricht en borgt.

Benodigde informatie: De inschrijver dient een plan van aanpak in waarin in ieder geval onderstaande onderwerpen worden behandeld:

- Inrichting en beheer van het digitale dossier;
- Wijze van borging van het digitale dossier, met als uitgangspunt het tijdig (op de geplande datum) starten van de kandidaat;
- Samenstelling van het digitale dossier (onderscheid in samenstelling per perceel);
- Controles op rechtmatigheid en kwaliteit, zoals:
 - o welke controles plaatsvinden op de aangeleverde documenten;
 - o welke controles geautomatiseerd plaatsvinden en welke handmatig;
 - o hoe de authenticiteit, juistheid en geldigheid van documenten wordt vastgesteld;
 - o hoe wordt voorkomen dat een inzet start of doorloopt terwijl vereiste documenten ontbreken of verlopen zijn;
 - o hoe wordt geborgd dat wordt voldaan aan toepasselijke wet- en regelgeving.
- Signalering en opvolging, inclusief termijnen (denk hierbij bijvoorbeeld aan de wijze waarop ontbrekende, onjuiste of verlopen documenten worden gesignaleerd);
- Privacy en informatiebeveiliging.

Hiernaast staat het de inschrijver vrij eventuele punten toe te voegen aan bovengenoemde onderdelen, waarin hij zijn toegevoegde waarde laat zien.

De beschrijving dient te voldoen aan de volgende eisen:

Maximaal twee (2) pagina's A4. Indien het maximaal aantal pagina's wordt overschreden, worden uitsluitend de eerste twee (2) pagina's beoordeeld.

Score	Inhoud	Weging
Zeer goed	Het plan is zeer goed, duidelijk en concreet beschreven. Het plan is zeer goed leesbaar en wordt steeds onderbouwd met voorbeelden, vergelijkbare ervaringen, cijfers, best practices, etc. De inschrijver laat, door middel van concrete	100%

	voorbeelden en/of degelijk onderbouwd, zien dat er toegevoegde waarde wordt geleverd. De meerwaarde draagt aantoonbaar bij aan de doelstellingen van de opdracht, bijvoorbeeld door aanvullende ideeën, optimalisaties of innovatieve concepten. Toegevoegde waarde wordt alleen gehonoreerd indien deze relevant is voor de opdracht en proportioneel bijdraagt aan de doelstellingen.	
Goed	Het plan is volledig uitgewerkt, duidelijk en concreet beschreven. Het plan is goed leesbaar, en wordt onderbouwd met voorbeelden, vergelijkbare ervaringen, cijfers, referenties, etc. De gepresenteerde aanpak sluit volledig aan bij de doelstellingen van de opdracht en blijft binnen de kaders van wat gevraagd is. Op enkele onderdelen wordt de toegevoegde waarde van de inschrijvers getoond.	80%
Ruim voldoende	Alle gevraagde onderwerpen van het plan zijn uitgewerkt en voldoen daarmee aan de uitvraag van de opdrachtgever. De gepresenteerde aanpak sluit gedeeltelijk aan bij de doelstellingen van de opdracht en blijft binnen de kaders van wat gevraagd is. Het plan is voldoende duidelijk beschreven, maar niet altijd onderbouwd met voorbeelden, cijfers of referenties.	30%
Voldoende	Alle gevraagde onderwerpen van het plan zijn uitgewerkt en voldoen daarmee aan de uitvraag van de opdrachtgever. Het plan is voldoende duidelijk beschreven, maar mist diepgang of een concrete uitwerking door het toepassen van voorbeelden, cijfers of referenties. Er zijn geen wezenlijke tekortkomingen, maar de onderbouwing en/of uitwerking had sterker gekund.	0%
Onvoldoende	Het plan is niet compleet en/of niet voldoende uitgewerkt. De uitwerking is onduidelijk, onvolledig of onvoldoende passend bij de opdracht. Hierdoor kan het beoordelingsteam geen volledige beoordeling geven.	knock-out

Perceel 1

LET OP! De volgende kwaliteitscriteria zijn uitsluitend van toepassing voor perceel 1.

Kwaliteitscriterium 3 (K3): Uitzenden

Omschrijving: Voor perceel 1, Uitzenden, is het voor de deelnemende organisaties van groot belang dat de goede uitvoering van de dienstverlening door de opdrachtnemer(s) wordt geborgd. Een goede uitvoering kenmerkt zich door het tijdig beschikbaar hebben van geschikte flexibele arbeidskrachten, een hoge mate van continuïteit, duurzame inzetbaarheid van medewerkers en aantoonbaar goed werkgeverschap.

Benodigde informatie: De inschrijver dient een plan van aanpak in waarin in ieder geval onderstaande vragen worden beantwoord:

- Op welke wijze is het proces van werving en selectie ingericht? Ga hierbij in op de opbouw en omvang van het kandidatennetwerk, de wervingskanalen die worden gebruikt, de wijze waarop (pro)actief geworven wordt voor schaarse functies, de wijze waarop kandidaat en opdracht worden gematcht, de kwaliteitscontrole voorafgaand aan de aanbidding, etc.
- Welke maatregelen worden genomen om de inzetbaarheid en ontwikkeling van flexibele arbeidskrachten te bevorderen;
- Hoe wordt de continuïteit van de door u ingezette flexibele arbeidskrachten geborgd?
- Hoe wordt geborgd dat de medewerkers uit uw organisatie, die verantwoordelijk zijn voor de werving en selectie, beschikken over actuele kennis van de afspraken uit de overeenkomst, de SLA's en relevante wet en regelgeving?

Hiernaast staat het de inschrijver vrij haar eventuele meerwaarde op het gebied van continuïteit, duurzame inzetbaarheid en goed werkgeverschap te benoemen in het plan van aanpak.

De beschrijving dient te voldoen aan de volgende eisen:

Maximaal vier (4) pagina's A4. Indien het maximaal aantal pagina's wordt overschreden, worden uitsluitend de eerste vier (4) pagina's beoordeeld.

Score	Inhoud	Weging
Zeer goed	Het plan van aanpak is zeer goed, duidelijk en concreet beschreven. Het plan is zeer goed leesbaar en wordt steeds onderbouwd met voorbeelden, vergelijkbare ervaringen, cijfers, best practices, etc. De inschrijver laat, door middel van concrete voorbeelden en/of degelijk onderbouwd, zien dat er toegevoegde waarde wordt geleverd. De meerwaarde draagt aantoonbaar bij aan de doelstellingen van de opdracht, bijvoorbeeld door aanvullende ideeën, optimalisaties of innovatieve concepten. Toegevoegde waarde wordt alleen gehonoreerd indien deze relevant is voor de opdracht en proportioneel bijdraagt aan de doelstellingen.	100%
Goed	Het plan van aanpak is volledig uitgewerkt, duidelijk en concreet beschreven. Het plan is goed leesbaar, en wordt onderbouwd met voorbeelden, vergelijkbare ervaringen, cijfers, referenties, etc. De gepresenteerde aanpak sluit volledig aan bij de doelstellingen van de opdracht en blijft	80%

	binnen de kaders van wat gevraagd is. Op enkele onderdelen wordt de toegevoegde waarde van de inschrijvers getoond.	
Ruim voldoende	Alle gevraagde onderwerpen van het plan van aanpak zijn uitgewerkt en voldoen daarmee aan de uitvraag van de opdrachtgever. De gepresenteerde aanpak sluit gedeeltelijk aan bij de doelstellingen van de opdracht en blijft binnen de kaders van wat gevraagd is. Het plan is voldoende duidelijk beschreven, maar niet altijd onderbouwd met voorbeelden, cijfers of referenties.	30%
Voldoende	Alle gevraagde onderwerpen van het plan van aanpak zijn uitgewerkt en voldoen daarmee aan de uitvraag van de opdrachtgever. Het plan is voldoende duidelijk beschreven, maar mist diepgang of een concrete uitwerking door het toepassen van voorbeelden, cijfers of referenties. Er zijn geen wezenlijke tekortkomingen, maar de onderbouwing en/of uitwerking had sterker gekund.	0%
Onvoldoende	Het plan van aanpak is niet compleet en/of niet voldoende uitgewerkt. De uitwerking is onduidelijk, onvolledig of onvoldoende passend bij de opdracht. Hierdoor kan het beoordelingsteam geen volledige beoordeling geven.	knock-out

Kwaliteitscriterium 4 (K4): Goed werkgeverschap

Omschrijving: De aanbestedende dienst hecht belang aan uitzendkrachten die optimaal worden ondersteund, begeleid en gefaciliteerd gedurende hun dienstverband. Goed werkgeverschap draagt bij aan een positieve werkervaring, duurzame inzetbaarheid, lagere uitval en een betere dienstverlening aan de opdrachtgever.

Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat hij actief invulling geeft aan zijn rol als werkgever door arbeidskrachten te begeleiden, te ondersteunen en tijdig in te grijpen wanneer risico's ontstaan op het gebied van inzetbaarheid, welzijn, functioneren, ziekteverzuim of uitstroom.

De inschrijver dient aan te tonen hoe hij invulling geeft aan goed werkgeverschap gedurende de volledige looptijd van de inzet.

Benodigde informatie: De inschrijver dient een plan van aanpak in waarin in ieder geval onderstaande punten worden meegenomen:

- de begeleiding van uitzendkrachten voorafgaand aan en tijdens de uitzending;
- De wijze waarop aandacht wordt besteed aan welzijn, vitaliteit, duurzame inzetbaarheid en werkplezier;
- De ondersteuning bij persoonlijke ontwikkeling, opleiding en scholing;
- De wijze waarop signalen van risico's, zoals ontevredenheid, verminderde inzetbaarheid of dreigende uitval worden gesignaleerd en opgepakt;
- De werkwijze bij uitval door ziekte, verzuim en re-integratie;
- De bereikbaarheid en beschikbaarheid van contactpersonen voor uitzendkrachten;
- De wijze waarop feedback van uitzendkrachten wordt opgehaald en benut voor verbetering van de dienstverlening;
- De maatregelen die worden genomen om inclusie, diversiteit en gelijke kansen te bevorderen.

Hiernaast staat het de inschrijver vrij haar eventuele meerwaarde op het gebied van continuïteit, duurzame inzetbaarheid en goed werkgeverschap te benoemen in het plan van aanpak.

De beschrijving dient te voldoen aan de volgende eisen:

Maximaal vier (4) pagina's A4. Indien het maximaal aantal pagina's wordt overschreden, worden uitsluitend de eerste vier (4) pagina's beoordeeld.

Score	Inhoud	Weging
Zeer goed	Het plan van aanpak is zeer goed, duidelijk en concreet beschreven. Het plan is zeer goed leesbaar en wordt steeds onderbouwd met voorbeelden, vergelijkbare ervaringen, cijfers, best practices, etc. De inschrijver laat, door middel van concrete voorbeelden en/of degelijk onderbouwd, zien dat er toegevoegde waarde wordt geleverd. De meerwaarde draagt aantoonbaar bij aan de doelstellingen van de opdracht, bijvoorbeeld door aanvullende ideeën, optimalisaties of innovatieve concepten. Toegevoegde waarde wordt alleen gehonoreerd indien deze relevant is voor de opdracht en proportioneel bijdraagt aan de doelstellingen.	100%
Goed	Het plan van aanpak is volledig uitgewerkt, duidelijk en concreet beschreven. Het plan is goed leesbaar, en wordt onderbouwd met voorbeelden, vergelijkbare ervaringen, cijfers, referenties, etc. De gepresenteerde aanpak sluit volledig aan bij de doelstellingen van de opdracht en blijft binnen de kaders van wat gevraagd is. Op enkele onderdelen wordt de toegevoegde waarde van de inschrijvers getoond.	80%
Ruim voldoende	Alle gevraagde onderwerpen van het plan van aanpak zijn uitgewerkt en voldoen daarmee aan de uitvraag van de opdrachtgever. De gepresenteerde aanpak sluit gedeeltelijk aan bij de doelstellingen van de opdracht en blijft binnen de kaders van wat gevraagd is. Het plan is voldoende duidelijk beschreven, maar niet altijd onderbouwd met voorbeelden, cijfers of referenties.	30%
Voldoende	Alle gevraagde onderwerpen van het plan van aanpak zijn uitgewerkt en voldoen daarmee aan de uitvraag van de opdrachtgever. Het plan is voldoende duidelijk beschreven, maar mist diepgang of een concrete uitwerking door het toepassen van voorbeelden, cijfers of referenties. Er zijn geen wezenlijke tekortkomingen, maar de onderbouwing en/of uitwerking had sterker gekund.	0%
Onvoldoende	Het plan van aanpak is niet compleet en/of niet voldoende uitgewerkt. De uitwerking is onduidelijk, onvolledig of onvoldoende passend bij de opdracht. Hierdoor kan het beoordelingsteam geen volledige beoordeling geven.	knock-out

Kwaliteitscriterium 5a (K5a): Poolmanagement AVS

Omschrijving: Binnen perceel 1, Uitzenden, worden verschillende pools gevormd ten aanzien van specifieke categorieën flexibele arbeidskrachten. Voor deze specifieke pools dient per pool één van de opdrachtnemers de makelaarsfunctie op zich te nemen. Deze makelaar draagt eindverantwoordelijkheid voor de invulling van de capaciteit binnen de betreffende pool. Eén van de pools betreft de medewerkers voor de afvalverwerking service (AVS).

De opdrachtgever hecht grote waarde aan een pool die structureel beschikbaar is, voldoende capaciteit bevat en flexibel kan inspelen op schommelingen in de vraag. Van de makelaar wordt verwacht dat hij actief regie voert op capaciteit, kwaliteit, continuïteit en samenwerking met de overige mantelpartners.

Daarnaast verwacht de opdrachtgever van alle mantelpartners, ongeacht of zij als makelaar worden aangewezen, een actieve bijdrage aan de beschikbaarheid, kwaliteit en continuïteit van de pool. Inschrijvers dienen daarom niet alleen te beschrijven hoe zij de makelaarsrol invullen, maar ook hoe zij vanuit de rol van leverende leverancier bijdragen aan het functioneren en versterken van de pool indien zij niet als makelaar worden aangewezen.

De inschrijver dient aan te tonen hoe hij deze verantwoordelijkheid invult en borgt.

Benodigde informatie: De inschrijver dient een plan van aanpak in, , waarin in ieder geval, maar niet limitatief, de beantwoording op onderstaande vragen vanuit het oogpunt van de makelaar is genomen:

- De wijze van inrichting van poolmanagement binnen de afvalverwerking service, inclusief borging;
- De wijze van werving, screening en matching voor specifieke functies binnen de afvalverwerking service;
- De wijze van borging van de continuïteit van de pool. Denk hierbij ook aan omgaan met piekbelasting en eventuele andere risico's en beheersmaatregelen;
- De wijze van invulling aan de werving, screening en matching voor chauffeurs met rijbewijs C binnen de huidige krappe arbeidsmarkt, inclusief borging;
- De wijze van regievoering, bij inzet van uitzendkrachten, die beschikbaar zijn gesteld door de collega-mantelpartners;
- De wijze van screening van kandidaten en borging van de kandidaat gegevens (bijv. check cv, diploma's en certificaten, geldig Rijbewijs b en/of C, VOG, referenties, assessment etc.)

Tevens dient leverancier te beschrijven op welke wijze hij bijdraagt aan de pool, indien hij niet als makelaar wordt aangewezen. Denk daarbij o.a. aan:

- Het beschikbaar stellen van kandidaten en capaciteit;
- De samenwerking met de makelaar en andere leverende partij;
- De maatregelen die inschrijver neemt om de continuïteit en kwaliteit van de pool als geheel te ondersteunen.

De beschrijving dient te voldoen aan de volgende eisen:

Maximaal vier (4) pagina's A4. Indien het maximaal aantal pagina's wordt overschreden, worden uitsluitend de eerste vier (4) pagina's beoordeeld.

Score	Inhoud	Weging
Zeer goed	Het plan van aanpak is zeer goed, duidelijk en concreet beschreven. Het plan is zeer goed leesbaar en wordt steeds	100%

	onderbouwd met voorbeelden, cijfers, best practices, etc. De inschrijver laat, door middel van concrete voorbeelden en/of degelijk onderbouwd, zien dat er toegevoegde waarde wordt geleverd. De meerwaarde draagt aantoonbaar bij aan de doelstellingen van de opdracht, bijvoorbeeld door aanvullende ideeën, optimalisaties of innovatieve concepten. Toegevoegde waarde wordt alleen gehonoreerd indien deze relevant is voor de opdracht en proportioneel bijdraagt aan de doelstellingen.	
Goed	Het plan van aanpak is volledig uitgewerkt, duidelijk en concreet beschreven. Het plan is goed leesbaar en wordt onderbouwd met voorbeelden, cijfers, referenties, etc. De gepresenteerde aanpak sluit volledig aan bij de doelstellingen van de opdracht en blijft binnen de kaders van wat gevraagd is. Op enkele onderdelen wordt de toegevoegde waarde van de inschrijvers getoond.	80%
Ruim voldoende	Alle gevraagde onderwerpen van het plan van aanpak zijn uitgewerkt en voldoen daarmee aan de uitvraag van de opdrachtgever. De gepresenteerde aanpak sluit gedeeltelijk aan bij de doelstellingen van de opdracht en blijft binnen de kaders van wat gevraagd is. Het plan is voldoende duidelijk beschreven, maar niet altijd onderbouwd met voorbeelden, cijfers of referenties.	30%
Voldoende	Alle gevraagde onderwerpen van het plan van aanpak zijn uitgewerkt en voldoen daarmee aan de uitvraag van de opdrachtgever. Het plan is voldoende duidelijk beschreven, maar mist diepgang of een concrete uitwerking door het toepassen van voorbeelden, cijfers of referenties. Er zijn geen wezenlijke tekortkomingen, maar de onderbouwing en/of uitwerking had sterker gekund.	0%
Onvoldoende	Het plan van aanpak is niet compleet en mist één of meerdere onderwerpen. De uitwerking is onduidelijk, onvolledig of onvoldoende passend bij de opdracht. Hierdoor kan het beoordelingsteam geen adequate beoordeling geven.	knock-out

Kwaliteitscriterium 5b (K5b): Poolmanagement KCC en notulisten

Omschrijving: Binnen perceel 1, Uitzenden, worden verschillende pools gevormd ten aanzien van specifieke categorieën flexibele arbeidskrachten. Voor deze specifieke pools dient per pool één van de opdrachtnemers de makelaarsfunctie op zich te nemen. Deze makelaar draagt eindverantwoordelijkheid voor de invulling van de capaciteit binnen de betreffende pool. Eén van de pools betreft de medewerkers voor het klantcontactcentrum (KCC) en notulisten.

De opdrachtgever hecht belang aan een pool die structureel beschikbaar is, snel kan inspelen op capaciteitsvraagstukken en beschikt over medewerkers met de juiste kennis, vaardigheden en competenties. Van de makelaar wordt verwacht dat hij actief regie voert op capaciteit, kwaliteit, continuïteit en samenwerking met de overige mantelpartners.

De inschrijver dient aan te tonen hoe hij deze verantwoordelijkheid invult en borgt.

Benodigde informatie: De inschrijver dient een plan van aanpak in, vanuit het oogpunt van de makelaar, waarin in ieder geval, maar niet limitatief, de beantwoording op onderstaande vragen is genomen:

- De wijze van inrichting van poolmanagement binnen het klant contact centrum (KCC) en de notulistenpool, inclusief borging;
- De wijze van werving, screening en matching voor specifieke functies binnen het KCC en de notulistenpool;
- De wijze van borging van de continuïteit van de pool. Denk hierbij ook aan omgaan met piekbelasting en eventuele andere risico's en beheersmaatregelen;
- Vakinhoudelijke voorbereiding en ontwikkeling van kandidaten.
Beschrijf daarbij voor KCC:
 - o hoe kandidaten worden voorbereid op werkzaamheden binnen een gemeentelijk KCC;
 - o welke opleidings-, trainings- of e-learningmogelijkheden beschikbaar zijn;
 - o hoe kandidaten worden voorbereid op veelvoorkomende gemeentelijke dienstverlening;
 - o hoe ontwikkeling en kennisborging worden georganiseerd;
 - o welke rol opdrachtnemer kan vervullen bij eventuele klassikale trainingen, onboardingprogramma's of leertrajecten.
- Beschrijf daarbij voor de notulisten:
 - o hoe kwaliteit van verslaglegging wordt geborgd;
 - o hoe notulisten worden geselecteerd op taalvaardigheid, bestuurlijke sensitiviteit en nauwkeurigheid.
- De wijze van regievoering, bij inzet van uitzendkrachten, die beschikbaar zijn gesteld door de collega-mantelpartners;
- De wijze van screening van kandidaten en borging van de kandidaat gegevens (bijv. check cv, diploma's en certificaten, VOG, referenties, assessment etc.).

De beschrijving dient te voldoen aan de volgende eisen:

Maximaal drie (3) pagina's A4. Indien het maximaal aantal pagina's wordt overschreden, worden uitsluitend de eerste drie (3) pagina's beoordeeld.

Score	Inhoud	Weging
Zeer goed	Het plan van aanpak is zeer goed, duidelijk en concreet beschreven. Het plan is zeer goed leesbaar en wordt steeds onderbouwd met voorbeelden, cijfers, best practices, etc. De inschrijver laat, door middel van concrete voorbeelden en/of degelijk onderbouwd, zien dat er toegevoegde waarde wordt geleverd. De meerwaarde draagt aantoonbaar bij aan de doelstellingen van de opdracht, bijvoorbeeld door aanvullende ideeën, optimalisaties of innovatieve concepten. Toegevoegde waarde wordt alleen gehonoreerd indien deze relevant is voor de opdracht en proportioneel bijdraagt aan de doelstellingen.	100%
Goed	Het plan van aanpak is volledig uitgewerkt, duidelijk en concreet beschreven. Het plan is goed leesbaar en wordt onderbouwd met voorbeelden, cijfers, referenties, etc. De gepresenteerde aanpak sluit volledig aan bij de	80%

doelstellingen van de opdracht en blijft binnen de kaders van wat gevraagd is. Op enkele onderdelen wordt de toegevoegde waarde van de inschrijvers getoond.

Ruim voldoende	Alle gevraagde onderwerpen van het plan van aanpak zijn uitgewerkt en voldoen daarmee aan de uitvraag van de opdrachtgever. De gepresenteerde aanpak sluit gedeeltelijk aan bij de doelstellingen van de opdracht en blijft binnen de kaders van wat gevraagd is. Het plan is voldoende duidelijk beschreven, maar niet altijd onderbouwd met voorbeelden, cijfers of referenties.	30%
Voldoende	Alle gevraagde onderwerpen van het plan van aanpak zijn uitgewerkt en voldoen daarmee aan de uitvraag van de opdrachtgever. Het plan is voldoende duidelijk beschreven, maar mist diepgang of een concrete uitwerking door het toepassen van voorbeelden, cijfers of referenties. Er zijn geen wezenlijke tekortkomingen, maar de onderbouwing en/of uitwerking had sterker gekund.	0%
Onvoldoende	Het plan van aanpak is niet compleet en mist één of meerdere onderwerpen. De uitwerking is onduidelijk, onvolledig of onvoldoende passend bij de opdracht. Hierdoor kan het beoordelingsteam geen adequate beoordeling geven.	knock-out

Perceel 2

LET OP! Het volgende kwaliteitscriterium is uitsluitend van toepassing voor perceel 2.

Kwaliteitscriterium 6 (K6): ZZP Contractmanagement

Omschrijving: Voor perceel 2, ZZP Contractmanagement, hecht opdrachtgever groot belang aan een rechtmatige, transparante en beheersbare inzet van zelfstandigen (ZZP'ers). Daarbij staat het beperken van juridische, fiscale en organisatorische risico's centraal.

Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat hij de opdrachtgever maximaal ontzorgt bij het contractmanagement van zelfstandigen en eventuele intermediairs. De opdrachtnemer dient te beschikken over adequate processen om rechtmatigheid, continuïteit, compliance en contractuele naleving gedurende de gehele opdrachtperiode te borgen.

De inschrijver dient aan te tonen hoe hij deze verantwoordelijkheid invult.

Benodigde informatie: De inschrijver dient een plan van aanpak in waarin in ieder geval onderstaande onderwerpen worden behandeld:

- Wijze van inrichting dienstverlening voor het ZZP contractmanagement. Beschrijf hierbij in ieder geval:
 - o welke rollen, verantwoordelijkheden en bevoegdheden binnen de organisatie zijn belegd;
 - o hoe wordt samengewerkt met opdrachtgever;
 - o hoe de dienstverlening verschilt bij:
 - rechtstreeks gecontracteerde zelfstandigen;
 - zelfstandigen die via een intermediair worden ingezet;
 - o hoe wordt geborgd dat de contractueel vastgestelde termijnen worden gerealiseerd.
- Compliance en beheersing van risico's. Beschrijf hierbij in ieder geval:
 - o hoe risico's op schijnzelfstandigheid worden beoordeeld;
 - o welke controles plaatsvinden voorafgaand aan en gedurende de looptijd van de opdracht.
- Welke maatregelen worden genomen wanneer risico's worden geconstateerd;
- Wijze van monitoring van de opdrachtneming, alsmede de opvolging van de uitkomst van deze monitoring. Beschrijf hierbij in ieder geval hoe wordt vastgesteld dat werkzaamheden aansluiten bij de opdrachtoomschrijving en hoe opdrachtgever wordt betrokken bij de toetsing van de opdracht;
- Inrichting van het relatiebeheer richting de ZZP'ers en intermediairs;
- Ondersteuning van opdrachtgever bij wijzigingen in relevante wet- en regelgeving;
- Inrichting van het facturatie- en betaalproces richting ZZP'er en/of intermediair.

Hiernaast staat het de inschrijver vrij haar eventuele meerwaarde op het gebied van continuïteit en flexibiliteit te benoemen in het plan van aanpak.

De beschrijving dient te voldoen aan de volgende eisen:

Maximaal vier (4) pagina's A4. Indien het maximaal aantal pagina's wordt overschreden, worden uitsluitend de eerste vier (4) pagina's beoordeeld.

Score	Inhoud	Weging
Zeer goed	Het plan van aanpak is zeer goed, duidelijk en concreet beschreven. Het plan is zeer goed leesbaar en wordt steeds onderbouwd met voorbeelden, cijfers, best practices, etc. De inschrijver laat, door middel van concrete voorbeelden en/of degelijk onderbouwd, zien dat er toegevoegde waarde wordt geleverd. De meerwaarde draagt aantoonbaar bij aan de doelstellingen van de opdracht, bijvoorbeeld door aanvullende ideeën, optimalisaties of innovatieve concepten. Toegevoegde waarde wordt alleen gehonoreerd indien deze relevant is voor de opdracht en proportioneel bijdraagt aan de doelstellingen.	100%
Goed	Het plan van aanpak is volledig uitgewerkt, duidelijk en concreet beschreven. Het plan is goed leesbaar en wordt onderbouwd met voorbeelden, cijfers, referenties, etc. De gepresenteerde aanpak sluit volledig aan bij de doelstellingen van de opdracht en blijft binnen de kaders van wat gevraagd is. Op enkele onderdelen wordt de toegevoegde waarde van de inschrijvers getoond.	80%
Ruim voldoende	Alle gevraagde onderwerpen van het plan van aanpak zijn uitgewerkt en voldoen daarmee aan de uitvraag van de opdrachtgever. De gepresenteerde aanpak sluit gedeeltelijk aan bij de doelstellingen van de opdracht en blijft binnen de kaders van wat gevraagd is. Het plan is voldoende duidelijk beschreven, maar niet altijd onderbouwd met voorbeelden, cijfers of referenties.	30%
Voldoende	Alle gevraagde onderwerpen van het plan van aanpak zijn uitgewerkt en voldoen daarmee aan de uitvraag van de opdrachtgever. Het plan is voldoende duidelijk beschreven, maar mist diepgang of een concrete uitwerking door het toepassen van voorbeelden, cijfers of referenties. Er zijn geen wezenlijke tekortkomingen, maar de onderbouwing en/of uitwerking had sterker gekund.	0%
Onvoldoende	Het plan van aanpak is niet compleet en mist één of meerdere onderwerpen. De uitwerking is onduidelijk, onvolledig of onvoldoende passend bij de opdracht. Hierdoor kan het beoordelingsteam geen adequate beoordeling geven.	knock-out

Kwaliteitscriterium 7 (K7): Begeleiding, ondersteuning en duurzame inzetbaarheid van zelfstandigen

Omschrijving: De aanbestedende dienst hecht grote waarde aan een professionele begeleiding en ondersteuning van ingezette zelfstandigen. Een goede dienstverlening aan zelfstandigen draagt bij aan een positieve samenwerkingsrelatie, continuïteit van opdrachten, duurzame inzetbaarheid, beperking van uitval en een kwalitatief hoogwaardige dienstverlening aan de deelnemende organisaties.

Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat zij actief invulling geeft aan goed opdrachtgeverschap, tijdige ondersteuning biedt en signalen die van invloed kunnen zijn op de inzetbaarheid van de zelfstandige vroegtijdig onderkent en opvolgt.

Benodigde informatie: De inschrijver dient een plan van aanpak in waarin in ieder geval onderstaande punten worden meegenomen:

- De dienstverlening richting de ZZP'er, inclusief doorlooptijden (zoals termijn van contractering, termijn van uitbetaling, etc.);
- De wijze waarop risico's op verminderde inzetbaarheid, ontevredenheid of voortijdige beëindiging van opdrachten worden voorkomen, gesignaleerd en beheerst.
- De bereikbaarheid van en ondersteuning door een contactpersoon (voor zowel zzp'er als intermediair);
- De wijze waarop feedback van ZZP'ers wordt verzameld, geanalyseerd en benut;
- Wijze van begeleiding ZZP'ers (en intermediairs) bij de naleving van wet- en regelgeving.

Hiernaast staat het de inschrijver vrij haar eventuele meerwaarde op het gebied van continuïteit, duurzame inzetbaarheid en goed werkgeverschap te benoemen in het plan van aanpak.

De beschrijving dient te voldoen aan de volgende eisen:

Maximaal twee (2) pagina's A4. Indien het maximaal aantal pagina's wordt overschreden, worden uitsluitend de eerste vier (4) pagina's beoordeeld.

Score	Inhoud	Weging
Zeer goed	Het plan van aanpak is zeer goed, duidelijk en concreet beschreven. Het plan is zeer goed leesbaar en wordt steeds onderbouwd met voorbeelden, vergelijkbare ervaringen, cijfers, best practices, etc. De inschrijver laat, door middel van concrete voorbeelden en/of degelijk onderbouwd, zien dat er toegevoegde waarde wordt geleverd. De meerwaarde draagt aantoonbaar bij aan de doelstellingen van de opdracht, bijvoorbeeld door aanvullende ideeën, optimalisaties of innovatieve concepten. Toegevoegde waarde wordt alleen gehonoreerd indien deze relevant is voor de opdracht en proportioneel bijdraagt aan de doelstellingen.	100%
Goed	Het plan van aanpak is volledig uitgewerkt, duidelijk en concreet beschreven. Het plan is goed leesbaar, en wordt onderbouwd met voorbeelden, vergelijkbare ervaringen, cijfers, referenties, etc. De gepresenteerde aanpak sluit volledig aan bij de doelstellingen van de opdracht en blijft binnen de kaders van wat gevraagd is. Op enkele onderdelen wordt de toegevoegde waarde van de inschrijvers getoond.	80%
Ruim voldoende	Alle gevraagde onderwerpen van het plan van aanpak zijn uitgewerkt en voldoen daarmee aan de uitvraag van de opdrachtgever. De gepresenteerde aanpak sluit gedeeltelijk aan bij de doelstellingen van de opdracht en blijft binnen de kaders van wat gevraagd is. Het plan is voldoende duidelijk	30%

beschreven, maar niet altijd onderbouwd met voorbeelden, cijfers of referenties.

Voldoende	Alle gevraagde onderwerpen van het plan van aanpak zijn uitgewerkt en voldoen daarmee aan de uitvraag van de opdrachtgever. Het plan is voldoende duidelijk beschreven, maar mist diepgang of een concrete uitwerking door het toepassen van voorbeelden, cijfers of referenties. Er zijn geen wezenlijke tekortkomingen, maar de onderbouwing en/of uitwerking had sterker gekund.	0%
Onvoldoende	Het plan van aanpak is niet compleet en/of niet voldoende uitgewerkt. De uitwerking is onduidelijk, onvolledig of onvoldoende passend bij de opdracht. Hierdoor kan het beoordelingsteam geen volledige beoordeling geven.	knock-out

Perceel 3

LET OP! Het volgende kwaliteitscriterium is uitsluitend van toepassing voor perceel 3.

Kwaliteitscriterium 8 (K8): Payroll

Omschrijving: Voor perceel 3, Payroll, is het voor de deelnemende organisaties van groot belang dat de goede uitvoering van de dienstverlening door de opdrachtnemer(s) wordt geborgd. Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat hij zorgdraagt voor een foutloze en tijdige uitvoering van alle payrollprocessen, een goede invulling van het werkgeverschap en maximale ontzorging van opdrachtgever en medewerker.

De dienstverlening dient continuïteit, flexibiliteit, compliance, duurzame inzetbaarheid en een positieve medewerkers ervaring te ondersteunen.

De inschrijver dient aan te tonen hoe hij deze doelstellingen realiseert.

Benodigde informatie: De inschrijver dient een plan van aanpak in waarin in ieder geval onderstaande punten uitgewerkt moeten worden:

- De inrichting van het payrollproces, met daarin in ieder geval:
 - o hoe het payrollproces is ingericht vanaf aanmelding tot uitdiensttreding en hoe daarbinnen wordt omgegaan met spoedaanmeldingen;
 - o hoe contractopstelling, onboarding, salarisverwerking en mutaties plaatsvinden;
 - o welke rollen en verantwoordelijkheden zijn belegd bij opdrachtnemer en opdrachtgever;
 - o hoe de kwaliteit van de dienstverlening wordt bewaakt;
 - o hoe compliance met relevante wet- en regelgeving wordt geborgd.
- Mate van digitalisering van de dienstverlening. Hoe draagt dit bij aan het gebruiksgemak voor opdrachtgever, minder administratieve lasten, minder fouten, snellere verwerking en hogere medewerkerstevredenheid?

Hiernaast staat het de inschrijver vrij haar eventuele meerwaarde op het gebied van continuïteit, duurzame inzetbaarheid en goed werkgeverschap te benoemen in het plan van aanpak.

De beschrijving dient te voldoen aan de volgende eisen:

Maximaal drie (3) pagina's A4. Indien het maximaal aantal pagina's wordt overschreden, worden uitsluitend de eerste drie (3) pagina's beoordeeld.

Score	Inhoud	Weging
Zeer goed	Het plan van aanpak is zeer goed, duidelijk en concreet beschreven. Het plan is zeer goed leesbaar en wordt steeds onderbouwd met concrete voorbeelden uit de praktijk, cijfers, best practices, etc. De inschrijver laat, door middel van concrete voorbeelden en/of degelijk onderbouwd, zien dat er toegevoegde waarde wordt geleverd. De meerwaarde draagt aantoonbaar bij aan de doelstellingen van de opdracht, bijvoorbeeld door aanvullende ideeën, optimalisaties of innovatieve concepten. Toegevoegde waarde wordt alleen gehonoreerd indien deze relevant is voor de opdracht en proportioneel bijdraagt aan de doelstellingen.	100%
Goed	Het plan van aanpak is volledig uitgewerkt, duidelijk en concreet beschreven. Het plan is goed leesbaar en wordt	80%

	onderbouwd met concrete voorbeelden uit de praktijk, cijfers, referenties, etc. De gepresenteerde aanpak sluit volledig aan bij de doelstellingen van de opdracht en blijft binnen de kaders van wat gevraagd is. Op enkele onderdelen wordt de toegevoegde waarde van de inschrijvers getoond.	
Ruim voldoende	Alle gevraagde onderwerpen van het plan van aanpak zijn uitgewerkt en voldoen daarmee aan de uitvraag van de opdrachtgever. De gepresenteerde aanpak sluit gedeeltelijk aan bij de doelstellingen van de opdracht en blijft binnen de kaders van wat gevraagd is. Het plan is voldoende duidelijk beschreven, maar niet altijd onderbouwd met voorbeelden, cijfers of referenties.	30%
Voldoende	Alle gevraagde onderwerpen van het plan van aanpak zijn uitgewerkt en voldoen daarmee aan de uitvraag van de opdrachtgever. Het plan is voldoende duidelijk beschreven, maar mist diepgang of een concrete uitwerking door het toepassen van voorbeelden, cijfers of referenties. Er zijn geen wezenlijke tekortkomingen, maar de onderbouwing en/of uitwerking had sterker gekund.	0%
Onvoldoende	Het plan van aanpak is niet compleet en mist één of meerdere onderwerpen. De uitwerking is onduidelijk, onvolledig of onvoldoende passend bij de opdracht. Hierdoor kan het beoordelingsteam geen adequate beoordeling geven.	knock-out

Kwaliteitscriterium 9 (K9): Goed werkgeverschap

Omschrijving: De deelnemende organisaties hechten groot belang aan goed werkgeverschap voor payrollmedewerkers. Een professionele invulling van het werkgeverschap draagt bij aan duurzame inzetbaarheid, medewerkerstevredenheid, continuïteit van dienstverlening, lagere uitval en een positieve werkervaring.

Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat hij als juridisch werkgever actief verantwoordelijkheid neemt voor begeleiding, ontwikkeling, welzijn en ondersteuning van payrollmedewerkers gedurende het gehele dienstverband.

De inschrijver dient aan te tonen hoe hij invulling geeft aan goed werkgeverschap en hoe deze aanpak bijdraagt aan de doelstellingen van de opdracht.

Benodigde informatie: De inschrijver dient een plan van aanpak in waarin in ieder geval onderstaande punten worden meegenomen:

- Begeleiding van payrollmedewerkers, zowel voorafgaand aan- als tijdens de opdracht;
- Wijze waarop aandacht wordt besteed aan welzijn, vitaliteit en duurzame inzetbaarheid;
- Mogelijkheden voor opleiding, scholing, loopbaanontwikkeling en duurzame inzetbaarheid van de payrollmedewerkers;
- De signalering van risico's, zoals ontevredenheid, verminderde inzetbaarheid of dreigende uitval;
- Ondersteuning bij ziekte, verzuim en re-integratie;
- Bereikbaarheid en beschikbaarheid van contactpersonen voor payrollmedewerkers;

- De wijze waarop feedback (vragen en klachten) van payrollmedewerkers wordt behandeld, verzameld, geanalyseerd en benut.

Hiernaast staat het de inschrijver vrij haar eventuele meerwaarde op het gebied van continuïteit, duurzame inzetbaarheid en goed werkgeverschap te benoemen in het plan van aanpak.

De beschrijving dient te voldoen aan de volgende eisen:

Maximaal vier (4) pagina's A4. Indien het maximaal aantal pagina's wordt overschreden, worden uitsluitend de eerste vier (4) pagina's beoordeeld.

Score	Inhoud	Weging
Zeer goed	Het plan van aanpak is zeer goed, duidelijk en concreet beschreven. Het plan is zeer goed leesbaar en wordt steeds onderbouwd met voorbeelden, vergelijkbare ervaringen, cijfers, best practices, etc. De inschrijver laat, door middel van concrete voorbeelden en/of degelijk onderbouwd, zien dat er toegevoegde waarde wordt geleverd. De meerwaarde draagt aantoonbaar bij aan de doelstellingen van de opdracht, bijvoorbeeld door aanvullende ideeën, optimalisaties of innovatieve concepten. Toegevoegde waarde wordt alleen gehonoreerd indien deze relevant is voor de opdracht en proportioneel bijdraagt aan de doelstellingen.	100%
Goed	Het plan van aanpak is volledig uitgewerkt, duidelijk en concreet beschreven. Het plan is goed leesbaar, en wordt onderbouwd met voorbeelden, vergelijkbare ervaringen, cijfers, referenties, etc. De gepresenteerde aanpak sluit volledig aan bij de doelstellingen van de opdracht en blijft binnen de kaders van wat gevraagd is. Op enkele onderdelen wordt de toegevoegde waarde van de inschrijvers getoond.	80%
Ruim voldoende	Alle gevraagde onderwerpen van het plan van aanpak zijn uitgewerkt en voldoen daarmee aan de uitvraag van de opdrachtgever. De gepresenteerde aanpak sluit gedeeltelijk aan bij de doelstellingen van de opdracht en blijft binnen de kaders van wat gevraagd is. Het plan is voldoende duidelijk beschreven, maar niet altijd onderbouwd met voorbeelden, cijfers of referenties.	30%
Voldoende	Alle gevraagde onderwerpen van het plan van aanpak zijn uitgewerkt en voldoen daarmee aan de uitvraag van de opdrachtgever. Het plan is voldoende duidelijk beschreven, maar mist diepgang of een concrete uitwerking door het toepassen van voorbeelden, cijfers of referenties. Er zijn geen wezenlijke tekortkomingen, maar de onderbouwing en/of uitwerking had sterker gekund.	0%
Onvoldoende	Het plan van aanpak is niet compleet en/of niet voldoende uitgewerkt. De uitwerking is onduidelijk, onvolledig of onvoldoende passend bij de opdracht. Hierdoor kan het beoordelingsteam geen volledige beoordeling geven.	knock-out

