

PLANNERS

Planners werken vanaf een voorkeurslocatie: bijvoorbeeld thuis, met hun eigen computer en eigen telefoon. Via de

- computer kan ingelogd worden op het planprogramma RegiCare van AdSysCo;
- telefoon maakt de planner gebruik van de 3CX centrale

Voor het gebruik hiervan, zie (= handleiding en/of video Laurens)

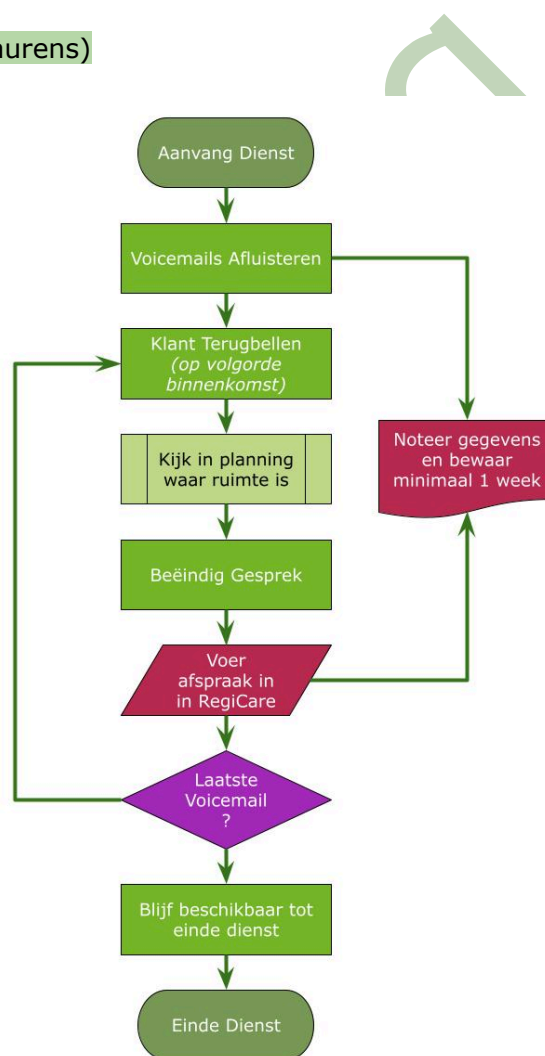
Werkwijze

1. Bij 'aanvang dienst' werkt de planner eerst de onbehandelde voicemails, op volgorde van binnenkomst af. Negeer dan gewoon eventuele oproepen: deze komen vanzelf 'in de wacht'.
2. Neem de tijd als je met een klant aan het bellen bent:
 - a. kijk wanneer er ruimte is voor de gevraagde rit: zowel heen als (eventueel) terug
 - b. schrijf de gegevens op een kladblok/blocnote
 - c. beëindig het gesprek
 - d. voer de afspraken in in de planning
 - e. pas na diep adem halen ben je klaar voor het volgende gesprek
3. Bewaar je aantekeningen 'een weekje'. In geval er iets mis gaat, kunnen we misschien terugkijken waar en waarom het mis ging. Misschien is het een les voor de volgende keer.

We gaan uit van Kaders en Richtlijnen. Het verschil is dat van kaders niet zonder voorafgaand overleg mag worden afgeweken. Van richtlijnen liever ook niet, maar de planner kan dit naar eigen inzicht doen als daar concrete aanleiding voor is. Afwijkingen worden later wel 'geëvalueerd' om ervan te leren.

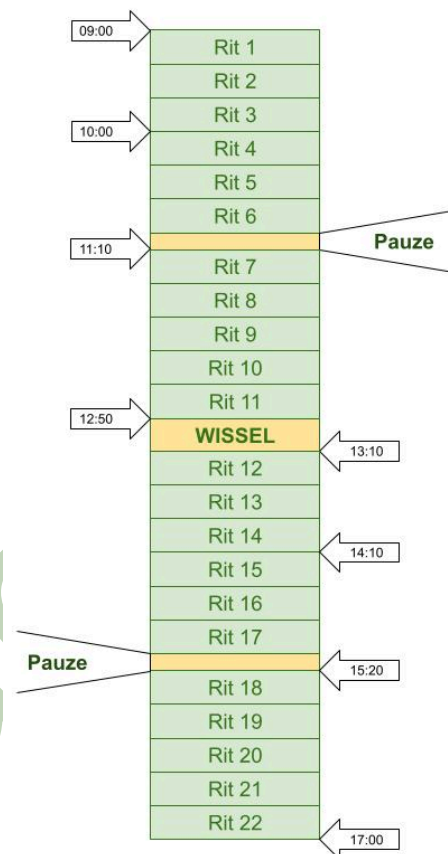
Kaders

1. Alle haal en breng locaties bevinden zich binnen de Gemeente Diemen.
2. Als er een rit wordt toegevoegd aan het 'lopende dagdeel' belt de planner de chauffeur om te vertellen dat er een rit is bijgekomen.
3. Als er een rit wordt geannuleerd voor het 'lopende dagdeel' belt de planner de chauffeur ook, om te vertellen dat er een rit is uitgevallen.
4. Er kunnen vanaf 1 adres maximaal 2 passagiers worden meegenomen naar het andere adres. Tussentijds ophalen/afzetten is niet mogelijk.
5. M.u.v. hulphonden moeten alle huisdieren door de klant zelf worden meegenomen in een 'passende verpakking'.



Richtlijnen

1. Als er een klant belt, kijkt de planner of er ruimte is op het voorkeursmoment van de klant. Zo ja dan wordt de rit op die tijd geboekt en anders wordt er in overleg naar een alternatief gezocht. Datzelfde geldt voor de retourrit.
2. Voor ritten wordt standaard 20 minuten uitgetrokken.
3. De auto rijdt van 09:00 - 12:50 en 13:10 - 17:00. Tussen 12:50 en 13:10 vindt de overdracht van de auto plaats.
4. Halverwege de ochtend / middag wordt een 'pauze' van 10 min geboekt. De pauze staat standaard in de planning, maar kan verschoven worden als dat voor de rittenplanning beter uitkomt.
5. Adressen worden zoveel mogelijk geselecteerd vanuit het planprogramma. Als 'het systeem' een adres (nog) niet kent, dan kan het wel handmatig worden ingevoerd in het systeem, maar dan graag dit adres doorgeven aan de beheerder.
6. Adressen die officieel niet bereikbaar zijn voor een auto hebben een kenmerk. Mochten er nieuwe locaties met 'beperkte bereikbaarheid' bijkomen, dan deze ook graag doorgeven aan de beheerder.
7. Een klant mag maximaal 3 ritten vooruit boeken (om 'misbruik' te voorkomen)



Evaluatie en Aanpassingen

Het ideale schema als hiernaast getekend, zal maar zelden voorkomen. Het is moeilijk voorstelbaar dat er in de praktijk 22 ritten op een dag gereden kunnen worden. Het is dan ook waarschijnlijk dat de chauffeurs in de praktijk langer pauze hebben dan de ingeroosterde 10 min/dienst.

De huidige kader en richtlijnen zijn opgesteld aan de hand van ervaringen opgedaan bij Heen & Weer Pijp/Rivierenbuurt. Diemen lijkt daar niet op, maar ook de klanten en vrijwilligers zijn verschillend. En dus zullen er waarschijnlijk een aantal afspraken aangepast moeten worden. Te denken valt aan:

1. standaard tijd per rit (nu ingeschat op 20 min)
2. het aantal ritten dat direct achter elkaar ingeroosterd kan worden (nu 5 en 6)
3. nut en noodzaak van een vrij blok om uitdagingen in het schema op te vangen (nu niet ingetekend)
4. ... ?

Alle planners wordt gevraagd om suggesties om het rittenschema beter ('praktischer') te maken, te delen. Op die manier kunnen in overleg instructies, kaders en richtlijnen zo worden aangepast dat iedereen er wat aan heeft. Om dit proces te stroomlijnen, is het wellicht zinvol om een 'beheerder rooster & planning' te introduceren.

Maar voorlopig houden we het bij 'onderling overleg'.