

Bijlage 6 – Kwaliteit

Referentienummer AVA25ARB

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. Iedere uitwerkingen en beantwoording van een Inschrijver dient 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 twee vooraf vastgestelde casussen voorleggen aan de sleutelfunctionarissen van de Inschrijver. Deze casussen zijn voor iedere Inschrijver gelijk, maar zal niet worden bekendgemaakt. Dit interview zal plaatsvinden met het doel vast te kunnen stellen of de Inschrijver beschikt over voldoende deskundige medewerkers/kwaliteit om de opdracht uit deze onderhavige 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'. 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:

Uitmuntend	<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 beantwoording overstijgt de verwachtingen.</i>
Goed	<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 beantwoording overstijgt de verwachtingen niet, maar voldoet hieraan.</i>
Voldoende	<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>
Matig	<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 verbeterpunten (daarna volgt 'onvoldoende').</i>
Onvoldoende = UITSLUITING	<i>In de beantwoording van de Inschrijver wekt zij onvoldoende vertrouwen, de beschrijving of uitleg is onvoldoende (of niet) helder, onvoldoende (of niet) 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 (inclusief 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 beoordelingscommissie alleen het eerste toegestane aantal pagina's beoordelen, afhankelijk van wat er wordt gevraagd.
- Er mogen **geen linkjes** in de beantwoording zitten met verwijzingen naar online pagina's of andere digitale omgevingen.
- 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: Duurzaamheid en SROI

De Opdrachtgever hecht veel waarde aan maatschappelijk verantwoord en duurzaam inkopen. Inschrijver dient in maximaal 2 pagina's A4 te beschrijven hoe zij hieraan invulling gaat geven en beschrijft daarbij:

- Op welke wijze Inschrijver de energieconsumptie minimaliseert in haar bedrijfsvoering die betrekking heeft op deze opdracht, waaronder minimaal de keuze in vervoersmiddelen, huisvesting en gebruik van datacenters.
- Hoe Inschrijver omgaat met eigen afvalstromen en de scheiding hiervan.
- Op welke wijze Inschrijver een bijdrage levert aan een CO2-neutraal of CO2-negatief resultaat bij de in de bedrijfsvoering die betrekking heeft op deze opdracht binnen haar eigen organisatie.
- SROI (Social Return On Investment): Op welke wijze Inschrijver mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt en/of een inclusieve maatschappij gaat inzetten bij de uitvoering van deze overheidsopdracht dan wel een maatschappelijke bijdrage levert.

Open vraag 2: Pro-actieve ondersteuning en casemanagement, reductie ziekteverzuim en de-medicaliseren

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 5 pagina's A4 hoe zij Opdrachtgever pro-actief gaat ondersteunen in de preventie van het ziekteverzuim en de-medicaliseren. Daarnaast beschrijft inschrijver op welke wijze zij invulling gaat geven aan het casemanagement. Dit met als einddoel een sterke reductie en verkorten van het verzuim en zo snel mogelijk (verantwoord) terugkeer naar werk (intern of extern).

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 invulling gaat geven aan een proactieve rol bij de preventie van ziekteverzuim specifiek voor Avalex, zonder deze taak alleen bij de betreffende leidinggevende te willen neerleggen. Hierbij is aandacht is voor de arbeidsomstandigheden in een uitvoeringsorganisatie en het feit dat werken juist bijdraagt aan de gezondheid.
- Op welke wijze ondersteunt Inschrijver Avalex als een leidinggevende behoefte heeft aan ondersteuning in het uitvoeren van het eigen regie model. Kan Inschrijver het casemanagement waar nodig overnemen en op welke wijze? De leidinggevende blijft daarbij verantwoordelijk.
- Op welke wijze Inschrijver kijkt naar de-medicaliseren en inzet op werkvermogen en duurzame inzetbaarheid.
- Op welke wijze Inschrijver de Aanbestedende dienst kan helpen inzicht te krijgen in de oorzaken van het ziekteverzuim en op welke wijze zij de leidinggevendens binnen de organisatie kan ondersteunen in het positief beïnvloeden van het voorkomen van verzuim.
- Hoe gaat Inschrijver om met de abonnementskosten als het verzuim per procent daalt?
- Hoe gaat Inschrijver om met een situatie waarbij het verzuim niet daalt maar stijgt?

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 voornemens is te gaan inzetten met een omschrijving van en transitie in de eerste drie jaar (de inzet is bij de kosten op het prijzenblad inbegrepen).

- Inschrijver beschrijft de omvang van het vaste team (bedrijfsarts en taakgedelegeerde) en welke continuïteit biedt Inschrijver als het vaste team niet beschikbaar is (zonder dat medewerkers van Avalex langer dan 45 minuten hoeven te reizen)?
- Op welke wijze organiseert Inschrijver in de eigen organisatie de samenwerking tussen de professionals, zoals de bedrijfsarts(en) en de taakgedelegeerde(n)?
- Hoe gaat Inschrijver om met het feit dat leidinggevenden en medewerkers gewend zijn aan een spreekuur op locatie van Avalex en ook een inloopsprek uur kennen?

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 geboden opleidingen (dan wel big-registratie en/of accreditatie) en ervaring met casemanagement. - In welke mate is deze eerste lijn in staat om een goede analyse te maken van de verzuimmelding en casuïstiek en de daarbij behorende interventie? - Binnen welke termijn na een verzuimmelding voert inschrijver wat uit?
(Bedrijfs)arts	- 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?
Strategie	- Op welke wijze biedt u ondersteuning voor het optimaliseren en ontwikkeling van het Arbobeleid en reductie van verzuim bij Avalex?

Open vraag 4: Proces ziekmelden, herstelmelden, communicatie en applicatie

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.

- Kan Inschrijver een koppeling maken met Afas HR-licentie van Avaalex en wat heeft zij daarvoor van Avaalex nodig?
- Op welke wijze (hoe, met een voorbeeld) geeft Inschrijver terugkoppeling aan de leidinggevende die een melding heeft verzonden?
- Op welke termijn (wanneer) en welke terugkoppeling (wat) ontvangt de leidinggevende die de melding verzonden heeft (bij voorkeur met een koppeling met het HR-systeem van Avaalex)?
- Welke acties en wanneer 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?
- Op welke wijze organiseert Inschrijver de contacten met de betreffende zieke medewerker (welk middel, op welk moment en door welk niveau)?

Open vraag 5: Aanvullende diensten

Inschrijver dient te beschrijven op maximaal 1 pagina A4 welke aanvullende diensten zij zelf, of via een provider-boog kan aanbieden. Daarnaast vult Inschrijver middels Formulier D (toe te voegen bij de inschrijving) in of zij wel of niet het onderstaande kan bieden. Hierbij geeft inschrijver tevens een korte toelichting.

- Vitaliteitsdiensten (inzake voeding, beweging, verslaving, gezonde werkomgeving);
- Vaccinaties medewerkers (waaronder Hepatitis A en/of B en Tetanus);
- Overige interventies.

Open vraag 6: Voorbeeld rapportage en rapportage verzuimoorzaken

Inschrijver dient de volgende voorbeeldrapportages aan te leveren op maximaal 40 pagina's A4 totaal bestaande uit:

- Een voorbeeldrapportage ten behoeve van een overheidsorganisatie (HR/leidinggevenden) met verzuimcijfers/analyse/trends en ontwikkelingen en welke verzuimoorzaken zijn inzichtelijk?
- Een voorbeeld rapportage ten behoeve van de directie met verzuimcijfers/analyse/trends en ontwikkelingen, zo mogelijk in combinatie met verzuimoorzaken.
- Op welke wijze zorgt Inschrijver ervoor dat de gegevens van Avalex overeenkomen met de rapportages van Inschrijver?

Hier mogen geen links inzitten met websites. Inschrijver visualiseert de rapportages met afbeeldingen en licht dit toe. Daarnaast laat Inschrijver zien welke stuurinformatie zij beschikbaar kan stellen en op welke wijze Opdrachtgever deze kan inzetten/wat de meerwaarde hiervan is.

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 bij welke vraag hoort. 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, de andere vragen mogen door iemand anders toegelicht worden.

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 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. 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 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:

5 minuten voorbereiding presentatiemiddelen;

5 minuten kennismaking/voorstellen;

Maximaal 60 minuten toelichting.

Inschrijver dient deze volgorde tijdens de persoonlijke toelichting aan te houden zodat de beoordelaar weet welke toelichting bij welke vraag hoort.

6.3 INTERVIEW (CASUSSEN)

De Inschrijver zal na een korte pauze (maximaal 5 minuten) aansluitend vervolgens twee casussen voorgelegd krijgen die op voorhand zijn vastgesteld en voor iedere Inschrijver gelijk zullen zijn. Deze casussen zijn opgesteld en in bewaring gesteld bij het begeleidende inkoopadviesbureau. Inschrijver draagt ervoor zorg dat voor dit interview dezelfde sleutelfunctionarissen aanwezig zijn als bij de toelichting van de open vragen. De casussen zijn praktijkvoorbeelden die relevant zijn om te toetsen hoe inschrijver met die situaties omgaat.

Inschrijver krijgt maximaal 15 minuten om de casussen te bestuderen en krijgt vervolgens maximaal 15 minuten om de vragen uit de voorgelegde casussen te beantwoorden. De sessie duurt dus maximaal 30 minuten. Hierna zal deze sessie worden afgebroken, tenzij er omstandigheden zijn waar een Inschrijver geen invloed op heeft, in redelijkheid te beoordelen door de Opdrachtgever. 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 casus 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 vragen/casussen beoordelen waarna er op basis van consensus tot een eindoordeel (per vraag/casus) zal worden gekomen.