

Bijlage 9 bij aanbesteding Doelgroepenvervoer MVS-gemeenten

Referentie DGV-202308-Rogplus_MVS

Status: Definitief

Versie: 1.0

Revisie: 67

Laatst gewijzigd: 13-01-2023

Vertrouwelijkheid:

Openbaar

Leeswijzer

Onderstaand vindt u de 6 kwaliteitscriteria welke door het beoordelingsteam worden beoordeeld.

U dient bij de invulling met de volgende eigenschappen rekening te houden:

- Maximale omvang per onderdeel het genoemde aantal pagina's; Eventuele meerdere pagina's zullen niet in de beoordeling worden meegenomen.
- Lettertype Arial of vergelijkbaar, minimale puntgrootte 10
- Marges rondom minimaal 2 cm
- Regelafstand 1,0

Let erop dat alle gestelde vragen concreet worden beantwoord.

1. Aansturing vervoercapaciteit en kwaliteitssysteem (4 A4)

Beschrijf op welke wijze u uw kwaliteit van dienstverlening borgt. Welke systemen en procedures zijn hiertoe vastgelegd. Toon aan op welke wijze deze systemen u concreet ondersteunen bij de aansturing van de capaciteitsvraag.

Beschrijf op welke wijze de beschikbare vervoercapaciteit wordt bijgestuurd, zowel bij geplande als ongeplande bijsturingen. Hoe borgt u dat voldoende capaciteit beschikbaar is, zonder dat er halflege taxi's rijden of lege voertuigen stilstaan. Welke hulpmiddelen en bijsturingssystemen gebruikt u hiervoor en welke extra's biedt u ten opzichte van wat is uitgevraagd.

En op welke wijze borgt u dat er kan worden ingesprongen op calamiteiten als een verkeersinfarct, weersomstandigheden, een storing bij de telefoonprovider, of de uitval van een voertuig als gevolg van een ongeval of defect?

Wees hierin SMART, dus specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdgebonden. Wanneer onderneemt u welke actie en hoe borgt u de processen?

2. Communicatie (2 A4)

Beschrijf in maximaal het aangegeven aantal pagina's welke communicatiestructuren u structureel wilt inrichten om te komen tot een goede uitvoering van de overeenkomst en welke extra's u hier biedt ten opzichte van wat is uitgevraagd

Denk bij de beantwoording aan Opdrachtgever, Vervoerders en reizigers, maar ook aan de wijze waarop u het gebruik van het Aanvullend Vervoer of Openbaar vervoer stimuleert.

Besteed in ieder geval aandacht aan de beschikbare kanalen om reizigers te informeren over verstoringen in de dienstverlening, bijvoorbeeld als gevolg van weersomstandigheden en calamiteiten, maar ook in de reguliere dagelijkse uitvoering van uw dienst

Beschrijf ook de wijze waarop u reizigers stimuleert om op andere wijze te reizen bijvoorbeeld met openbaar vervoer, vrijwilligersvervoer, deelvervoer etc. Hierbij moet de Inschrijver aangeven op welke wijze het Vervoerloket over de juiste en actuele informatie beschikt om reizigers bij het reserveren van een rit te informeren over relevante

vervoeralternatieven en deze reizigers desgewenst met het betreffende alternatief in contact te brengen.

Ook incidentele en structurele overlegstructuren met stakeholders en indirect betrokkenen behoren tot dit onderdeel. Wees hierin SMART, dus specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdgebonden. Wanneer onderneemt wie welke actie en hoe borgt u de processen?

3. Risicoanalyse en beheersplan (2 A4)

De Inschrijver moet een risicoanalyse opstellen. Daarin benoemt de Inschrijver de risico's voor de Opdrachtgever binnen de invloedssfeer van de Opdrachtnemer. Onderdeel van de risicoanalyse is een risicobeheersingsmatrix waarin de Inschrijver tenminste de risico's benoemt in termen van kans en gevolg en beschrijft welke maatregelen hij treft om de kans op het risico te verminderen en de gevolgen te minimaliseren. De risicoanalyse heeft betrekking op zowel de implementatie als de uitvoering.

In de risicoanalyse moet ten minste aandacht worden gegeven aan:

- de wijze waarop de Inschrijver borgt dat bij uitval van één van de systemen de ritreservering en het aannemen van de telefoon kan doorgaan;
- de wijze waarop de Inschrijver de kwaliteit en continuïteit van de (data-) communicatie met de vervoerders borgt;
- de wijze waarop de Inschrijver de kwaliteit en continuïteit van de informatieontsluiting tussen Vervoercentrale, Reiziger, Vervoerders en Opdrachtgever vorm geeft en borgt.

Wees hierin SMART, dus specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdgebonden. Wanneer onderneemt wie welke actie en hoe borgt u de processen?

4. Reizigersinformatie, -portaal en -beheer (3 A4)

In de opdracht zijn diverse kanalen te bedenken om reisgegevens te ontsluiten. Beschrijf de samenhang tussen deze systemen en maak de keten inzichtelijk.

Reizigersportaal: De wijze waarop de Inschrijver invulling geeft aan het klantcontact, oog heeft voor de kwetsbaarheid van reizigers en daarmee rekening houdt in zijn handelen. Tevens de wijze waarop Inschrijver invulling geeft aan de digitaal contact via app en website.

Reizigersmanagementsysteem: De wijze waarop de Inschrijver het Reizigersmanagementsysteem inricht en koppelt aan de eigen software en het Reiziger- en Opdrachtgeverportaal.

Wees hierin SMART, dus specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdgebonden. Wanneer onderneemt wie welke actie en hoe borgt u de processen?

5. Informatiebeveiliging (2 A4)

Op welke wijze borgt u dat vergaring, verwerking, opslag en uitwisseling van (persoons-) gegevens veilig en conform wettelijke richtlijnen plaatsvindt. Welke certificeringen kunt u hiervoor overleggen?

Wees hierin SMART, dus specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdgebonden. Wanneer onderneemt wie welke actie en hoe borgt u de processen?

6. Implementatieplan vervoerloket (2 A4 + 1 overzicht op 1 A3)

De Inschrijver moet de basis voor het Implementatieplan opstellen. Hierin wordt een eerste uitwerking gegeven van de wijze waarop de Inschrijver de gevraagde activiteiten en de benodigde organisatie en middelen gaat implementeren.

Wees hierin SMART, dus specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdgebonden. Wanneer onderneemt wie welke actie en hoe borgt u de processen?

Het implementatieplan wordt beoordeeld als een uitsluitingscriterium. Dit betekent dat deze niet meetelt voor Gunning op waarde, maar dat de Inschrijver bij een onvoldoende beoordeling van het implementatieplan wordt uitgesloten van gunning.