

Bijlage B Taakverdeling

Globale procestappen

In het kader van indicatiestelling, ritreservering en reizen, facturatie en managementrapportages:

- De AD sluit de contracten met het callcenter en de vervoerders. Daarnaast is de AD verantwoordelijk voor het contractbeheer, factuurcontrole, advisering en doorontwikkeling.
- De gemeenten zijn verantwoordelijk voor indicatiestelling en besluitvorming in het kader van (beleids)ontwikkelingen waarbij de AD een adviserende rol heeft. Na besluitvorming is de AD verantwoordelijk voor de implementatie en uitvoering en sturend naar het callcenter en vervoerders.
- Het callcenter is verantwoordelijk voor ritaanname, toedelen van ritten aan vervoerders en aanspreekpunt voor reiziger betreffende operationele communicatie.
- De vervoerder verzorgt conform afspraken het vervoer na het ontvangen van ritten.

Het proces in samenvattende stappen

1 Indicatiestelling en reizigersprofiel

De gemeenten zijn verantwoordelijk voor het indicatieproces en bepalen wie van haar inwoners gebruik mag maken van het vervoer. Hier kunnen aanvullende voorwaarden aan verbonden zijn zoals kilometerbudgetten of aanvullende indicaties zoals individueel- of rolstoelvervoer.

De gemeenten dragen zorg dat de reizigersgegevens (reizigersprofiel) worden ingevoerd in het reizigersregistratiesysteem.

2 Pasverstrekking en boeken van ritten

Op basis van het reizigersregistratiesysteem wordt door een door de AD te contracteren passenleverancier voor betreffende reiziger een vervoerspas aangemaakt met pasnummer en verzonden naar het huisadres. Tegelijkertijd wordt het reizigersprofiel ingelezen in de systemen van het callcenter. Na ontvangst van de vervoerspas kan de reiziger ritten boeken via het callcenter waarbij het pasnummer dient te worden opgegeven. Boeken is telefonisch mogelijk en via internet. Bij het boeken van ritten wordt rekening gehouden met het bekende reizigersprofiel. Bij het boeken van ritten wordt de reiziger onder meer geïnformeerd over de omvang van de eigen bijdrage en indien sprake is van een kilometerbudget, het resterende budget.

3 Ritaanname en verdeling naar vervoerders

De door de reiziger geboekte en door het callcenter geregistreerde ritten worden aan de hand van postcodes toebedeeld aan de vervoerders. Vanaf dat moment wordt middels datacommunicatie tussen vervoerder en callcenter de rit gemonitord. Vanaf ritaanname tot planning, in- en uitstaptijden en real time ritinformatie op basis van track en trace.

Operationele informatie over de reis

Het callcenter monitort de uitvoering op basis van real time ritgegevens. Reizigers kunnen via het boekingsportaal inzien wanneer de taxi arriveert 10 minuten voorafgaand aan ETA. Voor operationele informatie, bijvoorbeeld bij vertragingen, neemt de reiziger contact op met het callcenter. Van daaruit is volledig zicht op de planning bij de vervoerder waardoor het callcenter de reiziger adequaat kan informeren. In uitzonderlijke gevallen is het mogelijk dat het callcenter de reiziger doorverbindt met de planner van de vervoerder.

4 Nazorg en klantenservice:

Voor vragen betreffende het vervoer in de hier en nu situatie neemt de reiziger contact op met het callcenter. Ook algemene reisinformatie en antwoorden over de spelregels van AVAN wordt verstrekt. Vragen betreffende indicaties worden doorverwezen naar betreffende gemeenten.

5 Klachtenbehandeling en afhandeling:

Klachten worden ingediend bij een door de AD te organiseren onafhankelijk klachtenmeldpunt (KMP). Het KMP verzorgt de intake en zet de klacht ter behandeling door aan de vervoerder of callcenter. Daartoe wordt gebruik gemaakt van het klachtensysteem waarop vervoerders, callcenter en gemeenten kunnen inloggen. Via dit klachtensysteem monitort het KMP de voortgang van de behandeling. De vervoerder of het callcenter rapporteren via het klachtensysteem het voorstel tot klachtafhandeling. Het voorstel wordt beoordeeld en na goedkeuring gecommuniceerd naar de klager.

6 Factuurcontrole en betalingen:

De vervoerder en callcenter factureren per maand achteraf. Factuurcontrole vindt plaats door de AD aan de hand van ontvangen data (vanuit vervoerders via callcenter). Na toetsing en akkoordbevinding betaalt de AD de facturen.

7 Managementrapportages en evaluaties:

Aan de hand van ontvangen data verzorgt de AD managementrapportages richting de gemeenten. Eventueel aangevuld met nadere analyses. De AD ondersteunt en adviseert bij beleidsontwikkeling. Periodiek vinden evaluaties plaats met callcenter, vervoerders, gemeenten, reizigersvertegenwoordigers.

Taken (niet volledig)

De gemeenten

- Besluitvorming betreffende productkenmerken, tarieven, vervoerskaders, reizigersprofielen, klachtenprocedure en vervoerreglement.
- Afgeven van vervoersindicaties en het registreren daarvan.

De AD

(Beleids)ontwikkeling

- Advisering gemeenten betreffende besluitvorming en het implementeren van ontwikkelingen na besluitvorming.
- Verzorgen managementrapportages en analyses.

Contractbeheer:

- Onderhouden van contacten met vervoerders, callcenter, gemeenten, en Consumentenplatforms.
- Beoordelen kwaliteit uitvoering op basis van onderzoeken, aangeleverde data en klachten. Opstellen van managementrapportages aan de hand van de aangeleverde data.
- Vaststellen van bonus en/of malus op basis van de beoordeelde kwaliteit.
- Beoordelen facturen van vervoerders en callcenter en na accordering betalen.

Reizigersregistratiesysteem en pasverstrekking:

- Het ter beschikking stellen van een online registratiesysteem voor gemeenten om de (indicatie-) gegevens van geïndiceerde klanten aan te leveren en het callcenter ten behoeve van ritreservering. Verstrekken van een pas aan iedere geïndiceerde die door de gemeente is aangemeld.
- Verstrekken van een informatiepakket aan iedere geïndiceerde.
- Digitaal aanleveren van gegevens aan het callcenter op grond waarvan de klant bij de ritbestelling wordt herkend.

Communicatie, klachtbehandeling en -afhandeling:

- Functioneel beheer van het klachtensysteem.
- Verzorgen van de intake, het doorzetten naar vervoerders en callcenter ter behandeling, bewaken van de afhandeling en het informeren van de klager.
- Verzenden van ontvangstbevestigingen en afhandeling naar de klager.
- Ondersteunen en faciliteren van de geschillencommissie.
- Verzorgen van communicatie aan reizigers middels o.a. een website, brochures en nieuwsbrieven.
- Ondersteunen van het contact met de Reizigers Adviesgroep Doelgroepenvervoer (RAD).
- Opstellen en na goedkeuring publiceren van het vervoerreglement.

Het callcenter**Verwerken gegevens pashouders:**

- Zorgdragen voor de correcte invoer in de eigen systemen van alle gegevens die het vanuit reizigersregistratiesysteem worden verkregen.
- Versturen van SEPA-formulieren en innen reizigersbijdrage middels automatisch incasso of rijden op rekening.

Ritaanname en uitvoering:

- Opnemen van de noodzakelijke gegevens van klanten, berekenen van de hoogte van de reizigersbijdrage (en indien van toepassing het resterende km budget) en informeren van klanten hierover. Herhalen en controleren van de ritreservering.
- Informeren van reizigers over de relevante onderdelen van de productkenmerken, zoals marges in ophaaltijd en omrijdtijd. Adviseren van klanten over vertrektijd als klant een aankomsttijd op bestemming vermeldt. Indien van toepassing reisadvies afgeven.
- Vastleggen ritgegevens in registratiesysteem en toedelen aan vervoerders.
- Monitoren van de uitvoering en informeren van reizigers daarover.

De vervoerder

- Ontvangst van de ritten bevestigen.
- Binnen kaders inplannen en uitvoeren van de ritten.
- Tijdig informeren van reizigers in geval van vertragingen.