

voorbeeldplan EMVI

Regiecentrale Parkstad



HOUSE OF TENDERS

Datum: 12 November 2018



Voorwoord

Beste geïnteresseerde,

Leuk dat je meer wilt weten over het schrijven van plannen van aanpak. Ook wel EMVI-plannen of BPKV genoemd. Voor jou heb ik een voorbeeld gemaakt, zodat je een idee krijgt hoe je zelf een plan kan maken.

Het is de invulling van het fictieve project 'Regiecentrale, Parkstad'. Mijn collega Lars Olthof heeft een algemene inleiding gemaakt en heeft het hoofdstuk 'Implementatieproces' uitgewerkt. Misschien dat je nu de neiging hebt om af te haken, omdat een implementatieproces in jouw tender niet van belang is. Maar ik kan je verzekeren dat dat niet uitmaakt. Ik wil je laten zien hoe je een plan structureert, hoe je processen opbouwt, hoe je maatregelen kan opschrijven en de lezer kan overtuigen. Dat kan je allemaal uit deze tekst halen.

Naast dit voorbeeldplan hebben we ook een voorbeeld gemaakt, specifiek gericht op de bouw. Dit plan is op onze site te vinden onder de naam 'Kapelstraat'.

Mocht je nog vragen hebben, of ben je geïnteresseerd hoe we jou nog meer kunnen helpen, stuur dan een mail naar info@houseoftenders.nl en we nemen contact met je op.

Ik wens je veel succes met jouw tender!

Namens House of Tenders,

Arjan van Leest



Inleiding

De gemeenten in de regio Parkstad hebben gezamenlijk gezocht naar slimme oplossingen voor het vervoer van Wmo-cliënten in de gemeenten Heerlen, Kerkrade, Landgraaf en Brunssum. De slimme oplossing moet het vervoer efficiënter en klantvriendelijker maken. De gemeenten vonden die oplossing in een regiecentrale die alle gemeenten tegelijk kan bedienen. Deze moet per 1 december 2018 operationeel zijn.

Van de centrale wordt een tactische en operationele regiefunctie verwacht, zodat vervoerders zich kunnen beperken tot het rijden van ritten. De regiecentrale wordt een zelfstandig opererend orgaan die voor meerdere vervoerssystemen aanvragen verzamelt. Het orgaan plant ritten en zet deze uit bij vervoerders.

Onze uitdaging

Onze uitdaging is het realiseren van een regiecentrale in Bleijerheide, Kerkrade die voor alle inkomende vervoersaanvragen uit de regio Parkstad per 1 december 2018 een passende vervoersoplossing verzorgt. Hiervoor moet de door ons ontwikkelde Mobiliteitsapp voor die tijd geïmplementeerd zijn en moeten zowel onze medewerkers, de Wmo-cliënten, de aanbieders van doelgroepenvervoer en de medewerkers van de gemeenten uit de regio Parkstad met de app kunnen werken.

Onze ambitie

Onze ambitie is om in Bleijerheide een regiecentrale in te richten die per 1 november 2018 operationeel is. Met het introduceren van de Mobiliteitsapp willen wij de komende vijf jaar garanderen dat 95% van de aanvragen uit de regio Parkstad binnen vier uur afgehandeld is.

Wat wij bieden

Met de onderstaande maatregelen zorgen wij voor een succesvolle implementatie en een succesvolle uitbating van de regiocentrale.

- Onze Mobiliteitsapp zorgt ervoor dat cliënten en vervoerders in een oogopslag inzicht krijgen in de beschikbare ritten en elkaar met één muis-klik kunnen contacteren.
- Door onze vertrouwde implementatieprocedure is de regiocentrale op 1 november 2018 operationeel.
- Ons personeel heeft gemiddeld meer dan 15 jaar ervaring met het vervoeren van Wmo-cliënten.

1. De regiecentrale

Onze regiecentrale heeft de operationele regie over het aanvragen van ritten, de planning en de communicatie van het doelgroepenvervoer. De regiecentrale verzamelt en plant de vervoersaanvragen bij de vervoerders. Hierdoor kunnen de vervoerders zich beperken tot het rijden van ritten.

Onze medewerkers kennen de verschillende vervoersvormen en bestemmingen. Zij koppelen hierdoor de ritten en de bestemmingen zo aan elkaar dat het tijd en geld bespaart. Onze regiecentrale heeft hierdoor ook een strategische regie over de vervoersaanvragen.

Het aanvragen van een rit door een cliënt volgt het onderstaande proces.

- 1. Aanvraag verwerken.** We nemen de ritaanvraag van de cliënt, telefonisch of via de Mobiliteitsapp, in ontvangst en voeren deze in in het systeem.
- 2. Plannen.** Onze planafdeling plant de verschillende ritten.
- 3. Verbinden.** De planafdeling koppelt vervoerders aan de geplande ritten. De vervoerders en de cliënten krijgen via de Mobiliteitsapp bericht over het tijdstip en de ophaallocatie.
- 4. Vervoeren.** De cliënt wordt naar de gewenste locatie vervoerd door de aan hem gekoppelde vervoerder.

Implementatieproces

Om onze regiecentrale met Mobiliteitsapp in gebruik te nemen op 1 november 2018 doorlopen wij een implementatieprocedure bestaande uit vier fases: het inrichten van de regiecentrale, het testen van het systeem, het trainen van de medewerkers en het communiceren van de veranderingen aan de stakeholders. Deze vier fases doorlopen wij in de periode van 1 september 2018 tot en met 31 oktober 2018.



DE MOBILITEITSAPP

De vervoerders willen zich richten op het maken van ritten om hun klanten naar tevredenheid af te zetten op hun bestemming. Daarom hebben wij onze Mobiliteitsapp samen met gebruikers ontwikkeld om het doelgroepenvervoer zo gebruikersvriendelijk mogelijk te maken. Onze Mobiliteitsapp is hierdoor speciaal aangepast op de werkzaamheden van de gebruikers.

De applicatie heeft de volgende functies:

- Een GPS-overzicht van beschikbare aanbieders van doelgroepenvervoer. Zo reserveer je altijd de dichtstbijzijnde regio-taxi en hoef je nooit lang te wachten.
- Een overzicht van de openstaande en de afgeronde ritten. Zo kan achteraf eenvoudig worden ingezien wanneer welke ritten hebben plaatsgevonden en heeft de zorgverzekering altijd de juiste gegevens.
- Een overzicht van alle beschikbare vervoerders en de contactgegevens van de regiecentrale. Zo kunnen gebruikers van de app zowel de regiecentrale als de vervoerders met een muisklik bereiken.
- De mogelijkheid om ritten te reserveren tot drie maanden vooruit.

FASE 1: INRICHTEN VAN DE SYSTEMEN

De Mobiliteitsapp verwerkt de aanvragen en de communicatie tussen de regiecentrale en vervoerders. Om dit mogelijk te maken moet de Mobiliteitsapp worden geïnstalleerd en vervolgens worden gekoppeld aan de systemen van de regiecentrale en van de deelnemende gemeenten. Wij hanteren hiervoor het volgende stappenplan.

Stappenplan

- 1. Samenstellen implementatieteam.** Binnen twee dagen na gunning stellen wij een implementatieteam samen, bestaande uit een implementatiemanager, kwaliteitsmanager en een ICT-manager.
- 2. Nulmeting huidige situatie.** Onze kwaliteitsmanager maakt een inventarisatie welke systemen van de gemeenten gekoppeld moeten worden aan de regiecentrale en de Mobiliteitsapp. Deze koppelingen bestaan in ieder geval uit de ophaallocaties, dagbestedingsadressen en contactgegevens van stakeholders. Deze koppelingen zijn onderdeel van de implementatieplanning.
- 3. Opstellen implementatieplanning.** Binnen twee dagen na het samenstellen van het implementatieteam stelt de implementatiemanager een planning op, die ter goedkeuring aan de opdrachtgever wordt voorgelegd.
- 4. Opstellen acceptatiecriteria.** Wij stellen in overleg met de opdrachtgever duidelijke acceptatiecriteria op. Onderdeel van deze criteria zijn het verwachte resultaat, maar ook welke afwijkingen van dit verwachte resultaat acceptabel zijn. Deze afspraken leggen wij vast in een verklaring, die vervolgens door zowel de opdrachtnemer als de opdrachtgever wordt ondertekend. Zo weten beide partijen vooraf waar ze aan toe zijn en komen we achteraf niet voor verrassingen te staan.
- 5. Inrichten van de regiecentrale.** Wij koppelen de systemen van de deelnemende gemeenten (inventarisatie stap 2) aan onze regiecentrale. Onze regiecentrale kan nu alle aanvragen en persoonsgegevens van deze gemeente verwerken.
- 6. Installeren van de Mobiliteitsapp.** Onze ICT-manager installeert de Mobiliteitsapp. Vervolgens koppelt de ICT-manager de regiecentrale aan de Mobiliteitsapp. De regiecentrale is nu in staat om de aanvragen in te plannen en uit te zetten bij de vervoerders.
- 7. Verwerken vervoerdersafspraken.** De implementatiemanager vraagt de bestaande vervoersafspraken bij de regio op en verwerkt deze afspraken alvast in het systeem. De regiecentrale is nu operationeel met bestaande vervoersafspraken en lopende aanvragen.

MEERWAARDE

Ervaring met gelijksoortige implementatietrajecten. In mei van dit jaar hebben wij met succes een regiecentrale voor doelgroepenvervoer met een vergelijkbare omvang ingericht in de gemeente Leiden. Hiervan heeft onze kwaliteitsmanager Harm Walburg een uitgebreid evaluatierapport opgesteld. Deze implementatie met verbeteringen vormt de basis voor het inrichten van de systemen van regiecentrale in de regio Parkstad.

Borging

Met de volgende maatregelen borgen wij een succesvolle implementatie.

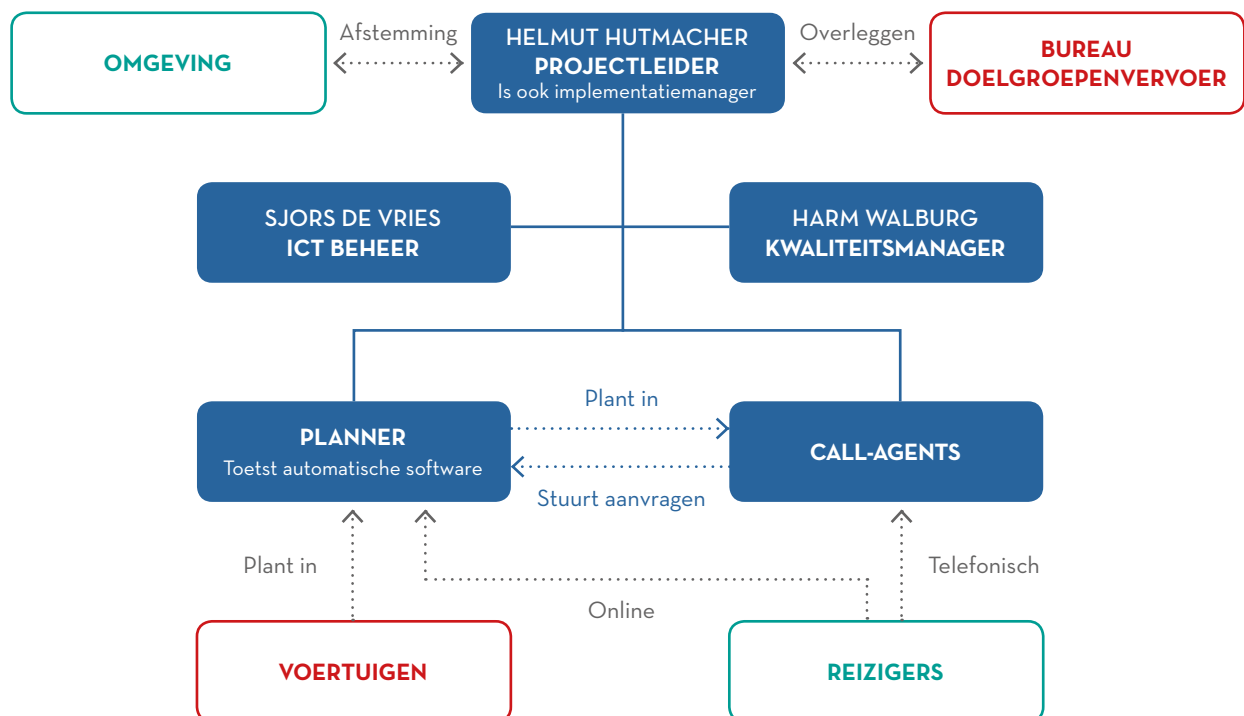
- **Vaste partners.** De implementatie van onze ICT-systemen gebeurt door partners waar wij al jaren mee samenwerken en die in het verleden al verschillende systemen voor ons hebben geïmplementeerd. Deze partners zijn Shark Partners voor de software, Blue Box voor de telefonie en Behr B.V. voor de technische aanpassingen. **Resultaat:** vaste partners met ervaring in het implementeren van systemen in onze organisaties, dus geen verrassingen achteraf.
- **Vast aanspreekpunt.** De regio Parkstad heeft tijdens de implementatie mogelijke vragen. Wij werken met één vast contactpersoon. De regio Parkstad weet hierdoor altijd wie ondersteunt

bij problemen. Bij de start van de implementatie koppelen wij deze partijen aan onze projectleider Helmut Hutmacher. Hij kent alle processen en weet de vragen en/of problemen te koppelen aan de verantwoordelijken. **Resultaat:** een vast contactpersoon bij vragen en/of problemen.

- **Opschalen.** Iedere vrijdag bericht Helmut Hutmacher de projectmanager van de regio Parkstad over de voortgang van de implementatie. De projectmanager is hierdoor altijd op de hoogte. Als wij de planning niet gaan halen nemen wij in overleg met de projectmanager maatregelen. Wij hebben altijd minimaal drie personen in onze flexibele pool beschikbaar die we op dit project kunnen inzetten. **Resultaat:** zekerheid dat de planning wordt gehaald.

Projectorganisatie

Wij stellen de volgende projectorganisatie van de regiecentrale voor:



FASE 2: TESTEN SYSTEMEN

Als de regiecentrale ingericht is en de Mobiliteitsapp is geïnstalleerd, volgt een uitgebreide testfase. Een gedegen testfase heeft als doel om mogelijke onvolkomenheden van de regiecentrale tijdig te verhelpen. Hierdoor garanderen wij dat de regiecentrale volledig operationeel is in november. De regio Parkstad en de vervoerders controleren tijdens de testfase de kwaliteit en betrouwbaarheid van de centrale en de app. Hierdoor zijn zij na afloop verzekerd van een goedwerkende regiecentrale.

Testprocedure

- 1. Testen hardware.** Nadat de systemen in de regiecentrale zijn ingericht, de Mobiliteitsapp is geïnstalleerd en de systemen zijn gekoppeld, testen wij alle hardware. Wanneer apparaten gebreken vertonen, worden deze gerepareerd of vervangen.
- 2. Testen systemen.** Wij laten alle protocollen en de software toetsen op werking en veiligheid door onze ICT-manager Sjors de Vries. We vragen hem om een rapportage op te stellen, die wij in het kader van transparantie met de opdrachtgever delen.
- 3. Aanpassingen doorvoeren.** Alle door meneer De Vries voorgestelde aanpassingen verwerken wij binnen 72 uur.
- 4. Definitieve toets.** Nadat de aanpassingen zijn doorgevoerd, laten wij onze systemen nogmaals testen door meneer De Vries. Door hem voorgestelde aanpassingen worden opnieuw binnen 72 uur verwerkt. We herhalen dit proces totdat deze volledig is goedgekeurd door de externe specialist.
- 5. Testen mobiliteitsapp.** We testen of alle functies van de Mobiliteitsapp naar behoren werken. Wanneer er gebreken of onvolkomenheden aan het licht komen, zorgt de ICT-manager in samenwerking met de mobiele ontwikkelaar dat deze binnen 72 uur verholpen zijn. Daarna volgt een nieuwe test. We herhalen dit proces totdat het aanvragen van vervoersdiensten via de app probleemloos verloopt.

Borging

Met de volgende maatregelen borgen wij dat de gestelde kwaliteit altijd geleverd wordt:

- **Werkverslag.** Onze implementatiemanager maakt van elke test een werkverslag en geeft de status weer van de hardware, systemen en Mobiliteitsapp. Dit verslag stuurt de implementatiemanager elke vrijdag naar de regio Parkstad. **Resultaat:** de regio Parkstad is op de hoogte van de status van de hardware, systemen en app.
- **Back-up plan.** We hebben een back-up plan opgesteld voor wanneer de systemen en koppelingen met de Mobiliteitsapp niet voldoen. Indien nodig, ondersteunen wij de regio Parkstad door de aanvragen handmatig naar de vervoerder te sturen. Voor de vervoerders betekent dit tijdelijk meer administratieve handelingen, maar de cliënten merken niets. Deze handmatige oplossingen oefenen gebruikers tijdens ons trainingsprogramma. Zo kan de dienstverlening ook doorgaan wanneer de koppelingen met de Mobiliteitsapp niet voor december 2018 gereed zijn. **Resultaat:** een plan B garandeert een tijdelijke oplossing bij onvoorziene omstandigheden in de planning.

FASE 3: TRAINEN VAN ONZE MEDEWERKERS

De opdrachtgever heeft de komende jaren behoefte aan een betrouwbare partner die de opdrachtgever zoveel mogelijk ontzorgt. Een vast team zorgt dat de opdrachtgever en opdrachtnemer elkaars werkwijze kennen, zodat wij een betere service bieden. Daarom is een groep medewerkers die gemotiveerd en gekwalificeerd is, onmisbaar. We garanderen dat onze medewerkers bij aanvang van de contractperiode gekwalificeerd zijn om met de in bijlage 3 genoemde systemen te werken.

- 1. Samenstellen team.** Binnen twee weken na gunning stellen wij een team van vier medewerkers samen die alleen Wmo-aanvragen behandelt. Dit team bestaat sowieso uit projectleider Helmut Hutmacher en planner Francisco Mineiro. **Resultaat:** continuïteit wordt geborgd door een vast team.
- 2. Protocoltraining:** Tussen twee en vier weken na gunning volgen onze medewerkers een training over de protocollen zoals deze zijn opgesteld in fase 1. De inhoud van deze training gebeurt na overleg tussen Helmut Hutmacher en de gemeenten binnen de regio Parkstad. Deze gemeenten zijn welkom deze training bij te wonen. **Resultaat:** onze medewerkers zijn bekend met afgesproken protocollen.
- 3. Softwaretraining.** Voorafgaand aan de contractperiode verzorgt Shark Partners een softwaretraining voor al onze medewerkers, zodat alle medewerkers in staat zijn te werken met onze software. **Resultaat:** onze medewerkers zijn bekend met alle software
- 4. Training Mobiliteitsapp.** De regiecentrale werkt met de Mobiliteitsapp. Deze werkwijze is nieuw voor de vervoerders in de regio Parkstad. Perry van den Berg, de ontwikkelaar van de app, traint de vervoerders om te werken met de Mobiliteitsapp. De gemeenten binnen de regio Parkstad zijn welkom deze training bij te wonen. **Resultaat:** vervoerders zijn klaar om de Mobiliteitsapp in gebruik te nemen.

Borging

We nemen de volgende maatregelen om de training van onze medewerkers succesvol te laten verlopen.

- **Geen externe werving.** Ons team is zeer ervaren met doelgroepenvervoer, waardoor externe werving niet nodig is. **Resultaat:** geen nieuw team dat ingewerkt moet worden.
- **Wmo-ervaring.** 70% van onze medewerkers heeft ervaring met Wmo-groepen. De overige 30% volgt voor aanvang van de contractperiode een Wmo-training. Medewerkers leren de doelgroep zo beter kennen. De medewerkers zijn hierdoor in staat de beste vervoersoplossing te koppelen aan de cliënten. **Resultaat:** onze medewerkers zijn bekend met de doelgroep.
- **Meertalig.** Wij zijn een lokaal bedrijf, waar alle werknemers uit Zuid-Limburg komen. Hierdoor spreken al onze medewerkers naast Nederlands en Engels ook Limburgs. **Resultaat:** gemeenten en vervoerders voelen zich vertrouwd bij ons.

FASE 4: COMMUNICATIE MET STAKEHOLDERS

Er gaat veel veranderen omtrent de dienstverlening omtrent het doelgroepenvervoer voor zowel de deelnemende gemeenten als de aanbieders van doelgroepenvervoer. De stakeholders informeren en betrekken wij daarom tijdig bij de veranderingen in de dienstverlening. We communiceren op de volgende manieren met onze stakeholders.

- **Kick-offmeeting.** In de week na gunning organiseren we een kick-offmeeting op het gemeentehuis van Kerkrade voor alle deelnemende gemeenten. Deze meeting heeft als doel om elkaar beter te leren kennen en om de gemeenten bekend te maken met onze werkwijze. **Resultaat:** gemeenten en vervoerders leren de regiecentrale kennen.
- **Versturen handleiding mobiliteitsapp.** In oktober sturen wij een informatiepakket over de Mobiliteitsapp, inclusief een handleiding, naar zowel de deelnemende gemeenten als de vervoerders van Wmo-cliënten. Deze handleiding is tevens een naslagwerk van de training van de Mobiliteitsapp. **Resultaat:** gemeenten en vervoerders hebben de benodigde informatie om te werken met de Mobiliteitsapp.
- **Persoonlijk gesprek met vervoerders.** Voor de vervoerders van Wmo-cliënten gaat er veel veranderen. In plaats van via gemeente ontvangen zij vanaf november de aanvragen via de regiecentrale. Daarom is het belangrijk dat zij ruim van tevoren hierover worden ingelicht. Hiervoor gaat onze kwaliteitsmanager Harm Walburg in de maanden oktober en november persoonlijk langs bij alle vervoerders om persoonlijke kennis te maken, uitleg te geven over de aankomende veranderingen en vragen te beantwoorden. Indien gewenst kunnen de vervoerders gebruik maken van de gratis training 'Werken met de Mobiliteitsapp.' **Resultaat:** de vervoerders zijn op 1 november gereed om de vervoersaanvragen via de Mobiliteitsapp te verwerken.
- **Gratis gebruikerstraining.** Wanneer een gemeente of een vervoerder aangeeft dat er nog onduidelijkheden zijn over het gebruik van de Mobiliteitsapp, bieden wij aan alle gebruikers een gratis extra training 'Werken met de Mobiliteitsapp' op ons kantoor aan verzorgd door Perry van den Berg, de ontwerper van de Mobiliteitsapp. Wij hebben ten minste 100 plaatsen vrij, verdeeld over maximaal 10 momenten in september en oktober. **Resultaat:** iedereen weet hoe de Mobiliteitsapp werkt.

Borging

We nemen de volgende maatregelen om te zorgen voor tevreden en geïnformeerde stakeholders.

- **Communicatieplan.** Onze projectleider Helmut Hutmacher verwerkt alle maatregelen en communicatiemiddelen in een communicatieplan. Deze worden per doelgroep uitgewerkt en in een tijdsplan gezet. Het communicatieplan ontvangt de gemeente op 1 september 2018 digitaal. **Resultaat:** de gemeenten weten op welke manier wij communiceren.
- **Tevredenheidsonderzoek.** Wij versturen na implementatie (31 oktober 2018) binnen één week een brief met een vragenlijst om de tevredenheid te meten op onze regiecentrale, trainingen en communicatie. De vragenlijst is ook beschikbaar via de Mobiliteitsapp. Met de resultaten voeren we binnen twee weken verbetermaatregelen door. De resultaten en maatregelen verwerken wij in een rapportage die wij in januari 2019 digitaal verstrekken aan de gemeenten. Het onderzoek herhalen wij vervolgens jaarlijks in november. **Resultaat:** tevredenheid van onze implementatie aantoonbaar gemaakt en geoptimaliseerd.

MEERWAARDE

Met onze implementatieprocedure en ervaren personeel weten de gemeenten zeker dat wij voor 1 november 2018 een regiecentrale realiseren in Bleijerheide die volledig operationeel is en met de Mobiliteitsapp 95% van de aanvragen binnen vier uur verwerkt.



HOUSE OF TENDERS

Over House of Tenders

House of Tenders is een adviesbureau dat inschrijvende partijen helpt om aanbestedingen te winnen. Wij hebben ons als doel gesteld om marktleider te worden als het gaat om het winnen van aanbestedingen. Dit kan alleen maar met het leveren van een zeer hoge kwaliteit. Hoge kwaliteit bereiken wij door alle projecten te evalueren, te vragen naar klantervaringen en door minimaal één dag in de week tijd te besteden aan onze eigen verbetering. Zo blijven we de concurrentie voor en blijven we minimaal 60% van onze plannen winnen.

Hoe we jou kunnen helpen

Mocht jezelf geen tijd hebben om een plan te schrijven of heb je behoefte aan expertise, dan helpen we graag. Je kan kiezen voor volledige begeleiding, waarbij we informatie uit jouw organisatie halen, het plan schrijven en deze opmaken. Je kan ook kiezen voor een review. Hierbij schrijf je zelf het plan en geven wij feedback om je plan nog beter te maken.

Onze partners

Wij werken samen met de volgende bedrijven:

- **House of Apps.** Via onze partner House of Apps bieden wij een projectspecifieke **omgevingsapp** aan. Ook maken ze het mogelijk om bedrijfsongevallen te verminderen met hun **veiligheidsapp**.
- **VR-House.** Als je inzichtelijk wilt maken hoe je project eruit komt te zien, dan kan VR-House dit inzichtelijk maken met augmented reality.

Meer weten over het schrijven van plannen?

Website. www.houseoftenders.nl

Lees de blogs met tips op onze website.

LinkedIn. www.linkedin.com/company/publictender

Volg onze nieuwsberichten op onze bedrijfspagina van LinkedIn, zodat je altijd op de hoogte bent van het laatste tendernieuws.

Zij gingen je voor



www.deli33.nl

andes

www.andes.nl



www.juvans.nl

BCD travel

www.bcdtravel.com/nl



www.dentalunion.com

Contact

info@houseoftenders.nl