



HANDBOEK CHAUFFEUR

Versie Oktober 2012
Oktober 2013
Februari 2016
April 2017
Juni 2018
Januari 2019
Maart 2020
Oktober 2021

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?
- Bijlage spelregels voor de chauffeur

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. U bent het visitekaartje van de Belbus.

Het komt erop 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 onderwerpen welke dagelijks aan de orde 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, opmerkingen of vragen hebben, dan kunt u deze per email melden aan het secretariaat, secretariaat@belbusnoordkop.nl

Bestuur Belbusvereniging Noordkop

B. Algemeen

B1 Leden

Om gebruik te kunnen maken van de vervoersservice van de belbus dient men lid te zijn van de Belbusvereniging Noordkop. Alleen inwoners of tijdelijke inwoners van Hollands Kroon kunnen lid worden van de belbus. De belbus vervoert uitsluitend haar leden. Om lid te kunnen worden kan men contact opnemen met het secretariaat (0224 422140) 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 of 0224 422140)

B2 Reserveringen

Leden kunnen uiterlijk een dag van tevoren voor 12.00 uur reserveren.

1. www.belbusboeken.nl
2. Telefonisch (0224 422141).

Reserveren voor zaterdag, zondag en maandag uiterlijk vrijdag voor 12.00 uur

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. Als 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 doorgegeven aan de klant. Dit kan per een email of 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 en voertuigen
- b. Planning van de ritten

a. Chauffeurs

De planning van de chauffeurs wordt gedaan door de planner namens de belbus. 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 en overige ondersteuning.

b. Ritten

Het rooster van de ritten wordt door de planning gemaakt. De planning maakt gebruik van speciale softwarepakketten in combinatie met navigatie- en communicatiemogelijkheden. Alle ritten worden via datacommunicatie naar het voertuig gestuurd. Een heldere uitleg over deze procedure wordt apart ter beschikking gesteld.

De planning is dagelijks telefonisch te bereiken van 9.00 tot 12.00 uur onder nummer **0224 422141**. Er kan ook gereserveerd worden op de boekingsite www.belbusboeken.nl. De planning geeft op werkdagen (maandag tot en met vrijdag) na 12.00 uur per mail of telefonisch de ophaaltijd voor de volgende dag door.

Op het rittenschema staan de ritten vermeld voor de chauffeur. De juiste ritten ontvangt u via de boardcomputer.

Bij alle chauffeurs wordt een rijtest afgenomen. Chauffeurs die op de bussen (kunnen) worden ingezet krijgen een training in rolstoel vervoer volgens de code **Veilig Vervoer Rolstoelen** (code VVR). Vrijwilligers die cliënt zijn bij de Sociale Dienst of de UWV kunnen, na overleg, een basisopleiding taxi volgen. Van alle chauffeurs leggen we een dossier aan met kopieën van de noodzakelijke documenten. Alle chauffeurs worden gekeurd en een kopie van de keuring is opgenomen in het dossier. Persoonsgegevens worden uitsluitend gebruikt voor zover nodig voor doel van de belbus. Het gebruik van de gegevens in het dossier wordt omgegaan volgens de regels van de privacyverklaring.

B4 Voertuigen

Er wordt gereden met een luxeauto (verlengde Mercedes Citan met de mogelijkheid voor rolstoel vervoer), zes Mercedes Vito en twee Mercedes Sprinter met rolstoelvervoer. Wij hebben de voertuigen op vier standplaatsen staan, te weten: vanaf vier verschillende standplaatsen, te weten:

- Winkel (bij schadeherstel bedrijf Koelewijn, Zandruiter 4)
- Wieringerwerf, (achter De Cultuurschuur, Loggersplein)
- Anna Paulowna, (voormalig gemeentehuis, De Verwachting)
- Hippolytushoef, (Cinemaplein).

De sleutel hangt in de speciale sleutelkast met cijfercode. De exacte codes ontvangt u van het secretariaat.

B5 Noodtelefoon

De planning is op werkdagen bereikbaar van 9.00 tot 12.00 uur, **0224 422141**. Buiten deze tijden is er een nooddienst actief. Het nummer van de noodtelefoon is **06 21993435**. Via de noodtelefoon kunt u eventuele calamiteiten melden of overleg plegen hoe te handelen in onvoorziene situaties. Voor de klanten is er een apart noodnummer (**0224 422145**)

B6 Gedrag en voorkomen

U krijgt in de uitvoering van de ritten te maken met 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 (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
- Bij calamiteiten neem contact op met de planning (ma t/m vr van 9.00 tot 12.00 uur) of de nooddienst (na 12.00 of voor 09.00 uur)

B7 Ziek-/ betermelding

Als u door ziekte of een ongeval geen werkzaamheden kunt verrichten, dan meldt u dat zo spoedig mogelijk bij de planning of nooddienst en het secretariaat. Ook bij de eventuele uitkerende instantie als u daar cliënt bent. Bij uw ziekmelding willen wij graag van u weten of u verwacht dat dit voor langere tijd is in verband met de vervanging die geregeld moet worden. Zodra u weer hersteld bent, meldt u zich voor het uitvoeren van uw werkzaamheden bij de planning. Hij of zij zal u dan weer indelen in het rooster.

B8 Verlof/ vakantie

U geeft zo spoedig mogelijk uw afwezigheid door. Het is ook van belang dat u toestemming hebt van uw eventuele uitkerende instantie om verlof op te nemen.

B9 Roken, eten en drinken in de voertuigen

Het is absoluut verboden te roken, eten en drinken in het voertuig door passagiers en chauffeurs.

B10 Werking boardcomputer/navigatie

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

C. Ritvoorbereiding

C1 Chauffeursopdracht

Zoals in het vorige hoofdstuk al aangeven, gaat de ritopdracht via de boardcomputer. Een werkdag voor het uitvoeren van uw ritten kunt u na ontvangst van de mail “er staan ritten voor u klaar” inloggen en een samenvatting van de ritten inzien die u waarschijnlijk gaat uitvoeren. De ritten op die lijst die echt definitief zijn is de eerste rit (dan weet u hoe laat u moet beginnen) en de laatste rit, terug naar de standplaats. Vergeet niet gereden ritten te verwijderen.

C2 Route en ritinformatie

Het is belangrijk om een rit goed voor te bereiden. Aandacht moet er zeker zijn voor de te rijden route. Staart u niet blind op de navigatie maar blijf vooral zelf goed nadenken. De navigatie is meer een hulpmiddel. De voorbereiding helpt u om knelpunten te ontdekken en te omzeilen. Overleg bij bijzonderheden ten alle tijden met de planning of nooddienst.

C3 Benodigheden voor de rit

In het algemeen gezegd: overtuig u van de volgende aspecten voordat u een rit aanvangt:

- U bent correct gekleed als u uw rit aanvangt
- U hebt de sleutel uit het sleutelkastje gehaald
- U loopt rondom het voertuig om eventuele schade vast te stellen en meldt dit aan de Wagenparkbeheerder wagenparkbeheerder@belbusnoordkop.nl
- Als er een lampje brandt op het dashboard dat normaal niet brandt, geef dat door aan de nooddienst.

C4 Diensten

Ochtendienst	06.00-13.00 uur
Middagdienst	12.00-19.00 uur + aftanken
Avonddienst	18.00-24.00 uur

Afspraak is dat wanneer de meter aangeeft dat de tank minder dan halfvol is, er getankt moet worden.

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 zet u de motor af, u komt uit de wagen en vervolgens haalt u de klant op bij de voordeur. Als u op de plaats van bestemming bent aangekomen en u hebt de wagen zorgvuldig geparkeerd. Bij aankomst op de bestemming biedt u de klant ook weer aan hem of haar te begeleiden van de auto 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 u heet de klant van harte welkom.

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. Vooral het wijzen op het gebruik van de gordels is van groot belang.

Als een klant weigert om zich aan de voorschriften te houden, dan zal de chauffeur niet gaan rijden. De chauffeur neemt dan onmiddellijk contact op met de centrale of de nooddienst om afspraken te maken hoe verder te handelen.

D4 Snelheid

U wordt geacht zich aan de wettelijke snelheidslimieten te houden. Het zich houden aan de snelheid heeft naast veiligheid vele positieve neveneffecten zoals o.a. brandstofbesparing, 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 planning of de nooddienst kenbaar te maken als 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.

D7

Wees alert op mededelingen over corona. Deze kunnen afwijken van de algemene regels van het handboek chauffeur. De bepalingen m.b.t. corona gaan voor de overige bepalingen.

E. Ritafhandeling

E1 Einde dienst

Wanneer u met een voertuig aan het einde van uw dienst terugkomt, tankt de middagdienst de wagen af bij de daarvoor voorgeschreven tankstations. In de wagen is een lijst van adressen van tankstations aanwezig. De tankpas zit achter de zonneklep. De pincode staat op de sleutelhanger van het voertuig. Vergeet vooral niet om bij het tanken de kilometerstand in te voeren.

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.

E3 Remmen/ snelheid verminderen

De Belbus verwacht van chauffeurs dat zij defensief rijden en brandstof besparend. Daarom is het van belang dat u vroegtijdig voor een rood verkeerslicht, rotonde, drempel of afslag het gas loslaat en remt als de situatie dat noodzakelijk maakt. 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 op de vluchtstrook van een snelweg staat dan dient u de passagiers te laten uitstappen en indien mogelijk 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 de planning en buiten deze tijden naar de nooddienst. 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?

- Als 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, evenals de rijbewijsgegevens, het type voertuig, het kenteken en de verzekeringsgegevens.
- Maak een overzicht op papier van het gebeurde en maak 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.
- **Meldt schade bij de Wagenparkbeheerder.**

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. Als 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 een 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 (www.belbusnoordkop.nl) 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. Wijs de klant erop dat zij een klacht kunnen indienen bij het secretariaat telefoon 0224 422142 of secretariaat@belbusnoordkop.nl of de website

Bijlage

Spelregels voor chauffeurs

- Er zijn per dag drie diensten van 6.00 tot 13.00 uur, van 12.00 tot 19.00 uur en van 18.00 tot 24.00 uur
- De snelste route van huis naar de standplaats wordt berekend.
- Vrijwilligers die voor hun inkomen afhankelijk zijn van een uitkerende instantie worden geacht zelf hun activiteit voor de belbus te melden en zich aan de afspraken met die instantie te houden
- Elke kandidaat-chauffeur heeft een kennismakingsgesprek (intake) op het secretariaat van de belbus
- Het secretariaat stemt de inzetbaarheid af met de kandidaat.
- Met de chauffeur wordt afgesproken welk voertuig de vrijwilliger moet nemen
- Het secretariaat nodigt de kandidaat uit voor een rijtest
- Na positief verloop volgt een korte inwerkperiode
- Na opname in het rooster volgt een afspraak voor de medische keuring
- Chauffeurs die ingezet worden op de bus, krijgen een training aangeboden om verantwoord klanten in een rolstoel te vervoeren
- Onder bijzondere omstandigheden, zoals de vakantieperiode, een groot aanbod, in de weekeinden, religieuze en andere feestdagen kan een extra beroep op je worden gedaan
- In elke auto is een tankpas van Avia-Marees aanwezig.
- Als de brandstofmeter na de middagdienst halfleeg is, dan tankt de dienstdoende chauffeur de wagen af.
- Met de Avia-Marees tankpas kan gebruik gemaakt worden om te tanken en om gebruik te maken van de wasstraat en stofzuiger.
- Storingen en schades aan de auto worden zo snel mogelijk aan de Wagenparkbeheerder doorgegeven (wagenparkbeheerder@belbusnoordkop.nl).
- De chauffeur en de auto zijn het visitekaartje zijn van de belbus.
- Als je bij een klant komt, dan kom je uit de wagen en biedt de mensen aan om hen te begeleiden naar de auto. Bij aankomst op de bestemming bied je ook aan de klant van de auto naar de voordeur te begeleiden.
- Houd je aan de verkeersregels. **Bekeuringen zijn voor eigen rekening.**
- Bij calamiteiten bel je tussen 9.00 en 12.00 uur de planning (**0224 422141**) en op andere tijden met de nooddienst (**06 21993435**).
- Het is niet toegestaan in de voertuigen te roken, eten of drinken.
- Het is niet toegestaan om voertuigen van de belbus voor privédoeleinden te gebruiken
- De chauffeur houdt de auto binnen en buiten netjes en schoon.



NOORDKOP

Belbusvereniging Noordkop

Winkelerzand 37
1731 LR Winkel

Tel. 0224 422142

E-mail: secretariaat@belbusnoordkop.nl

Website www.belbusnoordkop.nl

KvK 50149709

IBAN NL62 RABO 0305 6292 55

RSIN 8225.73.799.B01

Do's en don't bij de belbus

De chauffeur zal of is

- ... getest op rijvaardigheid
- ... medisch gekeurd
- ... getraind in levensreddend handelen
- ... zich correct gedragen naar de klant
- ... behulpzaam bij het in- en uitstappen
- ... begeleidt de klant van de voordeur tot de auto en van de auto tot de voordeur
- ... beleefd
- ... ziet er verzorgd uit
- ... op tijd zijn/haar dienst aanvangen
- ... op tijd bij de klant zijn
- ... zich stipt aan de verkeersregels houden
- ... houdt zich aan de veiligheidsvoorschriften
- ... ziet erop toe dat de klanten zich aan de veiligheidsvoorschriften houden
- ... gebreken of schade aan de voertuigen direct melden
- ... het voertuig in nette staat houden
- ... zet het voertuig na de dienst terug op de standplaats
- ... de brandstof aanvullen als de brandstofmeter aangeeft dat de tank halfleeg is

De chauffeur zal geen of niet

- ... grove taal gebruiken
- ... roken in de voertuigen
- ... eten of drinken in de voertuigen
- ... het voertuig niet voor privédoeleinden gebruiken

Bezoek- en postadres Belbus Noordkop

Winkelerzand 37, 1731 LR Winkel

Tel: 0224 422140

Openingstijden: ma. t/m vr. 9.00 – 12.00 uur

Telefonische bereikbaarheid

Secretariaat (Administratie, informatie, financiën)	0224 422140 (Astrid)
Planning	0224 422141 (Shirley)
Bestuurs- en beleidszaken, klachten, kwaliteitszorg	0224 422142 (Niek)
Nooddienst voor de klanten (annuleringen, e.d.)	0224 422145
Nooddienst voor de chauffeurs	06 21993435

Email

Planning	planning@belbusnoordkop.nl
Secretariaat	secretariaat@belbusnoordkop.nl
Administratie	administratie@belbusnoordkop.nl

Website

Algemene informatie	www.belbusnoordkop.nl
Reserveren	www.belbusboeken.nl

App op telefoon www.belbusboeken.nl/chauffeur

Chauffeur nummer wachtwoord via planning

Kilometervergoeding “woon-werkverkeer”: €0.25 per kilometer via declaratieformulier