

Bijlage F Calamiteitenprotocol vraagafhankelijk vervoer

Doel

Dit Calamiteitenprotocol dient rollen en verantwoordelijkheden te verhelderen in geval er zich er een incident of calamiteiten voordoet binnen het vraagafhankelijk vervoer van AVAN. Binnen het vraagafhankelijk vervoer zijn onder meer de volgende partijen betrokken: reiziger, vervoerder, callcenter, opdrachtgever en gemeenten.

Incidenten

Incidenten die naar algemene opvattingen beperkt van aard zijn kunnen een grote impact kunnen hebben op de doelgroep. Als vervoerder dient u daarmee rekening te houden.

Voorbeelden van dergelijke incidenten zijn:

- Alle ongevallen waarbij reizigers betrokken zijn (ook als getuige), hoe gering dan ook.
- Technische storing van het voertuig.
- Voorvallen in het voertuig zoals scheldpartij en vernielingen.
- Ernstige gebeurtenissen die reizigers in het voertuig onderling bespreken.

Calamiteit:

Een calamiteit is een ernstige (verwachte) verstoring van de dienstuitvoering of een incident met kans op grote impact.

- Bij ernstige (verwachte) verstoring van de dienstuitvoering is sprake van omvangrijke en langdurige verstoring ten gevolge van onder meer weersomstandigheden, verkeersinfarcten, verstoringen in de data (communicatie) met voertuigen of tussen callcenter en vervoerscentrales, uitvallen van telefonie.
- Grote impact betreft aanrijdingen waarbij reizigers direct/indirect betrokken zijn, al dan niet met (ernstig) letsel, ernstig grensoverschrijdend gedrag of misdrijf in en om het voertuig, overlijden van personen.

Informatieplicht

Is er sprake van een calamiteit met grote impact dan worden de opdrachtgever en het callcenter daarover direct geïnformeerd door de vervoerder, telefonisch en via email.

Calamiteit oorzaak weersomstandigheden

- De vervoerder waarborgt de verkeersveiligheid door het aanpassen van het rijgedrag.
- Ruimer plannen en reizigers informeren.
- Bij dreiging tot opschorten, stopzetten vervoer direct overleg met callcenter en opdrachtgever. Besluit wordt genomen door de opdrachtgever.
- Statuscategorieën die al dan niet per perceel kunnen worden afgekondigd:
 - a. Groen: Alle voertuigen rijden.
 - b. Geel: Alle voertuigen rijden, maar met vertraging.

- c. Oranje: Alleen de geboekte ritten worden nog gereden. Nieuwe reserveringen worden niet uitgevoerd, met uitzondering van ritten vanaf ziekenhuizen. De reizigers die met de AVAN taxi zijn weggebracht worden weer opgehaald.
- d. Rood: Het vervoer wordt opgeschort/stopgezet. De vervoerder belt de geboekte ritten af. Het callcenter blijft gedurende openingsuren bereikbaar om vragen te beantwoorden.
- De beslissing wordt door het callcenter gecommuniceerd met de opdrachtgever.
- Een statuscategorie wordt voor maximaal één dagdeel (ochtend/middag/avond) worden afgegeven. Overleg voorafgaand aan besluitvorming daarna.
- Als de dienstuitvoering weer wordt opgestart, worden tussen vervoerder callcenter en opdrachtgever afspraken gemaakt over de wijze waarop.

Calamiteit door ongeval

- De chauffeur belt direct het alarmnummer 112 of laat dit doen door centrale van vervoerder
 - zorgt voor de veiligheid van de passagiers en zichzelf door bijv. de passagiers achter de vangrail te brengen en veiligheidsinstructies te geven
 - past levensreddend handelen toe (waar nodig)
 - noteert eventuele getuigen.
- Vervoerder meldt ongeval direct bij het callcenter en de opdrachtgever
- Het callcenter draagt zorg voor het informeren van en omboeken voor nog op te halen reizigers
- Vervoerder informeert callcenter en opdrachtgever over genomen acties en het welzijn van betrokkenen.

Calamiteit oorzaak telefoonstoring, reserveringslijn (0900 -734 46 82) onbereikbaar

Het callcenter:

- Stelt het noodplan "omleiden telefoonverkeer" in gang en start herstelwerkzaamheden.
- Informeert de vervoerders en opdrachtgever dat er een telefoonstoring is en wat de geschatte duur zal zijn.
- Informeert de reizigers.
- Informeert vervoerders en opdrachtgever wanneer situatie is hersteld.
- Is verantwoordelijk voor analyse van de storing, het nemen van (preventieve) maatregelen ter voorkoming van herhaling en de rapportage aan de opdrachtgever (binnen een week).

Calamiteit oorzaak technische storing rituitwisseling tussen het callcenter en centrale vervoerders

- Na constatering informeren vervoerder en callcenter elkaar.
- Callcenter informeert andere vervoerders en opdrachtgever.
- Het callcenter informeert de reizigers.
- Bij een storing langer dan een half uur worden ritten op praktische wijze op alternatieve manier (e-mail, ander IP-adres, etc.) gecommuniceerd.
- Callcenter informeert vervoerders en opdrachtgever wanneer situatie is hersteld.

- Callcenter is verantwoordelijk voor analyse van de storing, het nemen van (preventieve) maatregelen ter voorkoming van herhaling en de rapportage aan de opdrachtgever (binnen een week).

Calamiteit oorzaak technische storing rituitwisseling tussen centrale vervoerders en voertuigen

- De vervoerder informeert het callcenter.
- Het callcenter informeert reizigers.
- Het callcenter en de vervoerder zoeken mogelijkheden ritten bij andere vervoerder onder te brengen.
- Callcenter informeert vervoerders en opdrachtgever wanneer situatie is hersteld.
- Vervoerder is verantwoordelijk voor analyse van de storing, het nemen van (preventieve) maatregelen ter voorkoming van herhaling en de rapportage aan de opdrachtgever (binnen een week).

Vertragingen algemeen

- Is sprake van incidentele vertraging informeert de vervoerder de betreffende reizigers.
- Is sprake van structurele vertraging informeert het callcenter de reizigers.
- Is sprake van structurele vertraging die naar verwachting niet binnen twee uren is hersteld, informeert het callcenter de opdrachtgever.
- Callcenter informeert vervoerders en opdrachtgever wanneer situatie is hersteld.
- Callcenter is verantwoordelijk voor analyse van de storing, het nemen van (preventieve) maatregelen ter voorkoming van herhaling en de rapportage aan de opdrachtgever (binnen een week).

Overleg en besluitvorming

Van de opdrachtnemer wordt een proactieve houding verwacht. Is sprake van een ernstige (verwachte) verstoring van de dienstuitvoering dan vindt direct informatie uitwisseling en overleg plaats tussen vervoerder, callcenter en opdrachtgever. Het callcenter is hierin aanspreekpunt en coördinerend. Maatregelen in het kader van het (deels) opschorten van vervoer, negatief reisadvies, temporiseren of opschorten ritaanname worden genomen door de opdrachtgever. Wordt hiertoe besloten dan informeert het callcenter (en vervoerders) de reizigers. De opdrachtgever informeert de gemeenten.

Bij het noodzakelijk afschalen van vervoer is de eerste stap dat reizigers die nog (veilig) thuis zitten niet meer worden opgehaald. Voor zover nog verantwoord, worden reizigers vanuit hun bezoekadres nog wel naar huis gebracht. Reizigers vanuit ziekenhuizen naar huisadres hebben hierbij prioriteit. In geval van volledige stopzetting van vervoer worden nadat het vervoer weer (beperkt) is opgestart reizigers vanuit ziekenhuizen en bezoekadressen opgehaald.

Is sprake van grote impact dan informeert de vervoerder het callcenter en de opdrachtgever. Eventuele communicatie met de pers is voorbehouden aan de opdrachtgever.

Crisisteam

In geval van een calamiteit kan opdrachtgever besluiten een crisisteam te formeren. De directeur van de Vervoersorganisatie fungeert als voorzitter en bepaalt de samenstelling van het crisisteam. Partijen dienen hieraan hun medewerking te verlenen.

Overzicht verantwoordelijken en bereikbaarheid

Organisatie	Naam verantwoordelijke	telefoonnummer	email
Opdrachtgever			
Vervoerder			
Vervoerder			
Vervoerder			
Vervoerder			
Vervoerder			
Vervoerder			
Callcenter			