

## Bijlage 6: Programma van Wensen

### Wens 1: Ondersteuning en dienstverlening

#### Doelstelling

De opdrachtgever zoekt een betrouwbare partner die goede mobiliteitsdiensten levert, helpt om processen te verbeteren en ondersteuning biedt waar dat nodig is. De dienstverlening van de opdrachtnemer moet passen bij de wensen van de medewerkers en de interne administratie. Ook is het belangrijk dat de opdrachtnemer een duidelijke visie heeft op vernieuwing en klantgericht werkt.

Daarnaast verwacht de opdrachtgever dat de opdrachtnemer actief meedenkt en adviseert over het gebruik van mobiliteitsproducten. Daarbij moet er aandacht zijn voor kostenbesparing, efficiënt gebruik en het verbeteren van reisgedrag.

De inschrijver laat zien hoe de dienstverlening is georganiseerd, hoe de administratie wordt ondersteund en hoe advies en hulp structureel worden aangeboden.

Beschrijf op welke wijze u invulling geeft aan onderstaande kernpunten van de dienstverlening:

#### Kernpunten van de dienstverlening

1. **Inrichting en Beheer van Mobility as a Service**
  - Storingspreventie en -oplossing: Minimaal aantal storingen en snelle herstellingen.
  - Afstemming op de omgeving: Dienstverlening afgestemd op de eisen van de Opdrachtgever.
  - Duidelijke communicatie: Structuur voor reguliere en crisiscommunicatie.
2. **Ondersteuning en Administratie**
  - Voorfinanciering en facturering: Efficiënte en transparante financiële processen.
  - Ondersteuning bij controle: Processen ter ondersteuning van toezicht en naleving.
  - Marktconformiteit: Strategieën om het mobiliteitsproduct actueel en functioneel te houden.
  - Klachtenafhandeling en ondersteuning medewerkers: Effectieve processen voor ondersteuning en feedbackverwerking.
3. **Mobiliteitsproduct en Ondersteuning**
  - Helder proces voor reiskostenbeheer.
  - Klantenservice en helpdesk: Goede bereikbaarheid en efficiënte ondersteuning.
  - Continuïteit: Strategie voor blijvende functionaliteit en relevantie.
4. **Kansen, Risico's en KPI's**
  - Kansen en risico's: Inzicht in uitdagingen en optimalisatiestrategieën.
  - KPI-voorstel: Meetbare indicatoren voor dienstverlening.
  - Escalatieprocedure: Proces voor risicobeheersing en snelle probleemoplossing.

Beperk uw antwoord tot maximaal drie (3) enkelzijdige A4-pagina's. De uitwerking wordt integraal beoordeeld met een maximum van 15 punten. De bovengenoemde elementen zijn richtlijnen en geen afzonderlijke sub criteria.

## Wens 2: Implementatieplan

**Doelstelling** De opdrachtgever streeft naar een gestructureerde en efficiënte implementatie in fases, met minimale overlast voor het primaire proces. Transparantie in voortgang, proactieve risicobeheersing en duidelijke communicatie zijn essentieel.

Beschrijf op welke wijze u invulling geeft aan onderstaande kernpunten van de dienstverlening:

### Kernpunten van het Implementatieplan

1. **Gestructureerde Implementatieaanpak**
  - Gezamenlijk implementatieplan voor Zadkine en Albeda.
  - Stappenplan met concrete acties per fase.
  - Randvoorwaarden die de Opdrachtgever moet organiseren.
  - Gedetailleerde tijdsplanning met mijlpalen.
  - Beperking van overlast voor het primaire proces.
2. **Risico's en Beheersmaatregelen**
  - Inventarisatie van implementatierisico's.
  - Prioritering van risico's en bijbehorende maatregelen.
  - Duidelijke verantwoordelijkheden voor Opdrachtnemer en Opdrachtgever.
  - Vereisten van de Opdrachtgever voor succesvolle implementatie.
  - Communicatieplan voor alle betrokken partijen.
3. **Nazorg en Continuïteit**
  - Inrichting van de nazorgfase na oplevering.
  - Monitoring en evaluatie van de dienstverlening.
  - Continu verbeteren op basis van feedback.

Beperk uw antwoord tot maximaal drie (3) enkelzijdige A4-pagina's.

De uitwerking wordt integraal beoordeeld met een maximum van 15 punten. De bovengenoemde elementen zijn richtlijnen en geen afzonderlijke sub criteria.

### **Wens 3: Duurzaamheid en CO2-reductie**

**Doelstelling** De opdrachtgever streeft naar een duurzaam mobiliteitsbeleid en circulaire bedrijfsvoering, in lijn met de Sustainable Development Goals (SDG's). Het doel is om inzicht in reisgedrag te vergroten, duurzame keuzes te stimuleren en innovatieve oplossingen toe te passen voor een minimale ecologische voetafdruk.

Beschrijf op welke wijze u invulling geeft aan onderstaande kernpunten van de dienstverlening:

#### **Kernpunten van het Duurzaamheidsplan**

- 1. Stimuleren van Duurzaam Reisgedrag**
  - Diversiteit in mobiliteitsopties: Beschikbare mobiliteitsopties en de mogelijkheid voor uitbreiding van de mobiliteitsoplossing met huur- en deelvervoer in combinatie met (eigen) mobiliteitshubs.
  - Technologiegebruik: Functionaliteiten in de applicatie voor duurzame keuzes, zoals CO<sub>2</sub>-besparingsinzichten en groene reisroutes.
  - Inzicht in reisgedrag: Monitoring van reispatronen op individueel en geaggregeerd niveau voor bewustwording.
- 2. Innovatie en Marktentwikkeling**
  - Actuele kennis: Volgen van nationale en internationale trends in duurzame mobiliteit en circulariteit.
  - Toepassing van innovaties: Integreren van nieuwe technologieën en duurzame oplossingen binnen de looptijd van de overeenkomst.
  - Proactieve advisering: Actief advies over mobiliteitsoplossingen en het gebruik ervan, met het oog op kostenbeheersing en effectiviteit, zowel bij de inrichting als op basis van actueel reisgedrag en gebruiksdata.
  - Transparantie en samenwerking: Regelmatige rapportages en adviezen over duurzame verbeteringen.
- 3. Innovatie en Doorontwikkeling**
  - Roadmap: Strategie voor toekomstige ontwikkelingen en prioritering.
  - Partnership en proactieve innovatie: Samenwerking met de opdrachtgever.
  - Doorontwikkeling: Continu verbeteren op basis van wensen van de opdrachtgever.

Beperk uw antwoord tot maximaal drie (3) enkelzijdige A4-pagina's.

De uitwerking wordt integraal beoordeeld met een maximum van 20 punten. De bovengenoemde elementen zijn richtlijnen en geen afzonderlijke sub criteria.

#### **Wens 4: Gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid d.m.v. demo / presentatie**

**Doelstelling** De opdrachtgever zoekt een kwalitatief hoogwaardig en gebruiksvriendelijk MaaS-platform. De demo moet aantonen in hoeverre het platform voldoet aan de verwachtingen op het gebied van efficiëntie en gebruiksvriendelijkheid, zowel voor de eindgebruikers als voor de werkgever. Hierbij moet ook het gebruiksgemak binnen de dienstverlening worden getoond, zodat de werkgever zo min mogelijk bezig is met de operationele activiteiten die samenhangen met de mobiliteitskaart.

#### **Benodigde Informatie in de Inschrijving**

Inschrijvers tonen via een demo hoe hun platform de doelstellingen behaalt, met nadruk op:

1. Presentatie van het MaaS-platform, ondersteund door praktijkgerichte ervaringen.
2. Praktische gebruikerservaring, waarbij via een demo-omgeving de toegankelijkheid wordt getoond op verschillende mobiele apparaten zoals een laptop en mobiele telefoon.

#### **Demo-uitvoering**

- De demo vindt plaats op locatie in Rotterdam en duurt maximaal 45 minuten per Inschrijver.
- Beoordelaars hebben de mogelijkheid vragen te stellen.

#### **Kernpunten demo/presentatie:**

- Gebruiksvriendelijkheid: Essentieel voor de interne acceptatie van het nieuwe mobiliteitsbeleid.
- Belangrijke functionaliteiten:
  - Voor gebruikers van de mobiliteitskaart: OV-instellingen, declaraties, serviceaanvragen.
  - Voor de gebruikers van eigen vervoer (o.a. auto, fiets): Kilometerregistratie, herhalingsritten
  - Voor de werkgever: zo min mogelijk tijd kwijt aan operationele activiteiten die samenhangen met de mobiliteitskaart, zoals administratie, wijzigingen en het beheer van mobiliteitsopties.
  - Voor het beheer: Kaartbeheer, rapportages en herclassificatie van reizen.

#### **Beoordelingscriteria**

De demo/presentatie wordt beoordeeld op:

1. Gebruiksvriendelijkheid van de applicatie (18 punten) – Overzichtelijkheid, eenvoud, performance en beheerfuncties.
2. Procesflow (12 punten) – Logische workflows, beheersmogelijkheden en integratie met HR-systeem van AFAS.

De demo/presentatie wordt individueel beoordeeld met een maximum van totaal 30 punten.