

## **Functiebeschrijving 'Telefonist / planner'**

De stichting Vrijwilligersvervoer voor minder-mobielen organiseert vrijwilligersvervoer voor mensen met een beperking in de gemeenten Hoogeveen en De Wolden onder de namen Hoogeveenvervoert en DeWoldenvervoert.

De telefonist / planner werkt gelijktijdig voor beide gemeenten. Deze functie kan vanuit huis worden uitgevoerd. U krijgt daarvoor de beschikking over een telefoon en laptop. Daarmee werkt u met het geautomatiseerde rittenadministratiesysteem Flexram. Voorwaarde is wel dat u beschikt over een internetverbinding.

### **Taken**

- Periodiek via email of telefoon contact opnemen met alle vrijwillige chauffeurs (met en zonder eigen auto) ten behoeve van het opstellen van het beschikbaarheidsrooster.
- Telefonisch of via email aannemen van vervoersverzoeken van klanten en het verstrekken van informatie over de voorwaarden / kosten e.d. aan de klant.
- Invoeren van de gegevens van het vervoersverzoek in het geautomatiseerde rittenadministratiesysteem en beoordelen of het vervoersverzoek uitvoerbaar is (beschikbaarheid chauffeur en eventueel vervoermiddel).
- Bepalen van de kosten van de rit met behulp van de routeplanner en onze tarieven.
- Via email doorgeven van de ritopdracht aan de desbetreffende chauffeur en controleren van de bevestiging daarvan door de chauffeur (eventueel nabellen).
- Bevestigen van het vervoersverzoek aan de klant via telefoon en/of email.
- Oplossen, zo mogelijk, van door de klant of chauffeur gemelde problemen of klachten die zich rondom de rit kunnen voordoen en de registratie daarvan in een logboek.
- Inschakelen van de coördinator bij niet opgeloste problemen en klachten.
- Organiseren van bijzondere vervoersactiviteiten zoals bijv. rondom de grieprik waarbij meer klanten in een busje of personenauto vervoerd kunnen worden.

### **Voorwaarden**

- Goede beheersing van de Nederlandse taal.
- Goede sociale- en communicatieve vaardigheden en een goed inlevingsvermogen.
- Enige ervaring met het werken met een geautomatiseerd registratiesysteem (opleiding wordt verzorgd).
- Nauwgezetheid bij de uitvoering van de taken en het bijwerken van het systeem.
- Minimale beschikbaarheid van 1 dagdeel per week, maar bij voorkeur meer, op maandelijks vooraf te bepalen data.
- Een Verklaring omtrent Gedrag is vereist (nazenden).
- In bezit van een internetaansluiting.

Naam en geboortedatum vrijwilliger:

Datum:

Handtekening: