

## Format Gunningscriteria Regiotaxi Holland Rijnland

In het plan van aanpak (zie 6.4.1, 6.4.2 en 6.4.3 Aanbestedingsleidraad) dat Inschrijver opstelt en aanlevert, gaat Inschrijver in op de volgende drie (3) thema's met bijbehorende onderdelen:

- Kwaliteitsborging in de implementatie;
- Kwaliteit uitvoering, borging en risico analyse;
- Klantbeleving en communicatie met de klant.

### Formaliteitseisen

- Maximaal 7x A4 pagina's voor gunningscriterium 'Kwaliteitsborging in de implementatie' (6.4.1), exclusief voorblad en inhoudspagina. **Het implementatieschema telt niet mee voor het aantal a4.**
- Maximaal 7x A4 pagina's voor gunningscriterium 'Kwaliteit van uitvoering en borging' (6.4.2), exclusief voorblad en inhoudspagina.
- Maximaal 7x A4 pagina's voor gunningscriterium '**Klantbeleving en communicatie**' (6.4.3), exclusief voorblad en inhoudspagina.

Daarbij gelden de volgende eisen:

- lettertype Arial 11 pt;
- regelafstand 13\*;
- marges aan alle kanten minimaal 2 cm;
- Tekst links uitlijnen;
- Tekstkleur zwart, **kopjes mogen in een andere kleur;**
- Gebruik 1 witregel tussen einde van de alinea en volgend kopje;
- inclusief eventuele bijlagen (tenzij anders vermeld);
- geen kolommen en tabellen, **tenzij dat uitdrukkelijk wordt vermeld en het de leesbaarheid en overzichtelijkheid van de tekst bevordert;**

\*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 7 A4 worden bij een inzending van 8 pagina's, alleen de eerste 7 pagina's beoordeeld).

Indien de Inschrijving van Inschrijver niet aan de hierboven opgesomde eisen voldoet, wordt deze terzijde gelegd.

## **Format 1 Kwaliteitsborging in de implementatie**

De Aanbestedende dienst wil een specifiek op deze opdracht geënt implementatieplan ontvangen, waarin ook een hoofdstuk opgenomen is met een risicoanalyse en beheersmaatregelen.

Inschrijver gaat minimaal in op de onderstaande elementen:

- Activiteiten en risico's
  - Implementatieschema (Excel/A3) waarin activiteiten en mijlpalen worden beschreven inclusief wat er wanneer van de Opdrachtgever wordt verwacht.
  - Risicoanalyse en beheersmaatregelen. Hieruit blijkt dat Inschrijver de risico's voor Reizigers, de aanbestedende dienst, eventuele andere betrokken partijen en zichzelf onderkent en effectieve beheersmaatregelen treft. Dit wordt in een tabel verwerkt, zodat het geheel overzichtelijk en vergelijkbaar is voor de beoordelaars.
- Personeel
  - Beschrijving projectorganisatie, het aanstellen van een vaste contactpersoon en vervanger.
  - Tijdig voldoende personeel (zoals chauffeurs, centralisten, planners en telefonisten) om de overeenkomst uit te voeren.
  - Opleidingen personeel.
- Systemen
  - Tijdig realiseren van volledig operationele systemen ten behoeve van de uitvoering van het vervoer.
- Voertuigen
  - Tijdig voldoende voertuigen die voldoen aan het Programma van Eisen en het aanbod van Inschrijver.
- Communicatieproces

De mate waarin en de wijze waarop het communicatieproces tussen Reizigers, Opdrachtgever, eventuele andere betrokken partijen en Opdrachtnemer, voorafgaande aan de start van het vervoer wordt ingeregeld.

### **Hoe wordt beoordeeld?**

De beoordelaars betrekken bij de beoordeling van het betreffende onderdeel van het sub-Gunningscriterium alleen die informatie die bij dat betreffende sub-Gunningscriterium is ingediend. Informatie die bij een ander sub-Gunningscriterium is ingediend wordt daar dus niet bij betrokken. Voorbeeld: bij de beoordeling van sub-Gunningcriterium 'Kwaliteitsborging in de implementatie' wordt alleen die informatie beoordeeld die voor dat betreffende sub-Gunningscriterium is ingediend en niet de informatie die bij een ander sub-Gunningscriterium (zoals bijv. bij sub-Gunningcriterium 'Kwaliteit uitvoering, borging en risico analyse') is ingediend.

### **Wat levert Inschrijver aan?**

Inschrijver dient een Implementatieplan in dat specifiek geënt is op deze opdracht en dat duidelijk en goed leesbaar is. Inschrijver dient hierbij eveneens een Implementatieschema (Excel/A3) in. Deze telt niet mee bij het aantal in te leveren pagina's.

### **Format 2 Kwaliteit uitvoering, borging en risico analyse**

Aanbestedende dienst wil een specifiek op deze opdracht geënt operationeel plan ontvangen. In het Operationeel plan dient de Inschrijver o.a. te beschrijven op welke wijze de Inschrijver de betrouwbaarheid van de uitvoering garandeert binnen marges en randvoorwaarden zoals gesteld in dit Programma van Eisen en hoe hij oplossingen biedt die de kwaliteit verbeteren. De Aanbestedende dienst gaat een overeenkomst aan voor minimaal vijf jaar en maximaal zeven jaar. Daarom hecht ze er veel belang aan dat er op een constructieve manier samengewerkt wordt om samen te komen tot een goed resultaat. Ook is flexibiliteit van de inschrijver bij eventuele ontwikkelingen van belang. Dit moet terugkomen in het plan.

Inschrijver gaat minimaal in op de onderstaande elementen:

- De punctualiteit en de betrouwbaarheid van de uitvoering van de ritten, waarbij in wordt gegaan hoe die gewaarborgd wordt in alle gemeenten van de regio.
- De mate waarin klachten leiden tot verbeteringen in de bedrijfsvoering.
- Een beschrijving van het kernteam incl. back-up.
- Calamiteiten/afwijkingen:
  - de wijze waarop de continuïteit van het vervoer en de dataregistratie is geborgd in geval van calamiteiten (bijvoorbeeld stroomstoring, uitval telefooncentrale, storing in de data uitwisseling met de voertuigen).
  - afwijkingen in het operationele proces en calamiteiten in algemene zin.
- Partnerschap: concrete voorbeelden van een coöperatieve, proactieve en flexibele houding.

### **Hoe wordt beoordeeld?**

De beoordelaars betrekken bij de beoordeling van het betreffende onderdeel van het sub-Gunningscriterium alleen die informatie die bij dat betreffende sub-Gunningscriterium is ingediend. Informatie die bij een ander sub-Gunningscriterium is ingediend wordt daar dus niet bij betrokken. Voorbeeld: bij de beoordeling van sub-Gunningcriterium 'Kwaliteitsborging in de implementatie' wordt alleen die informatie beoordeeld die voor dat betreffende sub-Gunningscriterium is ingediend en niet de informatie die bij een ander sub-Gunningscriterium (zoals bijv. bij sub-Gunningcriterium 'Kwaliteit uitvoering, borging en risico analyse') is ingediend.

### **Format 3 Klantbeleving en communicatie**

De Aanbestedende dienst wil een kwaliteitsplan ontvangen specifiek voor deze opdracht, dat beschrijft hoe ervoor gezorgd wordt dat de klantbeleving positief beïnvloed wordt en hoe daarbij tegemoet gekomen wordt aan de doelgroep. Inschrijver gaat minimaal in op de onderstaande elementen:

- Beschrijving van de app, gebruiksmogelijkheden en geboden ondersteuning.
- Kennis van het vervoergebied en lokale evenementen (denk aan bv sluiproutes).
- Communicatie naar en bejegening van de klant door de telefonist en chauffeur. Denk hier bijvoorbeeld aan:
  - scholing, training en opleiding van het operationeel personeel;
  - rekening houden met de doelgroep.
- Klachten. Denk hier bijvoorbeeld aan:
  - persoonlijke benadering;
  - hoe standaardisatie van afhandeling van klachten wordt voorkomen.
- Pro activiteit richting de klant en terugkoppeling. Denk hier bijvoorbeeld aan:
  - hoe de terugbelservice ingericht is;
  - belservice bij vertraging;
  - aanpassing ivm evenementen.

### **Hoe wordt beoordeeld?**

De beoordelaars betrekken bij de beoordeling van het betreffende onderdeel van het sub-Gunningscriterium alleen die informatie die bij dat betreffende sub-Gunningscriterium is ingediend. Informatie die bij een ander sub-Gunningscriterium is ingediend wordt daar dus niet bij betrokken. Voorbeeld: bij de beoordeling van sub-Gunningcriterium 'Kwaliteitsborging in de implementatie' wordt alleen die informatie beoordeeld die voor dat betreffende sub-Gunningscriterium is ingediend en niet de informatie die bij een ander sub-Gunningscriterium (zoals bijv. bij sub-Gunningcriterium 'Kwaliteit uitvoering, borging en risico analyse') is ingediend.