

## Bijlage 6 – Kwaliteit

Referentienummer ZMARBO25

Om de kwaliteit en toegevoegde waarde van de Inschrijver(s) te kunnen beoordelen dient Inschrijver zijn kwaliteit aan te tonen en meerwaarde uit te werken conform onderstaande criteria. Dit onderdeel heeft als doel vast te kunnen stellen of de Inschrijver beschikt over voldoende deskundigheid om de nadere opdrachten uit deze onderhavige opdracht te kunnen uitvoeren. Alle uitwerkingen en beantwoording van een Inschrijver dienen realistisch en uitvoerbaar te zijn. Een honorering van het ingediende zal nimmer leiden tot een verplichte afname van datgene wat Inschrijver heeft ingediend. **NOTE: Iedere uitwerking en beantwoording moet betrekking hebben op de onderhavige opdracht (en ontwikkeling van de opdracht) en op de organisatie van de Opdrachtgever.**

***Bij de inschrijving moet het volgende onderdeel worden ingediend:***

**6.1 Schriftelijke beantwoording open vragen:** Inschrijver beantwoordt de gestelde open vragen conform deze bijlage.

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

**6.2 Persoonlijke toelichting op schriftelijke beantwoording open vragen:** Inschrijver zal op locatie van de Aanbestedende dienst een toelichting geven op haar schriftelijke beantwoording van de open vragen. De beoordelaars kunnen aan de hand van de inschrijving en de toelichting nadere vragen stellen (over uitsluitend deze onderwerpen) ter verduidelijking, om zodoende de beoordeling zo goed mogelijk te laten plaatsvinden.

**6.3 Interview met de Inschrijver:** Na de toelichting zullen de beoordelaars vooraf vastgestelde vragen stellen aan de Inschrijver, deze vragen zijn voor iedere Inschrijver gelijk, maar zullen niet bekend worden gemaakt. Dit interview zal plaatsvinden met het doel vast te kunnen stellen of de Inschrijver beschikt over voldoende deskundigheid om de opdracht uit deze aanbesteding te kunnen uitvoeren.

De toelichting op de beantwoording van de open vragen en het interview zullen plaatsvinden conform planning in het aanbestedingsdocument (Inschrijver zal hiervoor tijdig een nadere uitnodiging ontvangen). Om enige discussie achteraf te voorkomen zal het gesprek worden opgenomen in beeld en geluid. Tevens kan dit dienen als naslag materiaal voor een beoordelaar om zodoende de beoordeling zo zorgvuldig mogelijk te laten plaatsvinden. Inschrijver stemt in met deze opnames.

### **De beoordelingsmethodiek**

Om de kwaliteit van een Inschrijver te kunnen beoordelen heeft de Aanbestedende dienst gekozen voor de beoordelingsmethodiek 'gunnen op waarde' (of BESTE-PKV). Voor elk onderdeel zal elk lid van de beoordelingsgroep per item een individuele beoordeling toekennen, die per item een individuele waarde vertegenwoordigt. Alle leden van de beoordelingsgroep krijgen een scoreblad dat zij onafhankelijk van elkaar zullen invullen. Daarna zal de beoordelingsgroep op basis van consensus tot een eindscore per item komen. De eindwaarde op een onderdeel is de SOM van de behaalde waarde van alle items van dat onderdeel. Hoe meer toegevoegde waarde en/of kwaliteit een Inschrijver biedt, hoe hoger zij op het onderdeel kwaliteit scoort (meer € waarde). Voor de beoordelingen van de beantwoording van de open vragen en de uitvoering van het interview geldt een beoordelingskader op basis van consensus met de volgende uitgangspunten:

<b>Uitmuntend</b>	In de beantwoording van de Inschrijver wekt zij zeer veel vertrouwen, de beschrijving is uiterst helder en begrijpelijk geformuleerd. De beoordelingscommissie is van mening dat dit zal leiden tot een uitmuntend resultaat en de oplevering overstijgt de verwachtingen.
<b>Goed</b>	In de beantwoording van de Inschrijver wekt zij vertrouwen, de beschrijving is helder en begrijpelijk geformuleerd. De beoordelingscommissie is van mening dat dit zal leiden tot een goed resultaat, de oplevering overstijgt de verwachtingen niet, maar voldoet hieraan.
<b>Voldoende</b>	In de beantwoording van de Inschrijver wekt zij niet meer dan voldoende vertrouwen, het antwoord is minder helder en begrijpelijk geformuleerd. De beoordelingscommissie is van mening dat dit zal leiden tot een voldoende resultaat, maar de beantwoording kent 1 of 2 punten van verbetering.
<b>Matig</b>	In de beantwoording van de Inschrijver wekt zij maar een matig vertrouwen, het antwoord is matig concreet geformuleerd. De beoordelingscommissie is van mening dat dit zal leiden tot een matig resultaat, de beantwoording kent meer dan 2 verbeterpunten, maar maximaal 5 verbeterpunten. Als er per open vraag in de beantwoording meer dan 5 verbeterpunten staan zal dit automatisch leiden tot een gemotiveerde uitsluiting. De kwaliteit is dan onacceptabel matig.
<b>Onvoldoende</b> <b>=</b> <b>UITSLUITING</b> <b>Of waar dit</b> <b>uitdrukkelijk</b> <b>staat een</b> <b>negatieve</b> <b>waarde</b>	In de beantwoording van de Inschrijver wekt zij onvoldoende vertrouwen, de beschrijving of uitleg is onvoldoende (of niet) helder, onvoldoende concreet en is onvoldoende begrijpelijk geformuleerd. De beantwoording sluit niet aan bij de gestelde doelstellingen. Inschrijver is onvoldoende in staat om de dienstverlening op de organisatie van de Aanbestedende dienst af te stemmen. De beoordelingscommissie is van mening dat dit zal leiden tot een onvoldoende/ onaanvaardbaar resultaat, waarbij dit zal leiden tot een (uiteraard goed) gemotiveerde uitsluiting van verdere deelname, of waar dit staat aangegeven een negatieve 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. Dat betekent indien er een item als lager wordt beoordeeld ('onvoldoende') volgt daar, waar dit is aangegeven, dus uitsluiting van verdere deelname. In de gevallen (waar geen uitsluiting bij beschreven staat) geldt de score zoals beschreven in bijlage 10. Als uit de toelichting blijkt dat een beantwoording een ander inzicht geeft voor een beoordelaar dan het (bij inschrijving) ingediende kan de beoordelaar ervoor kiezen om de eerdere beoordeling daarop aan te passen. Dit betekent geenszins dat een Inschrijver haar inschrijving bij de toelichting mag aanvullen of wijzigen. De leden van de beoordelingsgroep zullen onafhankelijk van elkaar de open vragen, de toelichting en het interview beoordelen, waarna er op basis van consensus tot een eindoordeel (per onderdeel, per item) zal worden gekomen.

**De te behalen waarden per onderdeel treft Inschrijver aan in bijlage 10, dit document is leidend in geval van tegenstrijdigheden met beoordelingsformulieren.**

### **6.1 Schriftelijke beantwoording open vragen**

Naast de gestelde eisen uit de onderhavige aanbesteding is de Aanbestedende dienst op zoek naar een Opdrachtnemer die haar gedurende de periode van de raamovereenkomst kan voorzien van veel toegevoegde waarde teneinde de doelstellingen en speerpunten op deze aanbesteding te bereiken. Hoe meer toegevoegde waarde (kwaliteit) een Inschrijver biedt, hoe hoger zij op dit onderdeel kwaliteit scoort. Alle antwoorden van een Inschrijver dienen realistisch en uitvoerbaar te zijn en dienen bij de ingediende prijzen op het prijzenblad te zijn inbegrepen, tenzij dit nadrukkelijk anders is vermeld in de vraagstelling. Een honorering van de antwoorden zal nimmer leiden tot een verplichte afname van datgene wat Inschrijver heeft ingediend. **NOTE: de beantwoording moet betrekking hebben op de scope van de opdracht en de organisatie van Opdrachtgever ZAAM.**

Bij 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.
- Er mogen geen verwijzingen naar websites of andere digitale omgevingen in zitten. Indien dit toch het geval is zal per verwijzing een aftrekwaarde van € 10.000,- op dat onderdeel van toepassing zijn.
- U dient de beantwoording van de open vragen toe te voegen bij uw inschrijving als een leesbaar en niet beveiligd **pdf-bestand**.

## **6.1 OPEN VRAGEN**

### **Open vraag 1: Implementatieplan en transitie**

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal vier pagina's A4 formaat hoe zij invulling gaat geven aan de implementatiefase. Inschrijver beschrijft (en licht dit persoonlijk toe):

- Op welke wijze Inschrijver een soepele overgang van de huidige dienstverlener naar Inschrijver bij ZAAM organiseert, waaronder een zorgvuldige dossieroverdracht.
- Wat Inschrijver van ZAAM (het KES (ICT, privacy functionaris en HR) en de scholen) nodig heeft om deze overgang te realiseren (welk niveau, hoeveel inspanningen en op welk moment).
- Een plan van aanpak waarbij Inschrijver duidelijk aangeeft welke rol zij hierin gaat vervullen met een uitgewerkt tijdspad/planning.
- Op welke wijze en binnen welk tijdsbestek Inschrijver de herbeoordeling van de lopende dossiers realiseert.
- Op welke wijze, hoe vaak en wanneer Inschrijver kennismaakt met de leidinggevenden van de Opdrachtgever en hen meeneemt in de visie en dienstverlening van de Opdrachtnemer.
- Op welke wijze Inschrijver zichtbaar wordt voor alle medewerkers van Opdrachtgever en haar scholen als nieuwe dienstverlener.
- Op welke wijze Inschrijver zich eigen gaat maken met de specifieke onderwijsvraagstukken van de Opdrachtgever die invloed hebben op verzuim en herstel.
- Een communicatieplan passend bij de aanvang/opstart.

**Open vraag 2: Preventie, verzuimbegeleiding en daarmee reductie ziekteverzuim.**

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal vijf pagina's A4 hoe zij Opdrachtgever gaat ondersteunen in de preventie van het ziekteverzuim en de verzuimbegeleiding met als doel een reductie van het ziekteverzuim. Inschrijver gaat hierbij uit van de bij deze aanbesteding aangeleverde verzuimcijfers (bijlage 11) en de huidige en gewenste situatie zoals beschreven in het aanbestedingsdocument.

Inschrijver dient hierbij minimaal de volgende zaken te beschrijven:

- Op welke wijze inventariseert inschrijver de adviesbehoefte van een leidinggevende (die gewend is alleen actief een hulpvraag uit te zetten) om de juiste ondersteuning te bieden?
- Op welke wijze (hoe en wat) Inschrijver leidinggevendens vervolgens ondersteunen binnen het eigen regiemodel?
- Op welke wijze houdt u het persoonlijk en niet digitaal, zoals met AI modellen/chatbots?
- Hoe verzorgt Inschrijver de communicatie op operationeel, tactisch en strategisch niveau met als doel de gehele organisatie aangesloten te houden op het doel van reductie van verzuim?
- Op welke wijze Inschrijver kijkt naar de-medicaliseren, inzet op werkvermogen en duurzame inzetbaarheid? Ofwel, terugkeer naar werk zodra dit kan.
- Op welke wijze Inschrijver de Aanbestedende dienst kan helpen inzicht te krijgen in de oorzaken van het ziekteverzuim?
- Op welke wijze (hoe en wat) Inschrijver invulling gaat geven aan reductie van het ziekteverzuim (voortkomend uit een medische indicatie, psychologische klachten en niet-medisch verzuim). Dit met een ambitie om het verzuimcijfer zeker 2% te verlagen. Dit geldt voor zowel verzuim tot 43 dagen als voor verzuim langer dan 43 dagen. De oplossing is daarbij niet het aanbieden van een transitievergoeding maar terugkeer naar eigen werk of ander passend werk.
- Hoe gaat Inschrijver om met een situatie waarbij het verzuim niet daalt maar stijgt?

**Open vraag 3: Kwaliteit en continuïteit aangeboden dienstverlening.**

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal vijf pagina's A4 op welk niveau (kwantitatief, ofwel hoeveel mensen en kwalitatief) eerste lijn en tweede lijn Inschrijver in het werkgebied van de Opdrachtgever gaat inzetten met een omschrijving van en transitie in twee jaar (**de kosten** voor de inzet verzuimpreventie is op **het prijzenblad** ingevuld).

Inzet door Inschrijver	Absolute inzet jaar 1	Absolute inzet jaar 2
Verzuimpreventie	uur	uur

- Inschrijver geeft hierbij een schriftelijke toelichting op de inzetverdeling 1<sup>e</sup> lijn en inzetverdeling 2<sup>e</sup> lijn.
- Op welke wijze waarborgt Inschrijver de continuïteit van de dienstverlening, kijkend naar de persoonlijke inzet en beschikbaarheid van de (bedrijfs)arts en eerste/tweede lijn bij verlof/ziekte of vertrek?
- Op welke wijze organiseert Inschrijver in de eigen organisatie de samenwerking tussen de professionals, zoals de bedrijfsarts, kerndeskundige, de eerste lijn en de administratie?
- Op welke wijze organiseert inschrijver de driehoek medewerker-leidinggevende en Inschrijver, als arbodienst?
- Opdrachtgever en haar medewerkers hechten veel waarde aan vaste contactpersonen en een vaste teamsamenstelling. Welke teamsamenstelling (kwaliteit en kwantiteit) zal Inschrijver na de gunning inzetten? Hoe kan Inschrijver er maximaal voor zorgdragen dat de teamsamenstelling de eerste 24 maanden (nader te bepalen a.d.h.v. startdatum livegang) maximaal ongewijzigd blijft?
- Wat doet Inschrijver aan structurele persoonlijke ontwikkeling van de eigen voor ZAAM in te zetten professionals?

Verder beschrijft Inschrijver binnen open vraag 3 het niveau van de kwalitatieve inzet:

<b>Waarbij Inschrijver aanvullend minimaal beschrijft:</b>	
1 <sup>e</sup> lijn contact	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Het profiel van de in te zetten medewerker; bestaande uit minimaal werkervaring, opleidingsniveau/diplomering en specifieke kennisgebieden en geboden opleidingen.</li> <li>- In welke mate is deze eerste lijn in staat om een goede analyse te maken van de verzuimmelding en casuïstiek en mag deze medewerker medisch oordelen?</li> </ul>
Bedrijfsarts	<ul style="list-style-type: none"> <li>- In welke mate en wanneer maakt Inschrijver gebruik van een bedrijfsarts in opleiding (die minimaal basisarts is), een arts niet in opleiding, een praktijkondersteuner of andere professional en hoe waarborgt Inschrijver de kwaliteit van de uitkomsten van een spreekuur/advies?</li> </ul>

**Open vraag 4: Proces ziekmelden, herstelmelden en persoonlijke communicatie.**

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal vier pagina's A4 hoe zij invulling gaat geven aan het proces bij ziekmeldingen, hersteld meldingen en uitnodigingen voor een spreekuur. Inschrijver kan daarbij uitgaan van een situatie dat een leidinggevende binnen 1 werkdag, maximaal 2 werkdagen altijd zelf contact met de betreffende medewerker heeft gehad. Bij meer dan drie ziekmelden binnen 12 maanden krijgt de betreffende medewerker een gesprek met de leidinggevende en HR-adviseur. Voordat er een spreekuur gaat plaatsvinden neemt de betreffende arts eerst contact op (maximaal 2 pogingen) met de betreffende leidinggevende.

- Op welke wijze (hoe en wanneer, met een voorbeeld) organiseert Inschrijver een **persoonlijk contact** met de leidinggevende die een verzuimmelding heeft verzonden en de betreffende medewerker?

Voorbeeld: Een medewerker meldt zich ziek, voelt zich overbelast en geeft aan niet te kunnen werken.

- Welke acties zet een Inschrijver in gang na deze ziekmelding (naar de medewerker en leidinggevende), dit concreet uitgewerkt naar acties en in welke tijd? En hoe verhoudt zich dat tot het eigen regiemodel?
- Met wie van de Inschrijver heeft de leidinggevende van de Opdrachtgever contact voorafgaande aan een spreekuur en/of nadien?
- Op welke wijze organiseert Inschrijver de contacten met de betreffende medewerker (welk middel, op welk moment en op welk niveau)?
- Op welke wijze worden uitnodigingen en verslagen beschikbaar gesteld?
- Tenslotte beschrijft Inschrijver waar de spreekuren plaatsvinden, kijkend naar de locaties van ZAAM.

**Open vraag 5: Voorbeeld rapportage en dashboard.**

Rapportages en dashboarding heeft voor ZAAM een duidelijke meerwaarde om de strategische overleggen goed vorm te geven en meer inzichten te verkrijgen. Inschrijver beschrijft en laat met voorbeelden zien welk dashboard en rapportages zij gaat leveren na een eventuele gunning. Daarnaast laat Inschrijver zien welke stuurinformatie zij beschikbaar kan stellen en op welke wijze Opdrachtgever deze kan inzetten. Wat is de meerwaarde hiervan in relatie tot het reduceren van het verzuim.

Inschrijver dient voorgaande in op maximaal 10 pagina's A4 totaal.

## **6.2 Persoonlijke toelichting op de schriftelijke beantwoording van de open vragen.**

De Inschrijver zal persoonlijk op locatie van de Opdrachtgever haar beantwoording op de open vragen toelichten. Bij deze toelichting wordt verwacht dat Inschrijver zelf het initiatief neemt om de beantwoording van de open vragen, zoals Inschrijver deze heeft ingediend, toe te lichten. Hierbij dient Inschrijver dezelfde volgorde te hanteren zodat de beoordelaars weten welke toelichting hoort bij welke vraag. Inschrijver zal zich in deze laten vertegenwoordigen door de mensen die de eerste lijn van de dienstverlening gaan uitvoeren. Het is de bedoeling dat deze functionaris zelf kan vertellen op welke wijze er invulling gegeven gaat worden aan de gevraagde dienstverlening. Dit geldt voor de vragen die gaan over de inhoudelijke invulling van de dienstverlening. Bidmanagers of andere niet direct aan de uitvoering van de opdracht verbonden medewerkers mogen hier niet bij aanwezig zijn.

De beoordelaars kunnen aan Inschrijver tijdens deze toelichting mogelijk verdiepvragen stellen, aan de hand van de beantwoording die bij de inschrijving is ingediend. Inschrijver zorgt ervoor dat zij deze toelichting laat uitvoeren door eigen medewerker(s), die zodanig bekwaam is (zijn) dat vragen over de inhoud van de beantwoording van de open vragen eenvoudig beantwoord kunnen worden, waarbij geldt dat diezelfde medewerker(s) na een eventuele voorgenomen gunning betrokken is (zijn) bij de uitvoering van de opdracht.

De toelichting moet inhoudelijk 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. Het betreft dus louter een toelichting op de ingediende beantwoording (vertellen hoe de uitvoering van de opdracht gaat plaatsvinden). Eventuele alternatieven en aanvullingen zullen niet leiden tot een aanpassing van de beoordeling.

Indien Inschrijver voor de toelichting gebruik wil maken van een PowerPoint of andere presentatie op een scherm draagt hij/zij geheel zorg voor een eigen device/hardware met een HDMI-aansluiting. De Aanbestedende dienst faciliteert een ruimte met een groot beeldscherm en een internetvoorziening. Materiedeskundige beoordelaars van de Opdrachtgever zullen de toelichting beoordelen. De toelichting kan ertoe leiden dat de individuele beoordeling van de beoordelaars op de beantwoording van de open vragen positief of negatief aangepast wordt.

Een negatieve aanpassing kan bijvoorbeeld plaatsvinden als de medewerkers aan tafel de inhoud van de beantwoording niet gestand kunnen doen. De beoordeling richt zich dus niet op wie schrijft de beste teksten, maar welke kwaliteit wordt er daadwerkelijk door de betrokken medewerkers geboden. Als de betreffende medewerkers even niet uit hun woorden komen is dat heel menselijk en zal daar ruimte geboden worden voor een korte pauze of een herstel van het antwoord. De beoordeling richt zich uiteraard uitsluitend op de inhoud en niet op andere aspecten.

De voorbereiding zal maximaal vijf minuten duren. **Het is niet de bedoeling dat Inschrijver een bedrijfspresentatie geeft**, zij mag zich maximaal vijf minuten voorstellen (niet verplicht), waarna de toelichting plaatsvindt.

**70 minuten totaal:**

5 minuten voorbereiding presentatiemiddelen;

5 minuten kennismaking/ voorstellen;

Maximaal 60 minuten toelichting.

Inschrijver dient deze volgorde tijdens de persoonlijke toelichting aan te houden.

**6.3 INTERVIEW**

De Inschrijver zal na een korte pauze (maximaal 5 minuten) vervolgens 1 casus voorgelegd krijgen. Deze casus is op voorhand vastgesteld en voor iedere Inschrijver gelijk. Deze casus is in bewaring gesteld bij het begeleidende Inkoopadviesbureau BiC. Inschrijver draagt zorg voor de aanwezigheid van de juiste personen die aan de opdracht gekoppeld zullen worden, waaronder minimaal de beoogde bedrijfsarts en eerste-lijn functionaris.

Het interview duurt maximaal 30 minuten, hierna zal het interview worden afgebroken, tenzij er omstandigheden zijn waar een Inschrijver geen invloed op heeft, in redelijkheid te beoordelen door de Aanbestedende dienst. Het is aan de Inschrijver om zich te houden aan de totale maximale tijd. Na de toelichting, de eventuele aanpassingen op de individuele beoordelingen en na het interview volgt een consensusoverleg, waarbij het beoordelingsteam in consensus tot een gemotiveerd eindoordeel per open vraag en de interviewvraag komt. Het consensusoverleg vindt, na de toelichting en het interview, in besloten kring plaats, de Inschrijver is hierbij niet aanwezig. De leden van de beoordelingsgroep zullen dus eerst onafhankelijk van elkaar de beantwoording van bovenstaande (interview)vragen beoordelen waarna er op basis van consensus tot een eindoordeel (per vraag) zal worden gekomen.