



NOORDKOP

Belbusvereniging Noordkop

Secretariaat
Winkelerzand 37 d
1731 LR Winkel

Postadres
Postbus 59
1733 ZH Nieuwe Niedorp

Tel. 0224 227709
E-mail: secretariaat@belbusnoordkop.nl
www.belbusnoordkop.nl

KvK 50149709
Banknummer 305629255
BTW8225.73.799.B01

HANDBOEK

CHAUFFEUR

versie oktober 2012
oktober 2013

Inhoud

- A Introductie
- B Algemeen
 - 1 Leden
 - 2 Reserveringen
 - 3 Planning
 - 4 Voertuigen
 - 5 Noodtelefoon
 - 6 Gedrag en voorkomen
 - 7 Ziek- / betermelding
 - 8 Verlof / vakantie
 - 9 Roken
 - 10 Werking Datacommunicatie/Navigatie

- C Ritvoorbereiding
 - 1 chauffeursopdracht
 - 2 route en ritinformatie
 - 3 benodigdheden voor de rit

- D Rituitvoering
 - 1 in- en uitstappen passagiers
 - 2 welkom heten passagiers
 - 3 veiligheidsaspecten
 - 4 snelheid
 - 5 vertraging
 - 6 afscheid

- E Ritafhandeling
 - 1 Einde dienst
 - 2 Omgang met voertuig

- F Pech, Schade en Ziekte onderweg
 - 1 wat te doen bij pech?
 - 2 wat te doen bij schade?
 - 3 wat te doen bij een ongeval / ernstige zieke passagier?
 - 4 wat te doen bij een klacht?

A. Introductie

Waarom dit “handboek chauffeur”?

Als chauffeur bij de belbus bent u vertegenwoordiger van onze vereniging die in direct contact staat met de klanten, onze leden. U bent het visitekaartje van de Belbus.

Het komt er op neer dat uw presentatie, instelling, kennis en vaardigheden als chauffeur bij de voorbereiding en uitvoering van de ritten de belangrijkste factoren zijn voor klanttevredenheid. En een tevreden klant willen we graag. Hiermee bereiken we dat de klant een volgende keer weer een reservering bij ons maakt. Uw werk is voor de belbus van zeer groot belang.

Het **handboek chauffeur** is een handleiding met items welke dagelijks aan de orde komen of kunnen komen. U moet deze handleiding zien als een hulpmiddel bij de uitvoering van uw werkzaamheden. Het betreft in het kort een aantal duidelijke afspraken die gelden voor alle chauffeurs en waaraan iedereen zich moet houden.

Ze maken deel uit van het motto van de belbus:

WE DOEN WAT WE BELOVEN

Mocht u echter na het lezen van deze instructies nog aanvullingen en/of opmerkingen hebben, wilt u deze per email melden aan het secretariaat. secretariaat@belbusnoordkop.nl

(Indien het bestuur het noodzakelijk acht worden de procedures en dus ook dit handboek aangepast.)

Bestuur Belbusvereniging Noordkop

B. Algemeen

B1 Leden

Om gebruik te kunnen maken van de vervoersservice van de belbus dient men lid te worden van de vereniging. Wij vervoeren alleen onze leden, anders zou het taxivervoer zijn. Om lid te kunnen worden kan men contact opnemen met het secretariaat (0224 227709) of men kan zich aanmelden via de website (www.belbusnoordkop.nl/lidworden). Voor alle vragen, met uitzondering van vervoersvragen, kan men zich melden bij het secretariaat. secretariaat@belbusnoordkop.nl

B2 Reserveringen

Onze leden kunnen minimaal één werkdag voor aanvang van het vervoer reserveren.

1. per email hk@regiecentrum.nl
2. telefonisch (088 770 78 01 van maandag tot en met vrijdag tussen 9.00 en 12.00 uur) reserveren voor zaterdag, zondag EN maandag op vrijdag voor 12.00u

Alle reserveringen worden onder voorbehoud aangenomen. Iedere werkdag, na 12.00 uur, wordt de planning definitief gemaakt. Daarna worden de klanten geïnformeerd over de exacte ophaaltijd. Wij garanderen de klanten een aankomsttijd. Iedere reservering is een enkele reis. Indien passagiers ook terug moeten, reserveren zij twee aparte reizen.

De aankomsttijd is de tijd waarop gepland wordt. Vanaf die tijd gaat onze planning terugrekenen naar een ophaaltijd. Deze ophaaltijd wordt één werkdag voor uitvoering van de rit omstreeks 12.00 uur gecommuniceerd met de klant. Dit gaat in principe via een email. Indien de klant geen email heeft gaat dit telefonisch.

Wij verzoeken de klant, als die een reservering maakt voor ziekenhuisbezoek, om vooraf een indicatie te vragen van de eindtijd van het bezoek.

B3 Planning

De planning valt onder te verdelen in twee delen

- a. Planning van chauffeurs
- b. Planning van de ritten

a. Chauffeurs

De planning van de chauffeurs wordt gedaan door de planner van de centrale namens vereniging. De planner zal het rooster in onderling overleg vaststellen voor een langere periode (per kwartaal, calamiteiten uitgesloten). Eventueel ruilen van diensten is uitsluitend toegestaan na overleg met de planner. Werving van vrijwilligers gebeurt door het secretariaat, in nauw en zorgvuldig overleg met de planning.

b. Ritten

De planning van de ritten wordt door de planner van de centrale gedaan. De planner maakt gebruik van het softwarepakket (Wintax) in combinatie met het datacommunicatie systeem (TomTomWork, tevens navigatie).

Alle ritten worden via datacommunicatie naar het voertuig gestuurd. Een heldere uitleg over deze procedure wordt apart ter beschikking gesteld.

Het regiecentrum is telefonisch te bereiken onder nummer 088 770 78 01.

Op werkdagen na 12.00 uur zal u, uiteraard onder voorbehoud van wijzigingen, per email van de planner uw ritten ontvangen voor de volgende werkdag.

Hierop staan puntsgewijs uw ritten vermeld. LET OP!! De juiste ritten ontvangt u via de dataterminal van TomTom. Het kan dus voorkomen dat deze (iets) anders zijn dan dat er op papier staat. Altijd is de dataterminal leidend. Bij twijfel bellen met de centrale.

Om de kwaliteit van de dienstverlening zo hoog mogelijk te houden en vooral ook up-to-date, wordt van alle chauffeurs een rijtest afgenomen. Chauffeurs die op de bussen (kunnen) worden ingezet krijgen een training in rolstoel vervoer. Vrijwilligers die cliënt zijn bij de ISD kunnen een basisopleiding taxi volgen. Van alle chauffeurs leggen we een dossier aan met kopieën van de noodzakelijke documenten, zoals van het rijbewijs, medische keuring. Alle chauffeurs worden gekeurd en een kopie van de keuring is opgenomen in het dossier.

B4 Voertuigen

Er wordt gereden met luxe auto's en (rolstoel-) bussen vanaf vier verschillende standplaatsen, te weten:

- Winkel/Niedorp (tegenover de voormalige garage van Peereboom Touringcars)
- Wieringerwerf, Terpstraat 36
- Den Oever, Zorgcentrum Kappellehof, Robbenoordstraat 2
- Anna Paulowna, Gemeentehuis bij achterdeur

Hier haalt en brengt u de voertuigen. De sleutel hangt in de speciale sleutelkast met cijfercode. De exacte codes ontvangt u van de planner. In het dashboardkastje liggen de datacommunicatiesystemen / TomTom.

B5 Noodtelefoon

Het regiecentrum is op werkdagen bereikbaar van 8.30 tot 15.30 uur. Buiten deze tijden is er een nooddienst actief. Het nummer van de noodtelefoon is **06 107 215 78**. Via de noodtelefoon kunt u eventuele calamiteiten melden of overleg plegen hoe te handelen in onvoorziene situaties. De noodtelefoon is niet beschikbaar voor het maken van reserveringen van klanten of overige zaken.

B6 Gedrag en voorkomen

U krijgt in de uitvoering van de ritten te maken met allerlei soorten mensen in allerlei mogelijke gemoedstoestanden. Het is niet mogelijk om in een handboek voor te schrijven hoe u in specifieke situaties moet handelen. Wij kunnen u hier slechts een aantal aandachtspunten geven die het mogelijk maakt om op een "neutrale wijze" met de passagiers (leden, klanten) om te gaan.

- Laat de passagiers in hun waarde
- Wees behulpzaam
- Wees altijd beleefd
- Laat merken dat u er voor de passagiers bent, dat scheidt vertrouwen
- Nooit de ene passagier boven de andere passagier bevoorrechten
- Begeleid desgewenst de passagier tot de deur
- Vermijdt discussies
- Raak nooit in paniek
- Vloek nooit
- Maak geen schuine opmerkingen
- Zorg dat u altijd netjes gekleed bent
- Waak voor ongewenste intimiteiten

B7 Ziek-/ betermelding

Indien u door ziekte of een ongeval geen werkzaamheden kunt verrichten, dan meld u dat zo spoedig mogelijk bij de centrale of nooddienst en tevens bij de eventuele uitkerende instantie waar u cliënt bent. Bij uw ziekmelding willen wij graag van u weten of dit voor langere tijd is in verband met de vervanging die geregeld moet worden. De noodtelefoon zal uw ziekmelding doorgeven aan de planning. Zodra u weer hersteld bent, meldt u zich voor het uitvoeren van uw werkzaamheden bij de planning. Hij zal u dan weer indelen in het rooster.

B8 Verlof / vakantie

U geeft tenminste 14 dagen van te voren uw afwezigheid door. Het is tevens van belang dat u toestemming hebt van uw eventuele uitkerende instantie.

B9 Roken

Het is absoluut niet toegestaan te roken in het voertuig door passagiers en/of chauffeurs. Nu de tabakswetgeving van kracht is mag de chauffeur ook niet roken als er geen passagiers aan boord zijn. Roken en eten in de wagens is onder alle omstandigheden verboden.

B10 Werking datacommunicatie/navigatie

Deze wordt in een apart document door de planner aan u gestuurd.

C. Ritvoorbereiding

C1 Chauffeursopdracht

Zoals in het vorige hoofdstuk reeds aangeven, gaat de ritopdracht via de dataterminal van TomTom. Een werkdag voor het uitvoeren van uw ritten krijgt u na 12.00 uur een samenvatting van de ritten die u waarschijnlijk gaat uitvoeren. De enige rit op die lijst die echt definitief is, is de eerste rit. Hierdoor weet u hoe laat u moet beginnen.

C2 Route en ritinformatie

Het is belangrijk om een rit goed voor te bereiden. Aandacht moet er zeker zijn voor de te rijden route. Staar u niet blind op de navigatie maar blijf vooral zelf goed nadenken. De navigatie is niet meer dan een hulpmiddel. De voorbereiding kan u helpen om eventuele knelpunten te bekijken en / of te voorkomen. Belangrijk hierbij is bijvoorbeeld afsluitingen i.v.m. wegwerkzaamheden. Probeer de lokale kranten te blijven volgen met bijvoorbeeld te verwachten werkzaamheden in de omgeving.

C3 Benodigheden voor de rit

In het algemeen gezegd, overtuig uzelf van de volgende aspecten voordat u een rit aanvangt, dat

- U correct gekleed uw rit aanvangt
- U de sleutel uit het sleutelkastje haalt
- U rondom het voertuig loopt om een eventuele schade vast te stellen of andere onvolkomenheden en dit dan meldt aan de centrale.
- U het olie en waterniveau van de motor controleert alsmede de verlichting
- U de TomTom en eventuele overige reisbescheiden bij u heeft.

C4 Diensten

Ochtendienst	06.00u-13.00u + aftanken (<halfvolle tank)
Middagdienst	12.00u-18.00u + aftanken (<halfvolle tank)
Avonddienst	18.00u-24.00u + aftanken (<halfvolle tank)

Afspraak is dat wanneer de meter aangeeft dat de tank minder dan halfvol is, er getankt moet worden. Het voorkomt veel ergernis bij de collega's als we ons goed aan de afspraak houden.

D. Rituitvoering

D1 In- en uitstappen passagiers

Wij verwachten van onze chauffeurs dat zij de passagiers behulpzaam zijn met het in- en uitstappen. Als u bij een klant arriveert, dan komt u uit de wagen en haalt u de mensen op bij de voordeur. Als u op de plaats van bestemming bent aangekomen en u hebt de wagen zorgvuldig geparkeerd, dan komt u uit de wagen en begeleidt u de mensen naar de voordeur. Zorg ervoor dat u het voertuig zodanig parkeert zodat u zelf veilig kunt werken en uw passagiers veilig kunnen in- en uitstappen.

D2 Het welkom heten van de passagier

Wij zien onze passagiers als gasten. Wij verwachten van u, dat u zich als gastheer of gastvrouw gedraagt. Het is gebruikelijk om je zelf voor te stellen en ze van harte welkom te heten.

D3 Veiligheidsaspecten

Ondanks dat we veel vaste klanten hebben, is het noodzakelijk om bij aanvang van een rit de passagiers duidelijk te informeren over de veiligheidsaspecten in het voertuig. Met name het wijzen op het gebruik van de gordels is van groot belang.

D4 Snelheid

U wordt geacht zich aan de wettelijke snelheidslimieten te houden. Het zich houden aan de snelheid heeft naast veiligheid vele positieve neven effecten zoals o.a. brandstof besparing, minder onderhoudskosten, een betrouwbare indruk naar onze klanten en een positieve uitstraling naar de overige weggebruikers, onze potentiële klanten.

Eventuele bekeuringen zijn voor rekening van de chauffeur.

D5 Vertraging

Ondanks de zeer grote zorg die is besteed aan de planning kan het voorkomen dat u vertraging oploopt. Dit kan zijn door onvoorziene verkeersomstandigheden, defect voertuig, klanten die niet aanwezig waren. Wij verzoeken u het tijdig aan de centrale of de nooddienst kenbaar te maken indien u vertraging hebt opgelopen. We kunnen mogelijk andere combinaties maken, zodat de klanten die na deze rit komen er geen last van hebben.

D6 Afscheid

Aan het einde van een rit bedankt u de passagiers dat zij gebruik hebben gemaakt van de belbus. Zie er s.v.p. op toe dat de passagiers ook al zijn of haar bezittingen meenemen.

E. Ritafhandeling

E1 Einde dienst

Wanneer u met een voertuig aan het einde van uw dienst terugkomt, tankt u deze af bij de daarvoor voorgeschreven tankstations.

In de wagen is een lijst van adressen aanwezig.

De tankpas zit achter de zonneklep. De pincode staat op de sleutelhanger van het voertuig.

E2 Omgang met het voertuig

Starten

Nadat u het voertuig hebt gestart, dient u zo spoedig mogelijk met het voertuig weg te rijden en de motor niet onnodig stationair te laten draaien. Het stationair draaien van een koude motor veroorzaakt extra slijtage.

Wegrijden en schakelen

U dient te allen tijde in de eerste versnelling en bij een zo laag mogelijk toerental de koppeling op te laten komen om het voertuig weg te laten rijden. Omdat de motoren in de voertuigen veel vermogen hebben, moet er binnen het groene bereik van de toerenteller worden opgeschakeld naar de volgende versnelling. Deze schakelwijze heeft vele voordelen waardoor u o.a. comfortabel, brandstof en onderhoudskosten besparend rijdt.

Remmen / snelheid verminderen

De Belbus verwacht van chauffeurs dat zij defensief en brandstof besparend rijden. Daarom is het van belang dat u vroegtijdig voor een rood verkeerslicht, rotonde, afslag het gas los laat en begint met remmen. Op deze manier is het voor u en de passagiers prettiger en u spaart de remvoeringen en dus ook het milieu

F Pech, schade, ziekte en klachten onderweg

F1 Wat te doen bij pech?

Ondanks alle inspanningen om zo goed mogelijk onderhoud te laten doen aan het wagenpark, kunt u toch met pech langs de weg komen te staan. Wij vragen u het volgende in acht te nemen:

- Zorg voor de veiligheid van uzelf en de passagiers. Als u bijv. op de vluchtstrook van een snelweg staat dan dient u de passagiers te laten uitstappen en plaats te laten nemen achter de vangrail (ook als het weer minder goed is).
- Zorg dat de passagiers indien nodig zo snel mogelijk worden vervoerd naar het dichtst bij zijnde tankstation of wegrestaurant.
- Probeer eerst zo goed mogelijk te inventariseren wat de oorzaak van de pech kan zijn. Kleine storingen probeert u eerst zelf te verhelpen. Lukt dit niet of is het een grote storing dan belt u tijdens de openingstijden naar het regiecentrum en buiten deze tijden naar de noodtelefoons. In overleg wordt bekeken wat de beste aanpak is om u en/of de passagiers zo snel mogelijk weer onder weg te krijgen.

F2 Wat te doen bij schade?

- Indien er schade optreedt, moet u een schadeformulier invullen (in de wagen aanwezig). Bij voorkeur samen met de tegenpartij. Mocht er onverhoopt toch geen schadeformulier aanwezig zijn dan moet u minimaal een aantal gegevens noteren. Dit zijn de naam, adres en woonplaats van de tegenpartij, alsmede de rijbewijsgegevens, het type voertuig, het kenteken en de verzekeringsgegevens.
- Maak een overzicht op papier van het gebeurde en maak indien mogelijk foto's. Vraag een handtekening van de tegenpartij en vul het formulier zo volledig mogelijk in.
- Probeer ook getuigenverklaringen met naam en adres te verkrijgen. Bij voorkeur niet van passagiers uit uw voertuig.
- Rijd nooit door of weg na een aanrijding zonder dat u zich heeft bekendgemaakt bij de tegenpartij. In geval van twijfel of bij een onduidelijke situatie laat dan de politie komen.

F3 Wat te doen bij een ongeval / ernstig zieke passagier?

- Wanneer er alleen materiële schade is aan het voertuig moet u handelen zoals beschreven is in **F2**. In alle voorkomende gevallen met schade moet u een schadeformulier invullen.
- In het geval dat er gewonden zijn, moet u de politie en ambulance waarschuwen. Deze zullen altijd mede een rapportage opmaken. Indien u hier geen afschrift van krijgt, vraag dan naar het adres van het verbaliserende politiebureau, het nummer van het proces-verbaal en de rechtbank waarnaar men het zal toesturen.

F4 Wat te doen bij een klacht?

Wij trachten in al onze activiteiten een kwalitatief hoog niveau te halen. Desondanks blijft het mogelijk dat een klant een klacht heeft. U vervult één van de functies waar een klacht van de klant terecht kan komen. Wij behandelen een klacht als een mogelijkheid tot verbeteren. Zo willen wij de klacht van een klant benaderen. Zorg dat u positief omgaat met deze klant. Luister goed naar de klant en ga niet in discussie. Wees eerder meegaand.

Vraag de klant om de klacht schriftelijk in te dienen bij het secretariaat. Het secretariaat zal de klacht behandelen. Ook op de website van de belbus is de klachtenprocedure te vinden en er kan dan via de website een klacht worden ingediend. Ook in de wagens zijn formulieren aanwezig.