

Managementinformatie RTHR

Totaaloverzicht kosten

- Declarabele ritten per gemeente
- Declarabele kilometers per gemeente
- Eigen bijdrage klant
- Bijdrage gemeente
- Totaal

Uitvoeringsrapportage

Totaaloverzicht per gemeente

- Declarabele kilometers
- Declarabele ritten
- Aantal vervoerde personen
- Aantal medisch begeleiders
- Aantal sociaal begeleiders
- Meereizenden
- Aantal gratis vervoerde kinderen
- Aantal betalende kinderen
- Hulphonden

Grafieken

- Tijdsverdeling gewenste instaptijd vervoerde personen (per uur)
- Aantal vervoerde personen per dag
- Ritten op tijd/te laat/te vroeg per subregio
- Personen op tijd/te laat/te vroeg per subregio

Prestatiematrixes

- Prestatiematrix van personen ten opzichte van de gewenste tijd (aantal minuten afwijking)
- Prestatiematrix van personen ten opzichte van de spelregels (aantal minuten afwijking)
- Prestatiematrix van ritten ten opzichte van de gewenste tijd (aantal minuten afwijking)
- Prestatiematrix van ritten ten opzichte van de spelregels (aantal minuten afwijking)

Rittenmatrixes

- Aantal ritten per pashouder
- Aantallen per gebruikt medium voor ritboeking
- Top-30 vertrekadressen
- Top-30 bestemmingsadressen
- Top-30 vertrek- en bestemmingsadressen gecombineerd
- Overzicht kilometers nachttarief per gemeente
- Aantal loosritten (*no-show*) per gemeente
- Aantal ritten vanaf de ophaalpunten
- Aantal ritten van en naar een puntbestemming
- Aantal ritten, splitsing binnen/buiten kern en binnen/buiten gemeente op indicatie
- Aantal ritten, splitsing binnen/buiten kern en binnen/buiten gemeente op leeftijd

- Aantal ritten, splitsing binnen/buiten kern en binnen/buiten gemeente op contract

Reizigersmatrices

- Aantal vervoerde personen per gemeente uitgesplitst naar
 - “Lopers”
 - Rolstoelgebruikers
 - Scootmobielgebruikers
 - Verplicht individueel vervoer
 - Verplicht vervoer per personenauto
 - Verplicht voorin zitten
- Aantal vervoerde personen ‘reizigers dagbesteding’
- Aantal vervoerde personen ‘groepsvervoer’
- Aantal pashouders per gemeente
- Aantal vervoerde personen, splitsing binnen/buiten kern en binnen/buiten gemeente op indicatie
- Aantal vervoerde personen, splitsing binnen/buiten kern en binnen/buiten gemeente op leeftijd
- Aantal vervoerde personen, splitsing binnen/buiten kern en binnen/buiten gemeente op contract

Bedrijfsinformatie

- Overzicht ingezette voertuigen per maand:
 - kenteken
 - voertuigtype
 - brandstof/aandrijving
 - euronorm
 - herkenbaar als Regiotaxi Holland Rijnland (ja/nee)
 - aantal zitplaatsen
- Gemiddelde bezettingsgraad per voertuig
- Overzicht ingezette chauffeurs per maand:
 - Naam
 - in bezit van EHBO of FAI
 - EHBO/FAI geldig tot
 - Datum gevolgde algemene bedrijfscursus
 - Datum gevolgde specifieke bedrijfscursus
 - Opgeleid in doelgroepenvervoer (ja/nee)
 - Opgeleid in rolstoelvervoer (ja/nee)
 - Opgeleid in sociale vaardigheden (ja/nee)
 - GOED-training gevolgd (ja/nee)

Klachten

- Totaaloverzicht klachten
 - Aantal klachtregistraties
 - Gemiddelde afhandeltijd
 - Aantal buiten 2 weken afgehandeld
 - Aantal gegrond
 - Aantal ongegrond
 - Aantal openstaand

- Aantal afgehandeld
- Aantal ritten
- Percentage gegronde klachten t.o.v. ritaantal
- Klachtenspecificatie
 - Klachtnummer
 - Klant-ID (*optioneel*)
 - Naam klant
 - Adres klant (*optioneel*)
 - Postcode klant (*optioneel*)
 - Plaats klant
 - Telefoonnummer klant
 - Pasnummer
 - Rolstoel (ja/nee)
 - Datum waarop de klacht betrekking heeft
 - Datum indiening bij afhandelaar
 - Datum in behandeling
 - Datum afhandeling
 - Medium voor indiening
 - Vervoerder
 - Ritnummer
 - Kenteken wagen
 - Afhandeltijd
 - Klacht omschrijving
 - Klachtbeantwoording
 - Klachttype (categorie)
 - Klacht gegrond
 - Eigen bijdrage vergoed
 - Afhandeling buiten 2 weken
 - In behandeling bij

Telefonie

Overzicht per dag in blokken van 30 minuten en uitgesplitst naar reserveringsnummer (0900 20 22 368) en klantenservicenummer (0900 20 22 369):

- Aantal beantwoorde telefoontjes
- Aantal opgehangen telefoontjes
- Totaal binnengekomen telefoontjes
- Gemiddelde wachttijd
- Gemiddelde tijd voor ophangen
- Aantal teruggebelde reizigers
- Wachttijd totaal

Service

Terugbelservice

- Totaaloverzicht terugbelservice
 - Aantal uitgevoerd
 - Aantal geslaagd

- Aantal niet-geslaagd
- Naar vaste lijn
- Naar mobiele telefoon

Te-laatbelservice

- Totaaloverzicht te-laatbelservice
 - Aantal uitgevoerd
 - Aantal geslaagd
 - Aantal niet-geslaagd
 - SMS-service aantal uitgevoerd

Rittenbak

Per maand per gemeente

Model beschikbaar; definitieve inrichting volgt in de implementatieperiode.