

Introductie

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.

RegiCare en 3CX hebben beide een eigen handleiding (resp. 50.25.004 en 40.25.002)

Werkwijze

1. Bij 'aanvang dienst' werkt de planner eerst de onbehandelde voicemails af, op volgorde van binnenkomst. 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 ademen 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.

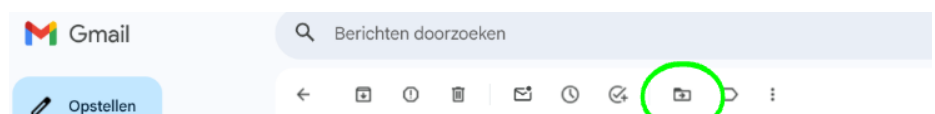
We gaan uit van **Kaders** en **Richtlijnen**. Het verschil is dat van kaders niet zonder voorafgaand overleg mag worden afgeweken. Van richtlijnen liever ook niet, maar de planner kan dit naar eigen inzicht doen als daar concrete aanleiding voor is. Afwijkingen worden later wel 'geëvalueerd' om ervan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

Voicemail

Voicemails beluister je via Gmail. Alle planners krijgen toegang tot de op & neer mailbox: voicemail@openneerdiemen, en regelmatig een (nieuw) password van de beheerder.

Nieuwe voicemails hebben de status **ongelezen** en het label **1. nieuw**. Open het bericht en luister de boodschap af. Als je de voicemail afgehandeld hebt verplaats het bericht dan naar **3. klaar**. Je raadt het al: als je het niet meteen af kunt handelen verplaats het dan naar **2. in behandeling**. En vergeet dan niet het later af te handelen of over te dragen aan een ander.

Verplaatsen doe je door op het omcirkelde icoontje te klikken.



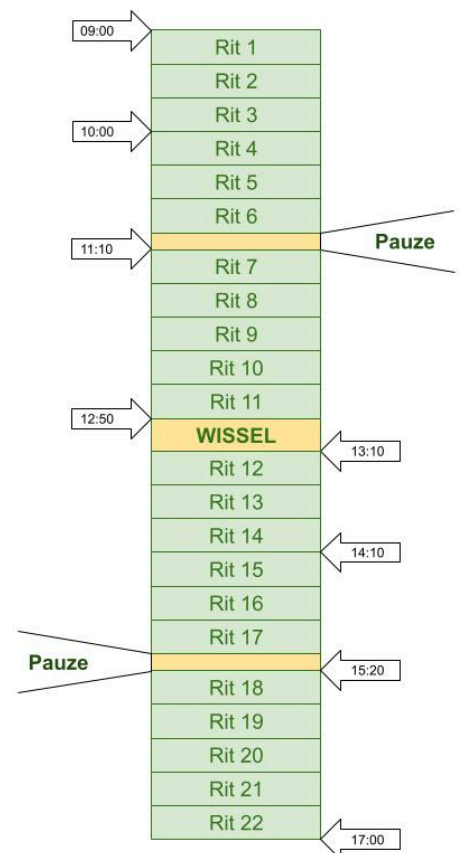
Kaders

1. Alle haal en breng locaties bevinden zich binnen de Gemeente Diemen.
2. Als er voor dezelfde dag een rit wordt bijgeboekt of geannuleerd, moet dat meteen aan de chauffeur worden gemeld. Dus bel, of stuur een chat, maar controleer dan ook wel of de chauffeur het bericht op tijd gelezen heeft.

3. Er kunnen vanaf 1 adres maximaal 2 passagiers worden meegenomen naar het andere adres. Tussentijds ophalen/afzetten is niet mogelijk.
4. 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 'adresbeheer'.
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 'adresbeheer'.
7. Een klant mag maximaal 3 ritten vooruit boeken (om 'misbruik' te voorkomen)



Aanvullend

- Flexibele pauze (10 min. pauze): het is onwaarschijnlijk dat de hele dag vol zit met (22 !) ritten. Waarschijnlijk zullen de chauffeurs in de praktijk langer pauze hebben dan de ingeroosterde 10 min/dienst.
- De inschatting is dat de 20 min/rit voldoende is. Aan de chauffeurs de vraag te laten weten als dat te weinig blijkt te zijn.
- Als nieuwe kandidaat-klanten zich melden, die zich niet zelfstandig kunnen inschrijven via de website, neem dan naam en nummer op en beloof ze dat ze worden teruggebeld. Meld dat dan s.v.p. ook bij voorzitter@openneerdiemen.nl of via de 3CX chat bij (thans) Guus
- Breng alle urgente problemen svp onder de aandacht van secretaris@openneerdiemen.nl (thans Kees) maar bij voorkeur bespreken we alle 'Problemen, Misverstanden en Complimenten' met elkaar op de vrijwilligersbijeenkomst op de derde maandag van de maand.



Vraag & Antwoord

V1: Wat doe ik bij aanvang dienst ook al weer ?

A: Open 3CX en zet jezelf op 'aanwezig' | Log in op RegiCare | Open het voicemail account |
Zorg dat je pen & papier bij de hand hebt | Zet je glimlach op ...