

Bijlage 5 Kwalitatieve gunningscriteria

Om de kwaliteit van dienstverlening te beoordelen dient u het onderstaande programma van wensen te beantwoorden.

Subgunningscriterium	Maximaal te behalen punten
Wens 1: Communicatie	20
Wens 2: Kwaliteitsplan personeel	15
Wens 3: Kwaliteitsplan implementatie	15
Wens 4: Cliëntreis kwetsbare doelgroepen	10

Wens		Punten
Wens 1	<u>Communicatie</u> Geef aan door middel van een beschrijving op maximaal 2 pagina's (A4, Arial 10) op welke wijze u invulling geeft aan de communicatie met alle belanghebbenden. U dient hierbij ten minste in te gaan op de volgende onderwerpen: Bereikbaarheid & ritreservering - Beschrijf de wijze waarop u communiceert met de cliënt bij het telefonisch reserveren van een rit (zowel bij een reguliere rit als bij een prioriteitsrit) en tijdens de terugbelservice. - Licht toe hoe u de telefonische bereikbaarheid voor cliënten heeft georganiseerd en garandeert. - Beschrijf de gebruiksvriendelijkheid van uw digitale reserveringsmogelijkheden (website, app/mobiele website) voor de specifieke Wmo doelgroep. Communicatie met de gemeente - Beschrijf op welke wijze u invulling geeft aan communicatie en accountmanagement richting de gemeente. - Licht toe hoe u de gemeente inzicht biedt in de prestaties en managementinformatie Rolverdeling hoofdaannemer en onderaannemer - Beschrijf de rol- en taakverdeling tussen hoofdaannemer en eventuele onderaannemer(s) in de communicatie met cliënten. - Geef daarbij aan wie verantwoordelijk is voor welke communicatieonderdelen en hoe afstemming en overdracht tussen partijen is geborgd. Klachtafhandeling - Beschrijf uw klachtenprocedure: van indiening tot analyse en terugkoppeling richting de gemeente.	20

	- Beschrijf de wijze waarop u concreet communiceert richting de inwoner over de afhandeling van hun klacht. - Toon aan hoe u borgt dat klachten tot structurele verbetering van de dienstverlening leiden (leercyclus).	
Wens 2	<u>Kwaliteitsplan personeel</u> Het personeel van de inschrijver vormt een belangrijke schakel binnen het vervoer. De inschrijver dient een realistisch plan van aanpak (maximaal 2 A4, Arial 10) bij de inschrijving te voegen waarin minimaal wordt beschreven: - Op welke wijze de beschikbaarheid en continuïteit gedurende de looptijd van de overeenkomst wordt gegarandeerd en geborgd met betrekking tot chauffeurs en planners conform de vastgestelde eisen binnen onderhavige opdracht. - Op welke wijze de inschrijver borgt dat inwoners zoveel mogelijk door vaste chauffeurs naar de dagbesteding worden vervoerd. - Op welke wijze de inschrijver kennis van de doelgroep en sociale vaardigheden van chauffeurs waarborgt. - Op welke wijze de inschrijver waarborgt dat de betrokken chauffeurs en overig direct betrokken personeel kennis hebben van het gebied. - Op welke wijze de inschrijver bovenstaande punten waarborgt bij de inzet van onderaannemers (ook indien de inschrijver hier vooraf geen gebruik van denkt te gaan maken).	15
Wens 3	<u>Kwaliteitsplan implementatie</u> De opdrachtgever hecht binnen onderhavige opdracht veel waarde aan een goede, tijdige start van het vervoer. De inschrijver dient een implementatieplan bij de inschrijving toe te voegen (maximaal 2 A4, Arial 10, een implementatieplanning op 1 A3 mag los worden bijgevoegd) waarbij de inschrijver tenminste ingaat op: - In het implementatieplan zijn de maatregelen en acties beschreven die nodig zijn voordat het vervoer van start kan gaan. Een onderdeel van het plan is een gedetailleerde tijdsplanning die de acties beschrijft die de inschrijver zal ondernemen om een goede implementatie vorm te geven. - Het implementatieplan besteedt aandacht aan de inrichting van de centrale, het werven van nieuw personeel, opleiding en instructie van het personeel en de eventuele aanschaf of aanpassing van voertuigen.	15

Wens 4	<u>Clïentreis kwetsbare doelgroepen</u> De gemeente biedt met CVV en het vervoer naar de dagbesteding een essentiële voorziening voor bijzondere en kwetsbare doelgroepen. Deze doelgroepen zouden wellicht wat meer ondersteuning nodig kunnen hebben. Beschrijf op maximaal 2 pagina's (A4, Arial 10) de cliëntreis voor de onderstaande bijzondere en kwetsbare doelgroep vanaf het moment van ritreservering tot aan de aankomst op de bestemming. 1. <u>Inwoners met dementie</u> Dit betreft: 1. Veelal oudere inwoners met een WLZ-indicatie; 2. Jong dementerende inwoners; 3. Hoog opgeleid dementerende inwoners. 2. <u>Jonge mensen (zowel in leeftijd als in denkvermogen)</u> Dit betreft: 1. Inwoners met verstandelijke beperking waardoor ze een laag denkvermogen hebben; 2. Jongeren met lichamelijke beperking die ook in de avond uit gaan naar de bios, kroeg of sportvereniging.	10
--------	---	----