

Communicatiepalet voor gemeenten



Fase	Instrument	Rol opdrachtgever	Rol vervoerder/vervoerderscentrale
Voor de eerste rit	Keukentafelgesprek / intake	Bespreekt de vervoersvraag, verwachtingen en passende vervoersoplossingen.	Levert indien nodig uitvoeringsinformatie.
	Beschikking en informatievoorziening	Geeft duidelijke uitleg over rechten, plichten en het vervoerproces.	
	Website, folders, FAQ	Zorgt voor toegankelijke informatie over het vervoer.	Levert uitvoeringsinformatie aan.
Tijdens de uitvoering	Reizigersapp	Stelt functionele eisen in de aanbesteding en stimuleert het gebruik.	Beheert de app en verstrekt realtime rit-informatie.
	Telefonisch aanspreekpunt	Legt vast hoe de bereikbaarheid is georganiseerd.	Verzorgt het dagelijkse klantcontact.
	Communicatie bij vertragingen	Maakt afspraken over wanneer en hoe reizigers worden geïnformeerd.	Informeert reizigers en ouders bij afwijkingen.
	Chauffeur	Kan eisen stellen aan opleiding, omgangsvormen en herkenbaarheid.	Zorgt voor werving, begeleiding en uitvoering.
Na de rit	Klachtenafhandeling	Stelt de procedure vast en bewaakt de kwaliteit van de afhandeling.	Lost operationele klachten op en koppelt terug.
	Klanttevredenheidsonderzoek	Bepaalt welke onderwerpen worden gemeten en bespreekt de uitkomsten.	Werkt mee aan de uitvoering en verbeteracties.
	Reizigerspanel / klankbordgroep	Organiseert structureel overleg met reizigers en ouders.	Neemt deel en werkt mee aan verbeteringen.