

	Project Protocol verwerken klantcontacten	
	Versie: 20200701 def	Pagina 1 van 2

Protocol afhandelen klantcontacten bij contractbeheerder/coördinator

Meldingen

Meldingen kunnen worden gedaan door ouders/verzorgers, door scholen, door de vervoerder(s) en/of door de opdrachtgever. Hierna wordt beschreven hoe met dergelijke meldingen wordt omgegaan. Daarbij is onderscheid gemaakt naar categorie melding.

Afzeggen, stopzetten of hervatten vervoersrit

Webapplicatie

Ouders/verzorgers kunnen via een webapplicatie 24 uur per dag afwezigheid voor een dag, een rit of een periode afmelden. Ook kunnen zij betermelden. De meldingen via de applicatie gaan real-time door naar de vervoerder.

Telefonisch

De frontoffice medewerker neemt de telefoon aan. De medewerker neemt de melding in ontvangst en legt de betreffende melding **direct (tijdens het telefoongesprek)** vast in het leerlingenvervoersysteem.

De medewerker herhaalt de binnengekomen melding. Indien het e-mailadres van de melder niet bekend is vraagt de medewerker om het e-mailadres en legt dat eveneens vast in het leerlingenvervoersysteem en herhaalt ter verificatie nog eens het opgegeven e-mailadres.

De melder ontvangt vanuit het leerlingenvervoersysteem per e-mail een bevestiging van de melding. De vervoerder krijgt **real-time** bericht van de melding en kan deze direct verwerken in zijn eigen systeem.

E-mail

Een melding die tijdens de operationele uren van de frontoffice per e-mail binnen komt wordt **direct** verwerkt in het leerlingenvervoersysteem. Indien het e-mailadres van de betreffende melder nog niet bekend was legt de frontoffice medewerker dit vast in het leerlingenvervoersysteem. De melder krijgt na verwerking automatisch bericht dat de betreffende melding is verwerkt. De vervoerder krijgt **real-time** bericht van de melding en kan deze direct verwerken in zijn eigen systeem.

E-mails die na de operationele uren van de frontoffice binnen komen worden de dag daarna meteen om 06.30 uur verwerkt.

Post

Een melding die per post binnen komt wordt **direct** nadat de post is bezorgd door de frontoffice medewerker verwerkt in het leerlingenvervoersysteem. De vervoerder ontvangt **real-time** bericht van de melding. Indien het e-mailadres van de melder bekend is ontvangt deze ook een bevestiging van de melding. Indien het mailadres van de verzender niet bekend is, ontvangt diegene een bevestiging per post.

Extra rit

Het komt voor dat een rit moet worden uitgevoerd buiten het vaste patroon van de leerling(en). Dit wordt een 'extra rit' genoemd. De Vervoerscoördinator zal de opdracht tot elke extra rit schriftelijk / elektronisch aan de Opdrachtnemer verstrekken. Zonder opdracht vooraf vindt geen vergoeding plaats. Een extra rit, die voor 17:00 uur doorgegeven is door de Vervoerscoördinator aan de Opdrachtnemer, wordt de eerstvolgende schooldag uitgevoerd. Als het een extra rit is op schoolniveau, wordt het niet gezien als extra rit. Het betreft dan een ruim vooraf geplande afwijkende rit zoals een vooraf ingeplande studie(mid)dag.

Extra rit in geval van ziekte



	Project Protocol verwerken klantcontacten	
	Versie: 20200701 def	Pagina 2 van 2

Bij ziekte wordt een leerling bij voorkeur door ouders opgehaald. De Vervoerscoördinator zal ook deze opdracht tot elke extra rit schriftelijk / elektronisch aan de Opdrachtnemer verstrekken. Zonder opdracht vooraf vindt geen vergoeding plaats. Leerling mag niet in taxi stappen als er niemand thuis is. Voor deze ritten geldt het tarief van individueel vervoer.

Aanvang- en eindtijden op school

Per school zijn de vaste aanvang- en eindtijden vooraf bekend. Deze worden voor aanvang van het schooljaar of semester door de Vervoerscoördinator aangeleverd aan de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer wijkt niet af van de aanvang- en eindtijden van de school, tenzij na goedkeuring van de Opdrachtgevers. Er wordt (zoveel mogelijk) uitgegaan van de standaard schooltijden per schoollocatie als genoemd in het schoolplan of semesterrooster, zo nodig uitgesplitst naar groep of onderbouw/bovenbouw. Bij scholen die structurele semestertijden hanteren, kunnen de leerlingen maximaal één (1) uur moeten wachten. Leerlingen, die in een opbouwfase qua schooluren zitten, kunnen alleen afwijken van de aanvang- of van de eindtijd. Stageritten zijn onderdeel van het lesrooster en worden volgens de schoolgids uitgevoerd.

Tweede afzet adres leerlingenvervoer

Uitgangspunt voor het aangepast leerlingenvervoer is de vervoersopdracht van Opdrachtgevers. Hierop staat het adres waar de leerling 's-ochtends wordt opgehaald en het adres waar de leerling na schooltijd wordt afgezet. Dit kan het woonadres van de leerling zijn maar ook één ander adres, zoals buitenschoolse opvang of oma. Het betreft een vast, tweede afzet adres.

Een tweede adres betreft een adres dat in principe voor een schooljaar vast staat middels een vast patroon. Er is dus geen sprake van ad hoc veranderingen per dag

De ritten bij bovengenoemde vallen niet onder de noemer extra rit.

Toevoegen loosritten