**Bijlage 5b Referenties selectiecriteria**

Gebruik per referentie een nieuwe formulier

|  |
| --- |
| **Naam project:**  |
| 1 | Korte omschrijving van het project  |       |
| 2 | Ervaring is opgedaan door: | [ ]  Uitsluitend Inschrijver[ ]  Uitsluitend door een lid van het consortium namelijk:  Consortiumlid:      [ ]  Uitsluitend door een onderaannemer namelijk:  Onderaannemer:      [ ]  Inschrijver in combinatie met lid consortium namelijk:  Lid consortium:      [ ]  Inschrijver in combinatie met een onderaannemers namelijk:  Onderaannemers:      [ ]  Andere combinatie namelijk:       |
| 2 | Het bedrag | Totale projectkosten €       excl. BTW |
| 3 | Data | Datum aanvang:       |
| Datum afronding:       |
| 4 | Gegevens organisatie | Opdrachtgever?: | [ ]  Zonder opdrachtgever (bijvoorbeeld, eigen ontwikkeling of voor Business to Consumer)[ ]  Met opdrachtgever, namelijk: |
| Organisatie: |       |
| Soort organisatie: |       |
| Naam contactpersoon: |       |
| Functie contactpersoon: |       |
| Telefoonnummer contactpersoon: |       |
| E-mail adres contactpersoon: |       |
| 5 | Beschrijving van de werkzaamheden |
| 5a | Ervaring in processtap “Boeken Rit”: |
| 5a.1 | De wijze waarop bij het klantcontact onderzocht werd wat de bestemming en de reden is van de gewenste verplaatsing van klanten en welke specifieke betekenis dit heeft voor de uitvoering van de rit. |       |
| *Toelichting op 5a.1* | *U kunt hier bijvoorbeeld het protocol van het call center opnemen en de wijze waarop dit verder in het proces van de klant verwerkt wordt. Maar bijvoorbeeld ook of dit middels nieuwe technieken, eventueel in een testomgeving, ontwikkelingen zijn die bij deze referent plaatsvinden. De essentie van de uitvraag heeft betrekking op het ontsluiten van de behoefte van de klant bij het aanvragen / inplannen van een rit.* |
| 5a.2 | De mate waarin bij het klantcontact onderzocht werd wat de beperking is van klanten en welke specifieke betekenis dit heeft voor de uitvoering van de rit. |       |
| *Toelichting op 5a.2* | *U kunt hier bijvoorbeeld de wijze van intake en de wijze waarop dit verder in het proces van de klant verwerkt wordt. Maar bijvoorbeeld ook of dit middels nieuwe technieken, eventueel in een testomgeving, ontwikkelingen zijn die bij deze referent plaatsvinden. De essentie van de uitvraag heeft betrekking op het ontsluiten van de beperking van de klant bij het aanvragen / inplannen van een rit.* |
| 5a.3 | De diversiteit van de verschillende methodes van klantcontact benoemd in de termen “Click, Call, Face”. Hieronder wordt ook verstaan de algemene intake (dossiervorming) alsmede de wijze waarop individuele ritten worden gereserveerd en hoe dit wordt vastgelegd. |       |
| *Toelichting op 5a.3* | *Beschrijf hier de wijze waarop klanten hun reisbehoefte kenbaar kunnen maken. Beschrijf tevens hoe klanten hierin worden ondersteund en op welke wijze zorg wordt gedragen voor het creëren van een langdurige relatie met de klant en de wijze waarop bijvoorbeeld rekening wordt gehouden met de wens voor vaste chauffeurs en vaste plekken in het vervoer.* |
| 5a.4 | De wijze waarop de bejegening in het kader van het klantcontact is vormgegeven. |       |
| *Toelichting op 5a.4* | *Beschrijf de wijze waarop de medewerkers welke contact hebben met de klant worden ondersteund in hun vaardigheden welke zorgdragen voor een goede bejegening.*  |
| 5a.5 | De wijze waarop er aandacht is voor het vermijden van de inzet van vervoer en gekeken wordt naar andere vormen van (goedkoper) vervoer zoals wijkbussen en vervoer door mantelzorg en de bevordering van de zelfredzaamheid, al dan niet in de vorm van pilots. |       |
| *Toelichting op 5a.5* | *Beschrijf de wijze waarop klanten worden gemotiveerd in het zelfredzaamheid en de wijze waarop wordt ingestoken op het voorkomen van de inzet van professioneel vervoer. Bijvoorbeeld door middel van uitgevoerde programma’s of pilots.* |
| 5a.6 | De wijze waarop en de mate waarin innovatie heeft plaatsgevonden in het klantproces “Boeken Rit”. |       |
| *Toelichting op 5a.6* | *Beschrijf in algemene zin de innovatie die binnen de referentie is doorgevoerd in dit onderdeel van het klantproces. Bijvoorbeeld ondersteuning door apps, of meer maatschappelijke gerichte innovatie.* |
| 5b | Ervaring in processtap “Voorbereiden Vertrek” |
| 5b.1 | De wijze waarop er in algemene zin voorlichting wordt gegeven aan klanten, rekening houdend met de specifieke beperking van deze klanten. |       |
| *Toelichting op 5b.1* | *Beschrijf de wijze waarop klanten voorlichting krijgen over het gebruik maken van het vervoer binnen de referentie. Beschrijf tevens hoe deze informatie zo persoonlijk mogelijk wordt gemaakt.*  |
| 5b.2 | De wijze waarop klanten worden geattendeerd op de tijd van aankomst van het vervoer. |       |
| *Toelichting op 5b.2* | *Beschrijf de wijze waarop en de middelen waarmee, ten tijde van het gebruik maken van het feitelijk vervoer, klanten persoonlijk worden geïnformeerd over de (exacte) aankomsttijd van het vervoer.* |
| 5b.3 | De wijze waarop het wachten zo aangenaam mogelijk wordt gemaakt voor de klant. Bijvoorbeeld door middel van real-time informatie van de aankomst van het voertuig of de inrichting van wachtruimtes. |       |
| *Toelichting op 5b.3* | *Beschrijf in algemene zin op welke wijze klanten worden ondersteund in het verlagen van stressniveaus en het verhogen van het comfort op het moment dat klanten zich klaar moeten maken voor het vertrek.* |
| 5b.4 | De wijze waarop klanten worden begeleid in het verlaten van het vertrekpunt. |       |
| *Toelichting op 5b.4* | *De wijze waarop klanten persoonlijk worden begeleid van het punt waarop ze vertrekken (bijvoorbeeld van huis of dagbestedingslocatie) naar het voertuig.* |
| 5b.5 | De wijze waarop en de mate waarin innovatie heeft plaatsgevonden in het klantproces “Voorbereiden Vertrek”. |       |
| *Toelichting op 5b.5* | *Beschrijf in algemene zin de innovatie die binnen de referentie is doorgevoerd in dit onderdeel van het klantproces. Bijvoorbeeld ondersteuning door apps, of meer maatschappelijke gerichte innovatie.* |
| 5c | Ervaring in processtap “De Rit” |
| 5c.1 | De wijze waarop chauffeurs worden geworven, opgeleid en geïnstrueerd in het omgaan met de diversiteit aan klanten zowel qua veiligheid als bejegening bij het instappen, begeleiden naar de zitplaats en het vastzetten. |       |
| *Toelichting op 5c.1* | *Beschrijf de wijze waarop voor de referent er zorg wordt gedragen voor de inzet van adequate chauffeurs en de wijze waarop klanten hierover worden geïnformeerd.* |
| 5c.2 | De wijze waarop klanten worden geattendeerd op de tijd van aankomst op de bestemming terwijl ze in het voertuig zitten. |       |
| *Toelichting op 5c.2* | *Beschrijf de wijze waarop klanten, op het moment dat zij in het voertuig zitten, kunnen achterhalen wat hun verwachte aankomsttijd is.* |
| 5c.3 | De wijze waarop invulling gegeven wordt aan het begrip ‘goed werkgeverschap’ voor het uitvoerend personeel, in het bijzonder richting de chauffeurs en alle werknemers die op enigerlei wijze, waaronder ook telefonisch, direct contact hebben met de cliënt. Een correcte en goede bejegening van de cliënt is mede afhankelijk van de mate van tevredenheid van de chauffeurs en hun ervaring in de omgang met de doelgroep(en) en als chauffeur. |       |
| *Toelichting op 5c.3* | *Beschrijf de wijze waarop u zorgdraagt voor optimale arbeidsomstandigheden voor eigen en ingehuurd personeel alsmede het personeel ingezet als derden om zo een optimale beleving van de client in het voertuig.* |
| 5c.4 | De mate waarin de ingezette voertuigen duurzaam zijn. |       |
| *Toelichting op 5c.4* | *Beschrijf de ontwikkelingen ten aanzien van duurzaamheid van de ingezette voertuigen voor deze referent.* |
| 5c.5 | De wijze waarop de rit zo aangenaam mogelijk wordt gemaakt voor de klant en daarmee een verlengstuk vormen van het doel van de reis (sociaal of zorg). |       |
| *Toelichting op 5c.5* | *Beschrijf de wijze waarop de uitvoering van de rit zorgdraagt voor een extra positieve beleving van de klant of beschrijf de methode waarop wordt voorkomen dat de uitgevoerde rit in ieder geval niet zorgt voor afbreuk aan de beleving van de dag of effectiviteit van het bezoek. Bijvoorbeeld, hoe wordt voorkomen dat een kind met autisme zodanig wordt thuisgebracht van een dagbestedingslocatie dat de behandeling van de dag niet te niet wordt gedaan.* |
| 5d | Ervaring in processtap “Bestemming” |
| 5d.1 | De wijze waarop de bestemming en eventuele begeleiders worden geïnformeerd en geïnstrueerd over de aankomst van klanten. |       |
| *Toelichting op 5d.1* | *Beschrijf de wijze waarop dit gebeurd, zowel structureel als per individuele rit.* |
| 5d.2 | De wijze waarop klanten “warm worden overgedragen” bij hun bestemming. Hieronder verstaan we de persoonlijke begeleiding van de klanten naar de voordeur alsmede de mededeling van bijzonderheden over de rit naar eventuele begeleiders. |       |
| *Toelichting op 5d.2* | *Beschrijf de wijze waarop dit gebeurd en de wijze waarop dit wordt vastgelegd.* |
| 5d.3 | De wijze waarop omgegaan wordt met persoonlijke eigendommen en gevonden voorwerpen. |       |
| *Toelichting op 5d.3* | *Beschrijf hoe u zich inzet om eventuele gevonden voorwerpen weer worden retourneert aan de rechtmatige eigenaar. Beschrijf tevens de wijze waarop personeel geïnstrueerd wordt in het voorkomen van het kwijtraken van persoonlijke eigendommen.* |
| 5c.4 | De wijze waarop evaluatie over de gehele dienstverlening plaatsvindt onder klanten en begeleiders. |       |
| *Toelichting op 5d.4* | *Beschrijf de wijze waarop dit gebeurd en de wijze waarop dit wordt vastgelegd.* |
| 6 | Van ingediende referenties met een opdrachtgever dient op verzoek van aanbestedende dienst een ondertekende tevredenheidverklaring ingediend te worden, waarin de opdrachtgever verklaart dat u uw werkzaamheden zoals door u omschreven, vakkundig en tijdig hebt uitgevoerd en opgeleverd. |
| Het is toegestaan om de bovenstaande teksten toe te lichten aan de hand van algemene informatiefolders of brochures, casestudies en andere informatiedragers. |