

Bijlage 6 – Kwaliteit

Referentienummer UMCG25ARBO

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 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'. 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:

<i>Uitmuntend</i>	<i>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.</i>
<i>Goed</i>	<i>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.</i>
<i>Voldoende</i>	<i>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.</i>
<i>Matig</i>	<i>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 en/of de beantwoording kent meer dan 2 verbeterpunten, maar maximaal 5.</i>
<i>Onvoldoende</i> = UITSLUITING	<i>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.</i>

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.

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.**

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, afhankelijk van wat er wordt gevraagd.
- Er mogen geen verwijzingen naar websites of andere online platforms in zitten.
- U dient de beantwoording van de open vragen toe te voegen bij uw inschrijving als een leesbaar en niet beveiligd **Pdf-bestand**.



OPEN VRAGEN

Open vraag 1: Implementatieplan en transitie

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 4 pagina's A4 (in te dienen via TenderNed) 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 (Ardosz) naar dienstverlening van de Inschrijver organiseert.
- Wat Inschrijver van de organisatie van UMCG Ambulancezorg (welke afdelingen en functies) nodig heeft om deze overgang te realiseren. Daarbij beschrijft Inschrijver welke functie, hoeveel inspanningen en op welk moment, uitgewerkt in een tijdspad (wie-wanneer-wat).
- Op welke wijze, hoe vaak en wanneer Inschrijver kennismaakt met de leidinggevenden en de locaties/posten van de Opdrachtgever, zichtbaar gaat worden en hen meeneemt in de visie en dienstverlening van de Opdrachtnemer.
- Hoe Inschrijver het behoud van de aangeboden kwaliteit waarborgt gedurende de eerste 36 maanden daarna en de eventuele optiejaren.
- Op welke wijze Inschrijver zich eigen gaat maken met UMCG Ambulancezorg als zorgorganisatie en specifieke vraagstukken zoals PTSS en fysieke belasting?
- Een communicatieplan passend bij de aanvang/opstart.

De huidige dienstverlener beschrijft dit als ware het om een nieuwe situatie gaat.



Open vraag 2: Preventie en de-medicaliseren (reductie ziekteverzuim)/ visie op duurzame inzetbaarheid.

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 5 pagina's A4 hoe zij Opdrachtgever gaat ondersteunen in de preventie van het ziekteverzuim en de-medicaliseren. Inschrijver gaat hierbij uit van de bij deze aanbesteding aangeleverde verzuimcijfers en situatieschets zoals beschreven in het aanbestedingsdocument. Inschrijver dient hierbij minimaal de volgende zaken te beschrijven:

- Op welke wijze (HOE en WAT) Inschrijver in beeld gaat brengen wat de volwassenheid van de UMCG Ambulancezorg organisatie is voor wat betreft verzuimpreventie en verzuimbegeleiding?
- Aanvullend op de eerste bullit: welke invulling Inschrijver gaat geven aan preventie van ziekteverzuim zonder deze taak alleen bij de betreffende leidinggevende te willen neerleggen, waarbij tevens aandacht is voor de specifieke arbeidsomstandigheden.
- Wat is hierbij de visie van de Inschrijver op duurzame inzetbaarheid, wat verwacht u hierbij van de medewerker, leidinggevende en HR en wat doet u zelf? Welke rol heeft Inschrijver en wat verwacht Inschrijver van de Aanbestedende dienst?
- Op welke wijze Inschrijver UMCG Ambulancezorg kan helpen inzicht te krijgen in de oorzaken van het ziekteverzuim?
- Op welke wijze Inschrijver de leidinggevenden binnen de organisatie kan ondersteunen in het positief beïnvloeden van het verzuim.
- Op welke wijze (HOE, WAT) Inschrijver invulling gaat geven aan reductie van het ziekteverzuim (voortkomend uit een medische indicatie, psychologische klachten en niet-medisch verzuim) met een ambitie om het jaarverzuimcijfer op gemiddeld maximaal 5% te brengen voor zowel verzuim tot 43 dagen als voor verzuim langer dan 43 dagen, kijkend naar terugkeer naar werk in plaats van ontbinding en een transitievergoeding.
- Hoe gaat Inschrijver om met een situatie waarbij het verzuim niet daalt maar stijgt?
- Op welke wijze kunnen medewerkers en leidinggevenden laagdrempelig contact krijgen met de juiste professional?

Open vraag 3: Kwaliteit en continuïteit dienstverlening.

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 5 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 drie jaar (de inzet verzuimpreventie is bij de kosten op het prijzenblad inbegrepen).

Inzet door Inschrijver	Absolute inzet jaar 1	Absolute inzet jaar 2	Absolute inzet jaar 3
Verzuimpreventie	uur	uur	uur
Verzuimbegeleiding	uur	uur	uur
Totaal	uur	uur	uur

- Inschrijver geeft hierbij een schriftelijke toelichting op de inzetverdeling. Inschrijver wordt expliciet gevraagd om een uren inzet en niet om een percentage.
- Inschrijver beschrijft op welke wijze zij invulling geeft aan een daling van de kosten waarbij het verzuim van UMCG Ambulancezorg daalt, hoe gaat zij dan om met de abonnementskosten?
- Inschrijver beschrijft op welke wijze zij de tevredenheid toetst over de geboden dienstverlening richting de betreffende medewerker en de leidinggevende.
- Opdrachtgever en haar medewerkers hechten veel waarde aan vaste contactpersonen en een vaste teamsamenstelling. Op welke wijze waarborgt Inschrijver de continuïteit van de dienstverlening, kijkend naar de persoonlijke inzet en beschikbaarheid van professionals zoals 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, taakgedelegeerde en de administratie.
- Op welke wijze gaat u invulling geven aan een medisch spreekuur (met de arts) kijkend naar de geografische spreiding van UMCG Ambulancezorg?
- Welke diensten voert Inschrijver zelf uit en wanneer maakt Inschrijver gebruik van onderaannemers en waarom?



Inschrijver geeft aanvullend op bovenstaande vragen een toelichting op de inzetverdeling inzake verzuimbegeleiding. Verder beschrijft Inschrijver het niveau van de kwalitatieve inzet:

Waarbij Inschrijver minimaal beschrijft inzake verzuimbegeleiding:	
1 ^e lijn contact	- Het profiel van de in te zetten medewerker; bestaande uit minimaal werkervaring, opleidingsniveau/diplomering en specifieke kennisgebieden en gevolgde opleidingen. - In welke mate is deze eerste lijn in staat om een goede analyse te maken van de verzuimmelding en casuïstiek?
Bedrijfsarts	- In welke mate en wanneer maakt Inschrijver gebruik van een bedrijfsarts in opleiding (die minimaal basisarts is), een arts niet in opleiding, een praktijkondersteuner en hoe waarborgt Inschrijver de kwaliteit van de uitkomsten van een spreekuur/advies?
Aanvullende ondersteuning leidinggevenden	- Op welke wijze (HOE) gaat u invulling geven aan ondersteuning aan leidinggevenden die zich op het gebied van Arbo- en verzuimbegeleiding niet allemaal op hetzelfde niveau begeven?



Open vraag 4: Proces ziekmelden, herstelmelden en communicatie

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 4 pagina's A4 hoe zij invulling gaat geven aan het proces bij ziekmeldingen, hersteld meldingen en uitnodigingen voor een spreekuur. Ziek- en (deel)herstelmeldingen en de opbouw van het re-integratiedossier worden gerealiseerd in AFAS HR van UMCG Ambulancezorg.

- Hoe ziet het proces van ziekmelden er bij de Inschrijver uit, wanneer doet Inschrijver wat in welke (urgente en minder urgente) situatie?
- Op welke termijn (wanneer) en welke terugkoppeling (wat) ontvangt de leidinggevende die melding via het HRM systeem van Opdrachtgever verzonden heeft?
- Welke acties zet een Inschrijver in gang na een 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 en op welke wijze (welk middel, op welk moment en door welke functie) 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 door welke functie)?



Open vraag 5: Voorbeeld rapportage, rapportage verzuimoorzaken en dashboard

Inschrijver beschrijft op maximaal 10 pagina's A4 welke rapportages zij gaat leveren die bestaan uit de rapportage na een consult, een rapportage met stuurinformatie waar minimaal verzuimoorzaken in staan beschreven en of zij over een dashboard beschikt en hoe deze eruit ziet.

Verder beschrijft Inschrijver op maximaal 2 pagina's A4;

- Op welke wijze geeft Inschrijver invulling aan de analyse en advies aan de hand van deze rapportages?
- Op welke wijze zorgt Inschrijver ervoor dat de gegevens uniform en eenduidig worden opgebouwd en gepresenteerd zodat gegevens van de UMCG Ambulancezorg overeenkomen met de gegevens van Inschrijver? Zien we allebei een 6 of een 9?



Open vraag 6: aanvullende diensten en providerboog

Inschrijver beschrijft op maximaal 1 pagina A4 welke aanvullende relevante diensten die niet in deze aanbesteding zijn opgenomen zelf kan bieden of aanbiedt via een providerboog.

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 en aangeboden dienstverlening.

De beoordelaars kunnen aan Inschrijver tijdens deze toelichting mogelijk verdiepingsvragen 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 persoonlijk **uitvoering geven** aan 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. 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 eigen device/hardware mee met een HDMI-aansluiting.

De Aanbestedende dienst faciliteert een ruimte met een groot beeldscherm en een internetvoorziening. Deskundige beoordelaars van de Opdrachtgever zullen de toelichting beoordelen. De toelichting kan ertoe leiden dat de individuele beoordeling van de beoordelaar(s) op de beantwoording van de open vragen positief of negatief aangepast wordt.



De voorbereiding zal maximaal 5 minuten duren. Het is NIET de bedoeling dat Inschrijver een bedrijfspresentatie geeft, zij mag zich maximaal 5 minuten voorstellen (niet verplicht), waarna de toelichting plaatsvindt.

70 minuten totaal (exclusief interview):

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 HET INTERVIEW

De Inschrijver zal na een korte pauze (maximaal 5 minuten) vervolgens een **tweetal casussen (interview vraag 1 en interview vraag 2)** worden voorgelegd. Deze twee casussen zijn op voorhand vastgesteld en voor iedere Inschrijver gelijk. Deze casussen zijn opgesteld en 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.

Deze medewerkers (waaronder minimaal 1 beoogde bedrijfsarts die aan UMCG Ambulancezorg gekoppeld gaat worden) zijn in staat om interviewvragen vanuit hun eigen ervaring en expertise te kunnen beantwoorden, zijnde een casus die gaat over langdurig verzuimbegeleiding en een casus over verzuimpreventie. Deze antwoorden liggen in lijn met de visie van de inschrijvende onderneming waarbij UMCG Ambulancezorg mag verwachten dat deze aanpak in alle regio's vergelijkbaar is.

Het interview duurt maximaal 45 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. Alsdan blijkt dat Inschrijver nog niet alle vragen beantwoord heeft zullen de openstaande vragen met de laagste waarde worden aangemerkt. 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 per 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.