

Bijlage 5 – Programma van Wensen Behorende bij Leidraad Doelgroepenvervoer

Wens 1 Plan van aanpak implementatie

Inschrijver dient een plan van aanpak op hoofdlijnen in voor de implementatie. Het plan van aanpak wordt in samenspraak met Opdrachtgever na gunning verder uitgewerkt. Opdrachtgever wil de volgende onderwerpen uitgewerkt zien in het plan van aanpak op hoofdlijnen.

- Implementatie:
 - risicoanalyse (interne en externe risico's) en beheersmaatregelen;
 - mate waarin en de wijze waarop het communicatieproces en de datacommunicatiesystemen (met inregelen van woon-werkritten, eventuele onderaannemers en de Opdrachtgever) voorafgaande aan de start van het vervoer worden ingeregeld en geborgd voor een juiste en tijdige implementatie;
 - duidelijkheid stappen voor Inschrijver en Opdrachtgever.
- Communicatie:
 - Welke aspecten van communicatie binnen het vervoer van doelgroepen u relevant vindt;
 - Wijze waarop communicatie met woonbegeleiding, medewerkers en Opdrachtgever wordt vormgegeven.
- Kwaliteit organisatie:
 - Wijze waarop u de professionaliteit en kwaliteit van uw management en organisatie structureel waarborgt;
 - Wijze waarop de dagelijkse aansturing van de chauffeurs die worden ingezet voor de gevraagde dienstverlening wordt uitgevoerd;
 - Uw opleidings- en ontwikkelingsplan.

Beoordelingsaspect:

Motiveer waarom uw aanpak bijdraagt aan de doelstellingen van Opdrachtgever en onderbouw door middel van verifieerbare uitvoeringsinformatie dat uw aanpak succesvol is. Geef daarbij aan waarin uw aanpak onderscheidend is. Uw aanpak dient SMART (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch, Tijdgebonden) te zijn uitgewerkt.

De beschrijving is niet groter dan vier (4) pagina's A4, met lettertype Calibri en lettergrootte 11, inclusief eventuele afbeeldingen. Wanneer Inschrijver meer dan het gevraagde aantal A4's overlegt, wordt uitsluitend de eerste vier pagina's A4 beoordeeld.

Wens 2 Plan van aanpak uitvoeringsplan

Inschrijver dient een plan van aanpak in voor de uitvoering van de overeenkomst. De waarborgen ten aanzien van de kwaliteit van de dienstverlening zijn opgenomen in het Programma van Eisen. Opdrachtgever meet deze extra kwaliteit van onderstaande subcriteria af aan de mate waarin en de wijze waarop:

- Continuïteit van het vervoer in het algemeen en bij calamiteiten: continuïteit van het vervoer is geborgd bij ziekte van chauffeurs en/of niet beschikbaar zijn van onderaannemers, de continuïteit van het vervoer en de dataregistratie is geborgd in geval van calamiteiten (stroomstoring, uitval (telefoon)centrale, storing in de data uitwisseling met de ritaanname, storing in de data-uitwisseling met de voertuigen, onderaannemers e.d.);
- De wijze waarop u in vulling geeft aan de stiptheid. Bijvoorbeeld: Hoeveel mag worden afgeweken? Welke eisen worden gesteld aan prioriteitsritten?
- Kortere omrijdtijd: er een concreet voorstel wordt gedaan om met behoud van het stiptheidspercentage (95%) een kortere omrijdtijd te realiseren;
- Verbeterend & lerend vermogen: navolging wordt gegeven aan de resultaten van klachtenmeldingen, en hoe wordt gewaarborgd dat klachten en ontevredenheid in de toekomst worden voorkomen c.q. de dienstverlening wordt afgestemd op de verwachtingen van de klant en vice versa;
- Toegevoegde waarde: geef aan welke waarde aspecten u kunt toevoegen aan de gevraagde dienstverlening, buiten hetgeen beschreven is in de aanbestedingsdocumenten, zonder dat hier extra kosten tegenover staan.

Beoordelingsaspect:

Motiveer waarom uw aanpak bijdraagt aan de doelstellingen van Opdrachtgever en onderbouw doormiddel van verifieerbare uitvoeringsinformatie dat uw aanpak succesvol is. Geef daarbij aan waarin uw aanpak onderscheidend is. Uw aanpak dient SMART te zijn uitgewerkt.

De beschrijving is niet groter dan vier (4) pagina's A4, met lettertype Calibri en lettergrootte 11, inclusief eventuele afbeeldingen. Wanneer Inschrijver meer dan het gevraagde aantal A4's overlegt, wordt uitsluitend de eerste vier pagina's A4 beoordeeld.

Wens 3 Duurzaamheid

Opdrachtgever heeft als doelstelling zo min mogelijk milieubelasting te veroorzaken met het vervoer. Geef aan welke maatregelen u neemt om aantoonbaar bij te dragen aan het realiseren van deze doelstelling.

Beoordelingsaspect:

Motiveer waarom uw aanpak bijdraagt aan de doelstellingen van Opdrachtgever en onderbouw door middel van verifieerbare uitvoeringsinformatie dat uw aanpak succesvol is. Geef daarbij aan waarin uw aanpak onderscheidend is. Uw aanpak dient SMART te zijn uitgewerkt.

De beschrijving is niet groter dan drie (3) pagina's A4, met lettertype Calibri en lettergrootte 11, inclusief eventuele afbeeldingen. Wanneer inschrijver meer dan het gevraagde aantal A4's overlegt, wordt uitsluitend de eerste drie pagina's A4 beoordeeld.

Wens 4 Klant centraal

Bij Doelgroepenvervoer staat de klant centraal en dient deze met het aangeboden vervoer zo goed mogelijk geholpen te worden. Er zijn een aantal punten die Opdrachtgever belangrijk vindt met betrekking tot het centraal stellen van de klant. Opdrachtgever wil graag dat u aangeeft op welke wijze u de klant centraal stelt en op welke wijze er uitvoering aan gegeven zal worden. Hierbij dienen minstens onderstaande punten aan bod te komen:

- Personeelsbeleid
- Werkervaring chauffeurs met soortgelijke doelgroep van De Binnenbaan
- Beleid voor ziekte en verzuim
- Medewerkerstevredenheid
- Klachtenregistratie en hoe deze klachten worden aangepakt/opgelost
- Ophalen van medewerkers geschiedt volgens routeplanning (chauffeurs dienen zich te houden aan de routeplanning)
- Het achterblijven van medewerkers op werklocatie na afloop werktijd voorkomen
- Overlast door inzet onderaannemers beperken, d.w.z. borgen dat problemen bij onderaannemers tijdig worden opgelost

Daarnaast houdt het centraal stellen in dat de klant zo efficiënt mogelijk vervoerd dient te worden. Op basis van het huidige rittenplan en aantallen passagiers, doet u één verbetervoorstel. Dit verbetervoorstel dient aantoonbaar in het voordeel te zijn voor de passagiers, bijvoorbeeld door minder reistijd, meer flexibiliteit in ophaalpunten, minder wachttijd bij het oproepen van vervoer.

Ook de stiptheid waarmee de ritten worden uitgevoerd zijn een belangrijke graadmeter voor de klant. U beschrijft en geeft inzicht op welke wijze u de stiptheid garandeert.

U onderbouwt uw bewering met dominante informatie. Dominant betekent dat deze informatie niet weerlegbaar is, accuraat is, verifieerbaar is, een hoge prestatie in zich heeft, meetbaar is en vertaald is naar dit project. U onderbouwt de beweringen met verifieerbare uitvoeringsinformatie.

Beoordelingsaspect:

Concreet betekent dit een “kwaliteitsonderbouwing” waarbij de Inschrijver in dit document argumenten aangeeft op basis waarvan hij kan aantonen dat hij de projectdoelstellingen gaat realiseren binnen de gestelde randvoorwaarden. Met andere woorden: wat zijn de sterke punten van Inschrijver op basis waarvan hij aantoont dat hij in staat is de projectdoelstellingen te realiseren. Uw antwoord dient SMART te zijn uitgewerkt. De beschrijving is niet groter dan drie (3) pagina's A4, met lettertype Calibri en lettergrootte 11, inclusief eventuele afbeeldingen. Wanneer inschrijver meer dan het gevraagde aantal A4's overlegt, wordt uitsluitend de eerste drie pagina's A4 beoordeeld.

Het gaat nadrukkelijk niet om het kunnen scoren op ervaring opgedaan in het verleden. Inschrijver mag zijn beweringen wel mede onderbouwen met ervaringen die hij heeft opgedaan bij andere opdrachten, maar dient daarbij geen referentieprojecten met naam te noemen. Volstaan kan dan worden met een functionele beschrijving van de uitvoeringsprestaties die concreet worden ingebracht ten aanzien van het uitvoeren van de onderhavige opdracht.