

RICHTLIJNEN VOOR CHAUFFEURS/BEGELEIDERS OPSTAPBUS ABC. d.d.1-7-2017

Welkom bij onze organisatie en wat fijn dat u zich heeft opgegeven als chauffeur en/of begeleider. Hieronder leest u de werkwijze van onze organisatie en waar u zich aan dient te houden.

PLANNING

- Onze rittencoördinatoren maken één maal per maand een rittenplanning. Deze sturen ze u per e-mail, tezamen met de digitale versie van het programmaboekje van die maand. U ontvangt de planning ongeveer 5 weken voor aanvang van de betreffende maand. Noteer de data dat u moet rijden goed in uw agenda.
- Als u op een van de aangegeven data niet kunt dient u dit z.s.m. per mail door te geven aan de coördinatoren. Het e-mailadres is: info@opstapbusabc.nl
- Als blijkt dat u kort voor de geplande datum plotseling niet kunt (ziekte, familieaangelegenheid) kunt u dit het beste telefonisch doorgeven aan de coördinatoren. Het nummer is 06-533 035 75. Als u hen niet rechtstreeks aan de lijn krijgt kunt u inspreken. **U kunt géén sms-jes versturen.**
- Bij aanvang van uw werkzaamheden bij ons heeft u aangegeven wat uw voorkeursdagen zijn. Als hier verandering in komt kunt u dit ook per mail doorgeven.
- Ook vakantiedagen e.d. dient u z.s.m. door te geven zodat hier bij het plannen rekening mee wordt gehouden.
- Het kan voorkomen dat u wordt benaderd voor een extra ritje omdat een vrijwilliger is uitgevallen of omdat er een extra rit wordt ingepland. Reageer hier z.s.m. op zodat, als u niet kunt, de coördinatoren verder kunnen zoeken.
- Ruil nooit onderling van taken, als u niet kunt lost de rittencoördinator dit op.

INFORMATIE OVER DE RIT

- Enkele dagen voor aanvang van de rit krijgt u van de dienstdoende coördinator een mailtje met daarbij de rittenstaat en alle overige gegevens. Bij een uitje is dit meestal 2 á 3 dagen van te voren en bij een boodschappenritje 2 dagen voor aanvang.
- Houd u mailbox daarna ook nog in de gaten. Het kan altijd voorkomen dat er veranderingen optreden omdat er plotseling een klant bijboekt of door omstandigheden afmeldt. Daarom is het raadzaam om enkele uren voor vertrek nog even uw mail te controleren of uw geen wijzigingen hebt doorgekregen.
- In de mail wordt ook vermeld waar u de sleutel op moet halen en hoe laat u bij de bus dient te zijn.
- In het programmaboekje staan altijd de vertrektijden. De klant weet dat, als deze meer dan een kwartier afwijkt, hij/zij gebeld wordt door de rittencoördinator over de juiste tijd. In de naar u gezonden mail wordt de ophaalvolgorde aan u doorgegeven. Houdt u ook aan deze ophaalvolgorde maar laat u niet opjagen, de klant weet dat het soms enkele minuten langer kan duren. Als er zich onverwachts iets voordoet waardoor de tijden heel erg af gaan wijken (file o.i.d.) kunt u de klant zelf bellen, de telefoonnummers staan op de rittenstaat.
- De chauffeur dient de rittenstaat altijd uit te printen en mee te nemen tijdens de reis. Heeft hij/zij geen printer dan kan men de rittenstaat tijdig opvragen bij het adres waar de sleutel opgehaald wordt.

WAT KRIJGT U MEE ALS U DE TAS OPHAALT

- In de tas die u meekrijgt als u de sleutel op gaat halen zit o.a. het volgende:

- Een navigatiesysteem (tom-tom). Deze kunt u aansluiten bij het wegrijden.
- Een telefoon. Deze kunt u in de telefoonhouder doen van de bus en gebruiken in noodgevallen. Deze dient bij het wegrijden aangesloten te worden met de witte stekker. Belangrijke telefoonnummers zijn opgeslagen in de telefoon.
- Een portemonnee met een beginsaldo. Hierin zit ook een tankpasje van tankstation Michielsen te Chaam. Altijd even controleren op het dashboard of er nog genoeg brandstof aanwezig is. De bus rijdt op diesel.
- Schadeformulieren voor als u een ongeval krijgt.
- Formulieren om achter te laten in de brievenbus als u de klant niet thuis aantreft.
- Andere bescheiden of toegangsbewijzen zoals vermeld op de rittenstaat.

WAT DOET U TIJDENS DE RIT

- Het spreekt voor zich dat u ten alle tijden vriendelijk bent voor onze klanten en hen helpt waar nodig is. U bent het reclamebordje van de bus tijdens een uitstapje.
- U bent tijdig aanwezig bij de bus.
- De begeleid(st)er helpt de klant bij het instappen en maakt de gordel vast. In de bus liggen ook gordelkussentjes, gebruik deze als de klant last heeft van de gordel.
- Als een klant via de hydraulische lift de bus instapt regelt de chauffeur dit.
- Cliënten in een rolstoel worden door de chauffeur vastgezet volgens de handleiding die u kunt vinden in de witte map. Indien u twijfelt of u kennis hiervoor nog paraat is en u krijgt een rittenstaat met een rolstoelcliënt belt u onmiddellijk met de organisatie. telefoonnummer: 06-533 035 75.
- Als een cliënt onderweg onwel wordt dient u adequaat en naar eigen inzicht te handelen. Bij ernstige gevallen belt u 112. Indien nodig geeft u uw positie,(adres) door waar u zich bevindt. Daar moet u ook blijven staan tot er hulp komt.
- Als u aan een deur komt en een klant blijkt na meerdere malen bellen niet thuis te zijn stopt u een briefje bij hem/haar in de bus waarop staat dat u helaas voor niets aan de deur bent geweest. Deze briefjes zitten in de witte plastic map in de tas die u bij het sleutel ophalen hebt meegekregen.
- Bij een boodschappenrit is kan het gebeuren dat er alleen een chauffeur is ingedeeld. Als er meerdere cliënten inboeken die hulp nodig hebben wordt er door de dienstdoende rittencoördinator alsnog een begeleid(st) er bijgezocht.
- Bij een boodschappenrit doet u het volgende:
 - U haalt de klanten thuis op en helpt hen mee met instappen.
 - De chauffeur en/of begeleider helpt, indien gewenst, de klant mee het boodschappen doen (bijvoorbeeld artikelen uit de schappen halen).
 - Zij helpen de klant de aankopen in de bus te zetten en indien nodig zetten ze de boodschappen bij thuiskomst ook in huis af.
 - Als u meerdere klanten heeft tijdens een boodschappenrit wacht iedereen op elkaar of spreekt men onderling een tijd af. Klanten die minder tijd nodig hebben kunnen eventueel (samen) een kopje koffie gaan drinken.
 - Spreek altijd af met klanten die zelfstandig hun boodschappen doen waar u de bus parkeert.
 - Een boodschappenrit hoeft niet uitsluitend voor boodschappen geboekt te worden. De klant kan ook een bezoek brengen aan de Rabobank, het gemeentehuis, een familielid

- enz. Zet de klant daar af waar gewenst, vraag of hij/zij hulp nodig heeft en spreek een ophaaltijd af.
- Een klant betaalt voor een boodschappenritje altijd € 3,00 tenzij hij/zij cliënt is van de Rabobank. In dat geval is de rit gratis.
 - Als u de klant thuis heeft afgezet wacht u altijd tot de klant binnen is.
- Bij een uitje doet u het volgende:
- U haalt de klanten thuis op en helpt hen mee met instappen.
 - Op de rittenstaat wordt vermeld hoe duur het uitje is. Reken dit met de cliënt af als deze comfortabel in de bus zit.
 - Het kan zijn dat er 2 prijzen op de rittenstaat worden vermeld. Dit is het geval indien er korting wordt gegeven voor Raboklanten. Achter de naam van de klant staat of deze cliënt een Rabopas heeft. Indien dit het geval is rekent u de voordeligste prijs met hem/haar af.
 - Op de rittenstaat staat het adres vermeld van de eindbestemming, indien u de weg niet weet kunt u de tom-tom inschakelen.
 - Ook staat er op de rittenstaat wat jullie gaan doen bij dit uitje (bijvoorbeeld entree, rondleiding, bezichtiging, etentje enz.).
 - Ook staat vermeld wat uit de kas betaald mag worden en wat voor de klant voor eigen rekening is.
 - Help daar waar nodig is de klant bij een rondleiding, het aan tafel zitten, toiletbezoek e.d. Wees ten alle tijde voorkomend en draag er toe bij dat de klant een leuke dag heeft.
 - Ga nooit tussendoor weg met de bus. Bedenk dat als een klant onwel wordt u dan niet aanwezig bent voor eventueel vervoer.

HOE VUL IK DE RITTENSTAAT IN

- U print de rittenstaat thuis uit en neemt die mee tijdens de rit.
- Als u de bus start leest u de beginkilometerstand en vult deze in, in het daarvoor bestemde vakje.
- Als de rit is afgelopen en de bus staat weer op zijn plaats vult u de eindkilometerstand in.
- Bij aanvang van de rit controleert u het geld in de portemonnee die u heeft meegekregen. Dit beginsaldo vult u in op de rittenstaat.
- U int van de klanten de ritprijs zoals vermeldt op de rittenstaat.
- Indien de rit ergens naar toe gaat waar ook iets uit de kas betaald moet worden (entree e.d.) doet u dit. Zorg er wel voor dat u van alle uitgaven een bonnetje hebt (inclusief BTW) en stop deze bij de rittenstaat of in de portemonnee.
- De chauffeur en begeleider mogen meestal ook iets gebruiken op onze kosten (dit staat ook vermeldt op de rittenstaat), haal dit geld uit de kas en voeg de kassabonnetjes (met BTW) toe.
- Aan het einde van de rit telt u het beginsaldo en de inkomsten bij elkaar op en vermindert u dit met de uitgaven. Zo komt u aan het eindsaldo. Controleer dit met het werkelijke saldo.
- Als de rit wordt vergezeld door een begeleider verricht deze bovenstaande handelingen zodat de chauffeur zijn handen vrij heeft om de bus te besturen.
- Lever de rittenstaat (inclusief bonnetjes) in bij het afgeven van de sleutel.

OP WELKE ONKOSTENVERGOEDING HEB IK RECHT OP

- Indien u meer dan 4 kilometer van de standplaats van de bus woont heeft u recht op kilometervergoeding voor het naar de bus rijden en terug. Deze vergoeding bedraagt € 0,20 per

kilometer. Als u kilometervergoeding wenst geeft u uw bankrekeningnummer door aan ons e-mailadres. De penningmeester zal dan 1 x per kwartaal de vergoeding aan u overmaken. Omdat de penningmeester inzicht heeft wanneer u rijdt en tevens uw adres kent hoeft u de gereden kilometers niet steeds door te geven.

- Als u ergens heen gaat waar entree geheven wordt, een rondleiding wordt georganiseerd e.d. mogen de chauffeur en begeleider ook op onze kosten meedoen. Dit staat vermeld op de rittenstaat.
- In enkele gevallen is een uitje inclusief eten (bijvoorbeeld een boottochtje met onderweg een buffet). In dat geval mogen de chauffeur en vrijwilliger hier ook gebruik van maken mits vermeldt op de rittenstaat.
- Als er onderweg iets gedronken of gegeten hanteren wij maximumtarieven voor hetgeen u mag declareren. Deze tarieven zijn als volgt:
 - o Bij een kopje koffie o/drankje maximaal € 2,50 per vrijwilliger.
 - o Bij een lunch maximaal € 7,50 per vrijwilliger.
 - o Bij een diner maximaal € 10,00 per vrijwilliger.

Natuurlijk mag u meer of minder gebruiken indien u dit wenst, bovenstaande is echter het maximum wat u van ons vergoed krijgt.

Voorbeeld 1: U gebruikt een kopje koffie van € 2,00. In dat geval mag u deze € 2,00 uit onze kas halen (en geen € 2,50) en stopt u het bonnetje bij de rittenstaat.

Voorbeeld 2: Er wordt geluncht en u gebruikt een lunch van € 10,00. In dat geval mag u € 7,50 uit onze kas nemen en betaald u € 2,50 uit uw eigen zak. Het bonnetje van € 10,00 dient wel bij de rittenstaat gevoegd te worden (eventueel met aantekening op het bonnetje dat € 7,50 op onze kosten is verbruikt).

WAT U VERDER NOG MOET WETEN

- Laat zien dat u van de Opstapbus bent en draag uw dienstkleiding (polo en/of bodywarmer) tijdens de rit.
- U mag tijdens een uitje foto's maken die wij gebruiken voor onze website, het programmaboekje of Facebook. Vraag wel altijd aan de klanten of ze akkoord gaan met publicatie. Deze mag je sturen naar ons e-mailadres of appen naar: 06-51151626.
- Zoals reeds vermeldt krijgt u de rittenstaat 2 á 3 dagen van te voren toegestuurd. Als een rit, wegens te weinig deelname niet doorgaat, krijgt u hiervan ook een melding. Het kan fijn zijn dat u al eerder wilt weten hoe de boekingen op de rit zijn omdat u zich wilt voorbereiden op de aard van de rit. In dat geval mag u altijd bellen met de rittencoördinatoren op telefoonnummer: 06 533 035 75. Als u dit wenst (en u hebt een klein beetje computerervaring) mag u ook ons boekingsysteem inzien waar u aantal boekingen kunt inzien. U mag ons mailen met dit verzoek. U krijgt van ons dan een werkomschrijving, een inlognaam en password toegestuurd.
- De rittencoördinatoren vinden het leuk als ze af en toe een mailtje krijgen over hoe de rit is verlopen. Bijzonder leuk zijn natuurlijk de mailtjes waarin staat hoe gezellig de rit was maar ook als u een kritische noot heeft mag u dit aan ons melden, wij kunnen er alleen maar van leren.