

Bijlage 5 Kwalitatieve subgunningscriteria

Criterium	Omschrijving	Beoordeling
B1: Communicatie	Doelstelling: De Gemeente wenst de communicatie rondom de uitvoering van de Opdracht succesvol te laten verlopen. Dit betekent dat alle belanghebbenden op het juiste moment, de juiste informatie op de juiste wijze ontvangen. B-1 De Gemeente B-2 Leerling/jeugdige en hun ouders/verzorgers B-3 Scholen/instellingen B-4 Personeel van Contractant zoals chauffeurs, planners en andere direct betrokkenen binnen de uitvoering van de Opdracht. B-5 De communicatietool (zie eis 58 uit Bijlage 4).	In de beoordeling wordt gekeken naar: B-1 t/m B-4: De borging dat belanghebbenden op het juiste moment, de juiste informatie op de juiste wijze ontvangen. Hoe groter het vertrouwen is dat de communicatie succesvol is, hoe hoger de score. Hierbij wordt onder andere gelet op bejegening, communicatie rondom klachten, openingstijden van de klantenservice. B-5: De functionaliteiten van de communicatietool. Hoe meer functionaliteiten de tool biedt die aansluiten bij de eisen en wensen van de Gemeente, hoe hoger de score. Inschrijver licht in maximaal 3 A4 toe op welke wijze er om wordt gegaan met B1 t/m B5
B2: Klachten, melding en klantbeleving	Doelstelling: De Gemeente vindt het erg belangrijk dat de ouders/leerlingen op een laagdrempelige manier hun meldingen en klachten kunnen indienen. Ook is het belangrijk dat Meldingen en Klachten adequaat en empathisch worden opgepakt en afgehandeld. Wij vinden het belangrijk dat de meldingen en klachtenprocedure een lerend vermogen heeft en waarborgt dat: B1 Deze toegankelijk is en specifiek is ingericht op de toegankelijkheid voor de ouders/leerlingen; B2 Deze ingericht is op het herstellen van de tevredenheid van de indiener van de melding en/of Klacht; B3 Deze zo is ingericht dat uw organisatie leert en verbetert naar aanleiding van de ingediende Klachten. B4 Wat is uw werkwijze in het geval repeterende Klachten over een medewerker worden ingediend	Beschrijf hoe u aantoonbaar invulling geeft aan deze doelstelling. In het plan onderbouwt u duidelijk de door u gemaakte keuzes en hoe u denkt dat dit de kwaliteit van het vervoer positief zal beïnvloeden. Inschrijver licht in maximaal 3 A4 toe op welke wijze er om wordt gegaan met B1, B2, B3 en B4.

B3: Implementatie	Doelstelling: Een goede start van het vervoer staat of valt bij de kwaliteit van de implementatie. Het is dus van groot belang de opdracht te gunnen aan inschrijvers die in ieder geval een goed implementatieplan hebben. In dit plan moet naast de technische implementatie ook expliciet aandacht zijn voor de communicatie bij de start van het vervoer en de samenwerking met alle partners. In uw uitwerking dienen de volgende onderdelen aan bod te komen: Denk daarbij onder andere minimaal aan: B1 Gegarandeerde beschikbaarheid van voldoende personeel (chauffeurs, vervoer coördinatoren en klantcontact medewerkers) om de Overeenkomst uit te voeren; B2 Verplichte opleidingen personeel (chauffeurs, vervoer coördinatoren en klantcontactmedewerkers); B3 Hoe uw projectorganisatie eruit ziet; B4 De wijze van samenstellen van een kernteam (Opdrachtnemer en Opdrachtgever), het aanstellen van een vaste contactpersoon per gemeente en vervanger en de wijze van kennismaking met Opdrachtgever; B5 Volledig ingerichte en functionerende systemen waaronder telefonie, klachten, apps en plansystemen; B6 Tijdig realiseren van volledig operationele systemen ten behoeve van de uitvoering van het vervoer; B7 Voldoende voertuigen die voldoen aan het PvE en uw aanbod; B8 Soepele overgang van de huidige overeenkomsten naar de nieuwe Overeenkomst. Hoe betreft u hier de Opdrachtgever bij? En hoe worden ouders geïnformeerd over de overdracht	Beschrijf hoe u aantoonbaar invulling geeft aan deze doelstelling. Beschrijf hoe u aantoonbaar gaat garanderen dat uw onderneming bij de start van het schooljaar 2024/2025 operationeel gereed is om volledig uitvoering te geven aan de in dit aanbestedingsdocument beschreven Opdracht. Inschrijver licht in maximaal 6 A4 toe op welke wijze er om wordt gegaan met B1 t/m B10.
---------------------------------	---	--

	en het vervoer met ingang van het nieuwe schooljaar; B9 De mate waarin risico's tijdens de implementatiefase worden onderkend, de wijze waarop hiervoor beheersmaatregelen worden getroffen en wat vraagt dit van de Opdrachtgever? B10 Welke risico's ziet u m.b.t. de implementatie, welke acties onderneemt u om deze risico's te mitigeren en wat vraagt dit van de Opdrachtgever?	
B4: Duurzaamheid	De Gemeente wenst dat er tijdens de uitvoering van de Opdracht gebruik wordt gemaakt van duurzame voertuigen. Zie ook eis M-10 uit Bijlage 4. Inschrijver geeft in separate Bijlage 'Uitwerking wens C duurzaamheid' voor elk contractjaar aan met welk type voertuig (Euro 6, CNG groengas of 100% elektrisch) de ritten worden gereden.	De beoordeling vindt plaats op basis van het percentage ritten per type voertuig. Hoe meer ritten met duurzamere voertuigen (CNG groengas of 100% elektrisch) worden gereden, hoe hoger de score is. In de separate Bijlage 'Uitwerking wens C duurzaamheid' staat het maximaal aantal punten en de weging opgenomen. De Excelsheet rekent automatisch het aantal punten uit.