

Eerste opzet monitoring prestaties vervoer van Stroomlijn en vervoerder

Om op een efficiënte wijze de prestaties van het vervoer te monitoren stel ik voor onderstaande prestatie indicatoren (nog aanvullingen?) verder te concretiseren om deze indicatoren onderwerp van gesprek te laten zijn in de Regionale Adviesraad en het Vervoersplatform. Ook kunnen ze een kompas zijn voor o.a. de overeenkomst tussen de SDD en Stroomlijn en de aanbesteding vervoer.

Prestatie indicatoren Stroomlijn

- proactieve en klantgerichte houding van de medewerkers van Stroomlijn om op tijd en klantgericht de ritten voor de klanten aan te nemen (zowel telefonisch en via de website)
 - Binnen zes oproeptonen de telefoon opnemen, anders komt er een bandje waarop wordt aangegeven hoeveel wachtenden er zijn en wat de wachttijd is. De klant kan dan besluiten later terug te bellen
 - 95% van het telefoonaanbod wordt beantwoord
 - de klant heeft de mogelijkheid om via de telefoniste aan de chauffeur door te geven dat hij/zij op een andere plaats opgehaald moet worden, bijvoorbeeld bij een winkelcentrum, wanneer de afgesproken plaats is opgebroken.
 - voor mensen met een auditieve beperking wordt gebruik gemaakt van sms
 - mogelijkheid om te informeren hoe laat de Hopper aan zal komen
 - het slim, efficiënt, tijdig en klantgericht plannen van de ritten voor de vervoerders
- klachtenafhandeling
 - afhandelen van de klacht geschiedt binnen 2-6 dagen wanneer de klacht uit het ritdatabestand en het logboek verklaard kan worden en anders binnen 7-10 dagen. Indien het moeilijk te achterhalen is door wie de klacht is veroorzaakt, wordt de klant altijd in het gelijk gesteld.
 - iedere klant wordt gebeld. De reactie wordt naar de klant zo uitgebreid als mogelijk weergegeven, de bevindingen van de leidinggevende zijn hierin verwerkt, indien klant het wenst koppelen we telefonisch en per brief terug.
 - Aantal gegronde klachten mag niet meer dan 3 per 1000 ritten zijn (huidige norm)

Prestatie indicatoren vervoerder

- deskundige chauffeurs met behorende frequente scholing (bijvoorbeeld jaarlijks) voor
 - een juiste benadering van de doelgroepen
 - een juiste kennis van de voorwaarden van het vervoer
 - op de doelgroepen afgestemde dienstverlening
- proactieve en klantgerichte houding,
 - helpen bij het in- en uitstappen, respectvolle bejegening, assistentie van voordeur tot voordeur.
 - altijd terugbellen naar alle klanten die dit willen (als de Hopper er aan komt).
 - altijd bellen naar de klant wanneer het vervoer meer dan een kwartier te vroeg of te laat komt. Laat de klant weten hoelang het nog gaat duren. Een klant kan dan beslissen niet meer te gaan of een andere oplossing te zoeken
 - belt altijd de klant wanneer deze niet op de afgesproken plaats staat, zoals bij een winkelcentrum
 - niet privé bellen in de taxi
- comfortabele rijstijl
- op tijd rijden (huidige norm 92% van de ritten op tijd)
- Bij afwijking afgesproken tijden altijd de klant hiervan op de hoogte stellen zijn.

De prestaties van zowel Stroomlijn en de vervoerder dienen naadloos op elkaar aan te sluiten
Om deze naadloze aansluiting tot stand te brengen is een optimale comptabiliteit van de softwaresystemen noodzakelijk.

Monitoring prestaties Stroomlijn en vervoerders

Smartprincipe

Bovenstaande prestatie-indicatoren dienen transparant en frequent te meten zijn en dienen aan de volgende voorwaarden te voldoen.

S	specifiek
M	meetbaar
A	acceptabel
R	realistisch
T	tijdgebonden

Dit moet nog verder worden uitgewerkt.

Klantonderzoek

Per kwartaal klantenonderzoek om bovenstaande prestatie indicatoren te meten. Beneden een bepaald rapportcijfer (nu 7,5) moet er een verbeterplan gemaakt worden (koppelen aan een bonus-malussysteem).

Managementinformatie kwaliteit vervoer

- heldere en inzichtelijke prestatie-indicatoren om de kwaliteit te meten, zoals aanrijtijden en omrijtijden, leeg wegrijden, bezettingsgraad van de voertuigen, naleven van de vervoersindicatie. (zie ook de eerder genoemde prestatie indicatoren)
- kwartier voor en kwartier na de bestelde tijd; alle ritten die niet binnen deze tijdslimiet arriveren zijn te vroeg of te laat. Ook de ritten 'te vroeg' moeten geregistreerd worden. Nu is te vroeg ook op tijd
- omrijtijd mag maximaal 15 minuten zijn, dit is de echte rijtijd dus inclusief wachten voor een stoplicht en dergelijke.

Frequentie

Frequentie van deze managementinformatie maandelijks per vervoerder en door Stroomlijn op totaal niveau inclusief verbetermaatregelen.

11 maart 2022

Klachtenprocedure

1. Klanten zijn goed op de hoogte van de klachtmogelijkheden. In de communicatie naar de klant moet duidelijk aangegeven worden dat zijn/haar identiteit beschermd wordt. Klanten durven vaak geen klacht in te dienen uit angst voor een 'boze' chauffeur. Wanneer een klant een klacht heeft ingediend, mag zijn/haar naam onder geen enkele voorwaarde aan de chauffeur gemeld worden.
2. Mogelijkheid om anoniem een klacht in te dienen. Het is dan niet mogelijk na te gaan of de klacht al dan niet gegrond is. Deze klachten dienen dan als signaal.
3. Voldoende mogelijkheden om een klacht in te dienen: zoals klachtenkaart in de busjes/taxi's, op plaatsen waar veel Hopperklanten komen (bijvoorbeeld ziekenhuis en gemeentehuizen) en duidelijke vermelding op de website
4. Klachtenafhandeling bij een onafhankelijke organisatie
5. Rapportage met gegronde en ongegronde klachten en de soort klacht één keer per maand naar de opdrachtgever én minimaal drie keer per jaar naar het Vervoersplatform
6. Aangesloten bij de geschillencommissie Taxivervoer. Deze commissie behandelt klachten van consumenten tegen een taxivervoerder.
7. Bekend maken van de klachtenregeling en het vervoersreglement op de website en in een brochure

Vervoer

1. Kwaliteit materieel: goede vervoersmogelijkheden voor iedereen. Iedereen moet in alle busjes kunnen of het juiste voertuig naar de klant; de vervoerder moet de vervoersindicatie opvolgen.
2. Vastzetmogelijkheden: rolstoelen én scootmobielen moeten goed vastgezet kunnen worden. Verlengde gordels in alle busjes. Omdat mensen ook zelf een scootmobiel kopen en met de Hopper reizen, moeten alle soorten en maten scootmobielen vervoerd worden.
3. Vervoer van honden, naast hulphonden en blindengeleidehonden, is onder bepaalde voorwaarden toegestaan.
 - a. Er moet betaald worden, deze honden nemen ook een plaats in. Voor hulphonden en blindengeleidehonden hoeft niet betaald te worden, zij zijn immers de begeleider van de klant.
 - b. Honden mogen niet mee wanneer er ook een klant meereist met een hulphond of een blindengeleidehond. Andere honden blijven vaak blaffen
4. Mogelijkheid om een sociaal of medisch begeleider mee te nemen moet blijven onder dezelfde voorwaarden.
5. Navigatiesysteem en handsfree bellen aanwezig.
6. Geen koppeling met zorgvervoer of contractvervoer, zoals leerlingenvervoer.

Overleg Vervoersplatform.

De vervoerder is bereid om minimaal 3 keer per jaar te overleggen met het Vervoersplatform.