

Format Gunningscriteria Doelgroepenvervoer

In het plan van aanpak (zie 6.4.1. en 6.4.2 Aanbestedingsleidraad) dat Inschrijver opstelt en aanlevert, gaat Inschrijver in op de volgende twee (2) thema's met bijbehorende onderdelen:

- Implementatieplan
- Kwaliteit voor de Reiziger

Formaliteitseisen

Het maximum van 15x A4 is voor het totaal van deze twee sub-gunningscriteria (Implementatieplan en Kwaliteit voor de Reiziger). Inschrijver is vrij in de verdeling van het aantal pagina's over deze twee criteria zolang het totaal van 15x 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.

*Met uw rechtermuis selecteert u 'Alinea', bij regelafstand selecteert u 'Ten minste' en bij Op: vult u 13 pt in.

Slechts de pagina's die binnen het maximum aantal pagina's vallen, worden beoordeeld; iedere pagina daarboven wordt niet beoordeeld. (Dus bij maximaal 15 A4 worden bij een inzending van 17 pagina's, alleen de eerste 15 pagina's beoordeeld).

Indien de Inschrijving van Inschrijver niet aan de hierboven opgesomde eisen voldoet, wordt deze 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 goede start van het vervoer staat of valt bij de kwaliteit van de implementatie. In dit plan moet naast de technische implementatie ook aandacht zijn voor de communicatie bij de start van het vervoer en de samenwerking met alle partners.

Voor dit sub-gunningscriterium beschrijft Inschrijver 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 concreet en helder in ieder geval onderstaande elementen zijn beschreven, welke naar oordeel van de Aanbestedende dienst een zo goed als mogelijke en ongestoorde aanvang van de dienstverlening garandeert.

Inschrijver houdt daarbij de volgende hoofdstukindeling aan met de genoemde elementen per hoofdstuk:

Personeel en opleidingen

- beschrijving projectorganisatie;
- voldoende personeel (chauffeurs en vervoer coördinatoren) om de overeenkomst uit te voeren;
- opleidingen personeel (chauffeurs en vervoer coördinatoren).

Communicatie

- de wijze van samenstellen van een kernteam, het aanstellen van een vaste contactpersoon en vervanger en de wijze van kennismaking met de Aanbestedende dienst;
- soepele overgang van de huidige overeenkomst naar de nieuwe overeenkomst en op welke manier de Aanbestedende dienst hierbij wordt betrokken;
- op welke manier ouders/verzorgers geïnformeerd worden over de overdracht en het vervoer met ingang van het nieuwe (school)jaar/contract;
- communicatie met de Reizigers, ouders/vertegenwoordigers, scholen, medewerker toegang jeugdhulpaanbieders/zorginstellingen en DZB (afhankelijk van het perceel);
- de inrichting van een laagdrempelige klachtenprocedure.

Wagenpark en ICT

- volledig ingerichte en functionerende systemen;

- tijdig realiseren van volledig operationele systemen ten behoeve van de uitvoering van het vervoer;
- voldoende voertuigen die voldoen aan het Programma van eisen en het aanbod van Inschrijver.

Risicoanalyse

- welke risico's Inschrijver ziet met betrekking tot de implementatie en welke acties Inschrijver onderneemt om deze risico's te mitigeren en wat dit vraagt van de Aanbestedende dienst;
- de mate waarin risico's tijdens de implementatiefase worden onderkend en de wijze waarop hiervoor beheersmaatregelen worden getroffen.

Wat levert Inschrijver aan?

Alle documenten zijn voorzien van een "anonieme" lay-out. De naam van de organisatie mag op geen enkele manier herleidbaar zijn. Inschrijver beschrijft hoe hij aantoonbaar invulling geeft aan deze doelstelling en houdt bij de beantwoording ook rekening met de algemene doelstellingen van deze Aanbestedingsprocedure. Inschrijver beschrijft hoe hij aantoonbaar garandeert dat hij bij de start van het schooljaar 2022/2023 operationeel gereed is om volledig uitvoering te geven aan de in dit Aanbestedingsdocument beschreven Opdracht.

Inschrijver 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

Doel

De Aanbestedende dienst vindt het erg belangrijk dat Inschrijver betrouwbare dienstverlening biedt aan de Reizigers van het vervoer. De Aanbestedende dienst hecht daarom grote waarde aan een Inschrijver die in staat is om de kwaliteit van het vervoer te waarborgen en te verbeteren. Bij de uitvoering van de diensten houdt Inschrijver zoveel mogelijk rekening met de mogelijkheden, de behoeften en beperkingen van de diverse Reizigers. De Aanbestedende dienst hecht er veel waarde aan dat iedere medewerker met de Reizigers/ouders, scholen, zorginstellingen en DZB-locatie (afhankelijk van het perceel) proactief communiceert en correct is in de bejegening. Hiervoor beschikt Inschrijver over meerdere communicatiekanalen (persoonlijk én digitaal) die toegankelijk zijn voor het doorgeven van wijzigingen, klachten en meldingen tot en met de nazorg. Daarnaast vindt de Aanbestedende dienst het erg belangrijk dat de Reizigers kunnen rekenen op uitstekende dienstverlening van goed opgeleide medewerkers. Voor dit sub-gunningscriterium beschrijft Inschrijver de kwaliteit voor de Reizigers/ouders, zorginstellingen en DZB-locatie (afhankelijk van het perceel). Deze beschrijving sluit aan bij de eisen die in het Programma van eisen gesteld zijn.

Het kwaliteitsplan wordt integraal beoordeeld op de mate waarin concreet onderstaande elementen zijn beschreven. Inschrijver houdt daarbij dezelfde volgorde aan als hieronder genoemd.

1. Kwaliteit van de uitvoering
2. Goed opgeleide en dienstverlenende medewerkers
3. Communicatie
4. Klachten en klantbeleving

Kwaliteit van de uitvoering

Doel

De Aanbestedende dienst vindt het erg belangrijk dat de Reizigers/ouders, scholen, zorginstellingen en DZB-locatie (afhankelijk van het perceel) 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, etc.). Ook de beleving van de Reizigers/ouders, scholen, zorginstellingen en DZB-locatie (afhankelijk van het perceel) speelt een belangrijke rol in hoe zij de kwaliteit ervaren.

Goed opgeleide en dienstverlenende medewerkers

Doel

De Aanbestedende dienst vindt het erg belangrijk dat Reizigers altijd kunnen vertrouwen en rekenen op goed opgeleide en dienstverlenende medewerkers (chauffeurs en vervoer coördinatoren) met kennis van zaken over de diversiteit van de doelgroep (beperkingen) en een passende dienstverlening die hierop aansluit. De Aanbestedende dienst vraagt aan de Inschrijver aan te geven hoe hij zorgt voor de werving en selectie van kwalitatief goed personeel gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst (dus duidelijk niet alleen bij de start van het vervoer). Ook vraagt de Aanbestedende dienst Inschrijver aan te geven hoe hij ervoor zorgt dat het verloop in personeel tot een minimum wordt beperkt. Het is een gegeven dat het moeilijk is (en nog steeds moeilijker wordt) om goed en gemotiveerd personeel te krijgen en te behouden voor het doelgroepenvervoer. Het werk heeft zeker veel positieve kenmerken maar de gebroken diensten, relatief lage aantal uren en de magere Cao (in loon en arbeidsvoorwaarden) zorgen voor een grote uitdaging voor chauffeurs. Het is ook een gegeven dat planners moeilijk zijn te vinden en te behouden. De instroom is steeds lager en de uitstroom wordt steeds hoger. Dit is naar verwachting het belangrijkste onderwerp voor de komende jaren om de kwaliteit van het vervoer op niveau te houden. De Inschrijver moet zich hierin onderscheiden. Inschrijver geeft hierin ook aan wat de Aanbestedende dienst hierin als partner kan betekenen (bijvoorbeeld maar niet alleen SROI). Welke andere partners gaat Inschrijver bij het werven, selecteren en behouden van personeel nog meer betrekken? Een belangrijke wens is dan ook dat Inschrijver een goed gemotiveerd plan schrijft hoe hij garandeert dat er voldoende goed, opgeleid en gemotiveerd personeel is gedurende de looptijd van de overeenkomst en wat Inschrijver doet om hen te behouden. Belangrijk is om te toetsen dat de werving en selectie continu is en niet stopt bij de start van het vervoer. Ook het meten van de medewerker tevredenheid is belangrijk. Naleving van de CAO is een minimumeis die aan de voorkant als uitsluitingscriterium is opgenomen.

Communicatie

Doel

De Aanbestedende dienst vindt het erg belangrijk dat de communicatie met en bejegening van de Reizigers correct is en dat alle communicatiekanalen (digitaal en persoonlijk) toegankelijk zijn. Dit geldt voor alle medewerkers die contact hebben met de Reizigers. Ouders/verzorgers, DZB-locatie en de toegang (Jeugdteam) (afhankelijk van het perceel) moeten 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 tool(s) moeten ouders, DZB-locatie en de toegang (Jeugdteam) (afhankelijk van het perceel) minimaal aan- en afmeldingen door kunnen geven en klachten melden. Daarnaast is een goede en passende communicatie met de Aanbestedende dienst heel belangrijk in het doelgroepenvervoer.

Een belangrijke wens is dan ook dat Inschrijver de Aanbestedende dienst overtuigt dat zijn communicatie van hoge kwaliteit is. Inschrijver overlegt hiervoor een communicatieplan. Het ingediende communicatieplan wordt als geheel beoordeeld. De Aanbestedende dienst verwacht dat de doelstelling van de aanbesteding wordt gehaald en beoordeelt de meerwaarde die Inschrijver biedt ten opzichte van het Programma van eisen (bijlage 6). In het Programma van eisen stelt de Aanbestedende dienst eisen aan de communicatie in de Opdracht. In het plan beschrijft Inschrijver hoe de communicatie wordt uitgevoerd. Hierbij is aandacht voor de communicatie (en in te zetten middelen) op alle belangrijke communicatiemomenten, waaronder:

- de start van het schooljaar;
- de aanmelding van een nieuwe Reiziger;
- de ontvangst van een klacht;
- veranderingen in het vervoer zoals bijvoorbeeld bij COVID-19;
- in geval van chauffeurstekorten.

Klachten en klantbeleving

Doel

De Aanbestedende dienst vindt het erg belangrijk dat de Reizigers, ouders, DZB-locatie en de toegang (afhankelijk van het perceel) op een laagdrempelige manier hun klachten kunnen indienen. Ook is het belangrijk dat klachten adequaat en empathisch worden opgepakt en afgehandeld. De Aanbestedende dienst vindt het belangrijk dat de klachtenprocedure waarborgt dat:

- deze toegankelijk is en specifiek is ingericht op de toegankelijkheid voor de Reizigers;
- deze ingericht is op het herstellen van de tevredenheid van de indiener van de klacht;
- deze zó is ingericht dat Inschrijver leert en verbetert naar aanleiding van de ingediende klachten.

Daarnaast wil de Aanbestedende dienst graag weten op welke wijze Inschrijver vormgeeft aan de klantbeleving van zijn dienstverlening.

Wat levert Inschrijver aan?

Inschrijver beschrijft aantoonbaar op welke manier hij invulling geeft aan deze doelstelling en houdt. Inschrijver houdt daarbij rekening met de algemene doelstellingen van deze Aanbestedingsprocedure. In zijn plan onderbouwt Inschrijver duidelijk de gemaakte keuzes en hoe hij denkt dat dit de kwaliteit van het vervoer positief zal beïnvloeden.