

Bijlage 11 Format Programma van Wensen en Vragen

In het plan van aanpak dat Inschrijver opstelt en aanlevert, gaat Inschrijver in op de volgende twee (2) thema's met bijbehorende onderdelen:

1. Implementatieplan
2. Kwaliteit voor de Reiziger en Opdrachtgever

Formaliteitseisen

Het maximum van 20x A4 is voor het totaal van de subguningcriteria. U bent vrij in de verdeling van het aantal pagina's over deze twee criteria zolang het totaal van 20x A4 niet overschreden wordt.

Daarbij gelden de volgende eisen:

- lettertype Arial 11 pt;
- regelafstand 13;
- marges aan alle kanten minimaal 2 cm;
- Tekst links uitlijnen
- Tekstkleur zwart
- Gebruik 1 witregel tussen kopje en de alinea
- Gebruik 1 witregel tussen einde van de alinea en volgend kopje
- inclusief eventuele bijlagen (tenzij anders vermeld);
- geen kolommen en tabellen.

Slechts de pagina's die binnen het maximum aantal pagina's vallen, worden beoordeeld; iedere pagina daarboven wordt niet beoordeeld. (Dus bij maximaal 20 A4 worden bij een inzending van 22 pagina's, alleen de eerste 20 pagina's beoordeeld).

Indien uw inschrijving niet aan de hierboven opgesomde eisen voldoet, wordt uw inschrijving terzijde gelegd.

Alle documenten zijn voorzien van een "anonieme" layout. De naam van de organisatie mag op geen enkele manier herleidbaar zijn.

Format 1 Implementatieplan

Doel

Een goed lopende implementatie van de uitvoering van het vervoer is van groot belang voor Opdrachtgever. Op die manier ondervinden de Reizigers zo min mogelijk hinder van de ingang van een nieuwe contractperiode. Wij vinden het belangrijk dat uw beschrijving van de implementatie ons het vertrouwen geeft dat de dienstverlening tijdig en correct kan starten met voldoende opgeleid en betrokken medewerkers. Daarbij worden wij en waar van toepassing de Reizigers, op tijd en volledig geïnformeerd over de voortgang van de implementatie.

Voor dit subgunningscriterium beschrijft u de implementatie. Deze beschrijving sluit aan bij de eisen die in het Programma van Eisen gesteld zijn.

Het implementatieplan wordt integraal beoordeeld op de mate waarin de gevraagde meerwaarde concreet en helder - in ieder geval met inbegrip van onderstaande elementen - is beschreven, die naar oordeel van de Opdrachtgever een zo goed als mogelijke en ongestoorde aanvang van de dienstverlening mogelijk maakt.

- ✓ Voldoende personeel (chauffeurs, regiemedewerkers en vervoer coördinatoren) om de Overeenkomst uit te voeren, waaronder de werving, selectie en opleiding van medewerkers (chauffeurs, regiemedewerkers, vervoer coördinatoren);
- ✓ Borgen van voldoende kennis van de doelgroepen bij de medewerkers;
- ✓ Borging van de implementatie in uw organisatie;
- ✓ Communicatie met de Opdrachtgever tijdens de implementatie;
- ✓ Communicatie met Reizigers en ouder(s)/verzorger(s) tijdens de implementatie;
- ✓ Communicatie met overige stakeholders (bijvoorbeeld scholen en frequent bezochte bestemmingen) tijdens de implementatie;
- ✓ Inrichting van een laagdrempelige Klachtenprocedure;
- ✓ Implementatie wagenpark en borging laadinfra die voldoen aan het PvE en uw aanbod;
- ✓ Tijdig realiseren van volledig operationele systemen ten behoeve van de uitvoering van het vervoer;
- ✓ Soepele overgang van de huidige overeenkomsten naar de nieuwe Overeenkomst. Hoe betreft u hier de Opdrachtgever bij? En hoe worden Reizigers geïnformeerd over de overdracht naar het nieuwe contract;
- ✓ De wijze van samenstellen van een kernteam, het aanstellen van een vaste contactpersoon en vervanger en de wijze van kennismaking met Opdrachtgevers;
- ✓ De mate waarin risico's tijdens de implementatiefase worden onderkend en de wijze waarop hiervoor beheersmaatregelen worden getroffen;
- ✓ Welke risico's ziet u m.b.t. de implementatie en welke acties onderneemt u om deze risico's te mitigeren en wat vraagt dit van de Opdrachtgever?

Wat levert u aan?

Beschrijf hoe u aantoonbaar gaat garanderen dat uw onderneming met de start van het contract operationeel gereed is om volledig uitvoering te geven aan de in dit aanbestedingsdocument beschreven opdracht.

Gebruik de volgende hoofdstukindeling voor uw implementatieplan:

- ✓ Personeel en opleidingen
- ✓ Communicatie
- ✓ Wagenpark en ICT
- ✓ Risicoanalyse

U stelt een (activiteiten)planning op van 1 A3. In deze planning komen minimaal de volgende onderdelen herkenbaar terug:

- De mijlpalen van op te leveren systemen en applicaties;
- Het organiseren van gekwalificeerd en voldoende medewerkers;
- Het inrichten van de organisatie voor de Opdracht.

De (activiteiten)planning van 1 A3 telt niet mee bij het voorgeschreven maximum aantal pagina's.

Format 2 Kwaliteit voor de Reiziger en Opdrachtgever

Doel

Wij vinden het erg belangrijk dat Opdrachtnemer betrouwbare dienstverlening biedt aan de Reizigers van het vervoer. Wij hechten daarom grote waarde aan een Opdrachtnemer die in staat is om de kwaliteit van het vervoer te waarborgen en te verbeteren. Bij de uitvoering van uw diensten houdt u zo veel mogelijk rekening met de mogelijkheden en de behoeften/mogelijkheden en beperkingen van de diverse Reizigers. Opdrachtgever hecht er veel waarde aan dat iedere medewerker met de Reiziger proactief communiceert en correct is in de bejegening. Hiervoor beschikt u over meerdere communicatiekanalen (persoonlijk én digitaal) die toegankelijk zijn voor het reserveren van ritten, doorgeven van wijzigingen, Klachten en Meldingen tot en met de nazorg. Daarnaast vinden wij het erg belangrijk dat de Reizigers kunnen rekenen op uitstekende dienstverlening van goed opgeleide medewerkers.

Voor dit subgunningscriterium beschrijft u de kwaliteit voor de Reizigers. Deze beschrijving sluit aan bij de Eisen die in het Programma van Eisen gesteld zijn. Maak hierbij gebruik van de volgende hoofdstukindeling:

- ✓ De kwaliteit van de uitvoering
- ✓ Goed opgeleide en dienstverlenende medewerkers
- ✓ Communicatie
- ✓ Klantbeleving en klachtenprocedure

Kwaliteit van de uitvoering

Doel

Wij vinden het erg belangrijk dat de Reizigers kunnen rekenen op adequaat vervoer. Het borgen van de kwaliteit van de uitvoering van de dienstverlening (denk hierbij onder andere aan maximale reistijd, rijstijl, doorgeven mutaties, vaste chauffeur, stiptheid, rijstijl, hulp bij in- en uitstappen, etc.). Ook de beleving van de Reizigers en stakeholders speelt een belangrijke rol in hoe zij de kwaliteit ervaren.

Innovatie

- ✓ Daarnaast willen we u graag uitdagen om te komen tot een plan om ritten met een vast karakter in het AOV zo klantgericht mogelijk uit te voeren. Denk hierbij aan ritten richting instellingen, activiteiten in clubverband (paardrijden etc).
- ✓ Welke mogelijkheden biedt u concreet aan om de pieken in het vervoer af te vlakken zodat het AOV- vervoer beter aansluit bij het leerlingenvervoer en u een hogere combinatiegraad gaat realiseren? Voorwaarde is dat de reiziger expliciet akkoord gaat met uw voorstel om de rit te spreiden. Als de reiziger niet akkoord gaat met uw voorstel dan dient de rit uitgevoerd te worden op het tijdstip dat de reiziger wenst. In uw plan maakt u concreet op welke wijze u de ritspreiding gaat organiseren, welke instrumenten u gaat inzetten (bv financiële beloning voor de reiziger). Eventuele financiële prikkels zijn voor de Opdrachtgever budgetneutraal.
- ✓ Beschrijf in bovengenoemde punten ook wat u concreet nodig heeft van de opdrachtgever?

Goed opgeleide en dienstverlenende medewerkers

Doel

Wij vinden het erg belangrijk dat Reizigers altijd kunnen vertrouwen en rekenen op goed opgeleide en dienstverlenende medewerkers (chauffeurs, telefonisten en vervoer coördinatoren) met kennis van zaken over de diversiteit van de doelgroep (beperkingen) en een passende dienstverlening die hierop aansluit. Wij vragen van u als Inschrijver aan te geven hoe u gaat zorgdragen voor de werving, selectie en behoud van kwalitatief goed personeel gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst (dus duidelijk niet alleen bij de start van het vervoer). Welke instrumenten zet u in om de medewerkerstevredenheid te meten en wat doet u met de uitkomsten.

Ook vragen wij u aan te geven hoe u ervoor gaat zorgen dat het personeelsverloop tot een minimum wordt beperkt. U geeft hierin ook aan wat wij als Opdrachtgever hierin als partner kunnen betekenen (bijvoorbeeld maar niet alleen SROI). Welke andere partners gaat uw organisatie bij het werven, selecteren en behouden van medewerkers nog meer betrekken?

Communicatie

Doel

Wij vinden het belangrijk dat de communicatie met en bejegening van de Reizigers correct is en dat alle communicatiekanalen toegankelijk zijn. U houdt daarbij rekening met de diversiteit van de Reizigers. Dit geldt ook voor alle medewerkers die contact hebben met de Reizigers. Reizigers moeten gedurende het gehele proces van rit(ten) reserveren tot en met de aankomst op bestemming en bij verstoringen geïnformeerd zijn (denk hierbij aan het boeken en bevestigen van de rit, ophaaltijd, communicatie bij verstoringen etc.).

Reizigers kunnen naast persoonlijk klantcontact ook zelfstandig met een (native) app of website, zowel mobiel (responsive) als via een desktop, hun rit(ten) organiseren. Voor het leerlingenvervoer geldt dat ouders gebruik kunnen maken van een portaal en app waarmee zij live zicht hebben op de (gereden) route van het kind, inclusief de in- en uitstaptijden. Via deze tools moeten ouders ook minimaal aan- en afmeldingen doorgeven en klachten melden.

Daarnaast is een goede en passende communicatie met de Opdrachtgever heel belangrijk in het vervoer.

Klachten en klantbeleving

Doel

Wij vinden het belangrijk dat de Reizigers en stakeholders op een laagdrempelige manier hun Klachten en Meldingen kunnen indienen. Ook is het belangrijk dat Klachten adequaat en empathisch worden opgepakt en afgehandeld. Wij vinden het belangrijk dat de klachtenprocedure waarborgt dat:

- ✓ Deze toegankelijk en laagdrempelig is voor de Reizigers;
- ✓ Deze ingericht is op het herstellen van de tevredenheid van de indiener van de klacht;
- ✓ Deze zo is ingericht dat uw organisatie leert en verbetert naar aanleiding van de ingediende klachten.

Daarnaast willen we graag weten op welke wijze u concreet invulling geeft aan de klantbeleving van uw dienstverlening en hoe u cliëntenparticipatie betreft in de verbetering van de dienstverlening.

Kwaliteit voor de opdrachtgever

De Opdrachtgever gaat een langdurige relatie aan met de Opdrachtnemer. Op welke wijze denkt de Opdrachtnemer mee en welke bijdrage u levert aan de doelen van opdrachtgever? Ook beschrijft u concreet hoe de samenwerking eruit en wat u van de Opdrachtgever verwacht.

Wat levert u aan?

Bovenstaande opsomming is niet uitputtend. U bent als inschrijver vrij om meer onderwerpen toe te voegen als u dat noodzakelijk vindt voor de kwaliteit van uw plan.

Beschrijf hoe u aantoonbaar invulling geeft aan deze doelstelling en houdt bij de beantwoording ook rekening met de algemene doelstellingen van deze aanbestedingsprocedure. In het plan onderbouwt u duidelijk de door u gemaakte keuzen en hoe denkt dat dit de kwaliteit van het vervoer positief zal beïnvloeden.