

Vemo Werkwijze Chauffeur

Voor aanvang rit:

1. Beschikbaarheid opgeven
 - Oproepkrachten: Opgave beschikbaarheid per kwartaal doorgeven. Tot donderdag voor de volgende week, 7 dagen van tevoren aan te passen.
 - Full- en parttimers: Hebben vaste werkdagen.
2. Ontvang de dag voor de dienst een Whatsapp bericht van de planning met aanvangstijd.
 - Bevestig het bericht.
 - Start je ritvoorbereiding in de Vemo driver app.
 - Voertuig(en)
 - Vluchtnummer(s) (pas zelf je vertrektijd aan daar waar nodig in overleg met de planning)
 - Opmerking voor chauffeur (Kinderzitje etc.)
 - Wel of geen betaling in de auto
 - Aantal/welke personen die je gaat vervoeren
 - Wegafsluitingen etc.
 - Bij vragen over de ritten, neem contact op met de planning (bel/whatsapp).
3. Zorg dat je +/- 10 min voor de aanvang van je rit aanwezig bent op de zaak.
4. Log met “Kijk mijn ritten” in op de Vemo driver app om nogmaals te verifiëren welk voertuig je gaat gebruiken voor de dienst. Het voertuig in de Vemo driver app is te allen tijde leidend.
5. Log met het juiste voertuig in op de Vemo driver app.
6. Open de kluis en pak de juiste sleutel.
 - Zorg er voor dat je de kluis weer sluit als je de sleutel hebt.
7. Zorg dat je flesjes water / platen met bedrijfsnaam/logo (of gebruik de driverapp hiervoor) / kinderzitje mee neemt waar nodig.
 - Indien het voertuig bekerhouders heeft neem je 1 flesje water mee per passagier.
 - Als je een klant ophaalt op een vliegveld, zorg je ervoor dat je een plaat met de juiste bedrijfsnaam/logo mee neemt.
 - Wanneer er in je ritdetails staat dat je een kinderzitje mee moet nemen neem je het juiste kinderzitje mee.
8. Controleer het voertuig van binnen en van buiten.
 - Zet water in de bekerhouders daar waar mogelijk.
 - Stoel rechts voor maximaal naar voren bij minder dan 3 passagiers.
 - Plaats de telefoon waar je de Vemo driver app op gebruikt in de telefoonhouder.
 - Leg je jas + tas naast je in de auto.
 - Zet stoel, stuur en spiegels in de juiste positie.
9. Accepteer de rit in de Vemo driver app.
10. Start de auto en log in op de BCT (zie helpdesk).
 - Gebruik poppetje plus om werktijd aan te geven.
11. Stel je navigatie in (Google maps of waze) naar je eerste ophaaladres via de Vemo driver app.

Ophalen klanten:

1. Zorg dat je niet eerder dan 15 min voor de afgesproken ophaaltijd bij het ophaaladres bent.
2. Parkeer de auto zo gunstig mogelijk (operationeel parkeren, meteen weg kunnen rijden).
 - Voor vliegvelden/treinstations/hotels/bedrijventerreinen zie helpdesk.
 - Voor woonadressen zorg je ervoor dat iemand **veilig** rechts achter in kan stappen.
 - Veiligheid heeft altijd de voorrang op alles.
3. Zet je app op "Bij ophaaladres".
 - Klanten krijgen een SMS dat je gearriveerd bent.
4. Voor adressen: stap uit en wacht buiten de auto op de klant. (Voor vliegvelden/treinstations/hotels/bedrijventerreinen zie helpdesk)
 - Neutrale, statige houding.
 - Niet roken.
 - Niet leunen op het voertuig.
 - Niet de indruk wekken dat je haast hebt.
 - Hou je telefoon bij de hand.
 - Nooit aanbellen.
5. Contact opnemen met de klant daar waar nodig.
 - Bij ophaaladressen:
 - Eerste 15 min ophaaltijd geen contact opnemen met de klant, de klant heeft dan al een sms ontvangen vanuit het systeem dat je op locatie bent.
 - Na 15 min bel de planning om de planning te informeren over de missende klant. De planning zal je ook instructies geven wat te doen. Nooit zelf meteen de klant bellen.
 - Bij vliegvelden:
 - Eerste 45 min na aankomsttijd vliegtuig geen contact opnemen met de klant, de klant heeft dan al een sms ontvangen vanuit het systeem dat je op locatie bent.
 - Na 45 min na de aankomsttijd van het vliegtuig bel de planning om de planning te informeren over de missende klant. De planning zal je ook instructies geven wat te doen. Nooit zelf meteen de klant bellen.
6. Klant groeten.
 - **Naam checken van passagiers(!)**
 - **Bestemming checken (!)**
 - Formele begroeting
 - Hand geven, knikje of buiginkje.
 - Aanbieden om koffers te dragen.
 - Vertel wat er gaat gebeuren en leidt de weg richting het voertuig.

7. Instappen klant.

- 1. Doe de rechter achterdeur open voor de klant
- 2. Geef gordel aan
- 4. Vraag de klant graag zijn handtas bij zich wil hebben
- 5. Doe de deur voorzichtig dicht
- 6. Doe de bagage in de kofferbak
- 7. Ga zitten
 - Stel jezelf voor (indien je dit nog niet hebt gedaan)
 - Vertel over het inbegrepen water
 - Geef aan dat de temperatuur en radio aan te passen zijn naar wens van de klant.
 - Zet je telefoon op niet-storen
 - Verander je status in de Vemo driver app naar PAB
 - Start je navigatie gebruik makende van de Vemo driver app
 - Deel de aankomsttijd en benoem hierbij het **bestemmingsadres(!)**

Tijdens het rijden:

- Praat alleen als er tegen jou wordt gepraat.
- Zorg dat de radio niet te hard staat en zet deze uit wanneer de klant gaat bellen.
- Deel in het gesprek geen bedrijfsinformatie over Vemo.
- Spreek je niet uit over politiek en andere onderwerpen waar iemand een sterke mening over kan hebben.
- Alles wat je in de auto hoort is geheim en dient met **niemand** buiten de auto gedeeld te worden.

Uitstappen klanten:

1. Geef 5 min voor aankomst aan dat je over 5 min aankomt.
2. Parkeer de auto zo gunstig mogelijk (operationeel parkeren, meteen weg kunnen rijden).
 - Voor vliegvelden/treinstations/hotels/bedrijventerreinen zie helpdesk.
 - Voor woonadressen zorg je ervoor dat iemand **veilig** rechts achter in kan stappen.
 - Veiligheid heeft altijd de voorrang op alles.
3. Verander je status in de Vemo driver app naar "Rit afgerond".
 - Voltooi de betaling indien er een betaling in de auto wordt verwacht. Dit is te zien in de Vemo driver app wanneer je een rit afrondt.
 - Ontvangt de klant géén bonnetje per mail, geef de klant een visitekaartje met het referentienummer van de rit zodat de klant zelf zijn bonnetje kan opvragen.
 - Vraag bij betaling of de klant op een later tijdstip nog een taxi nodig heeft. Is dit het geval, geef de klant dan een visitekaartje mee. Of regel meteen met de planning een vervolg rit.
4. Stap uit.
 - Doe de deur open voor de klant.
 - i. Indien het uitstappen niet 100% veilig kan gebeuren, benadruk dat de klant even blijft zitten omdat jij de deur open komt doen.
 - Pak de koffers van de klant en overhandig deze aan de klant.
5. Formeel afscheid.
 - Hand geven, knikje of buiginkje.
6. Check op de bestemming direct het voertuig grondig op achtergebleven spullen van de passagiers.
 - Vind je afval van de passagiers, gooi dit meteen weg.
 - Vind je spullen van de passagiers, kijk of je de klant nog kan spreken. Zo niet bel de planning.

Pauze:

1. Zorg er voor dat je je rit hebt afgerond en blijf online in de Vemo driver app.
2. Om de pauze te beginnen, zet **de BCT op pauze (!)** (zie helpdesk)
 - Minimaal 15 minuten, anders geldt de pauze niet.
3. Houd pauze.
 - Niet eten in de voertuigen
4. Om de pauze te beëindigen, rond de pauze af op de BCT (zie helpdesk)
 - Gebruik poppetje plus om werktijd aan te geven.

Terugkeren naar de standplaats:

1. Blijf online in de Vemo driver app en navigeer naar de standplaats.
2. Check bij aankomst op de standplaats het brandstofniveau van het voertuig.
 - Is het brandstofniveau onder de $\frac{3}{4}$ / 75% -> **Tanken**
3. Check voor dat je op de standplaats aankomt welke kleur sticker er in de auto zit:
 - Groen -> Altijd wassen
 - Oranje -> Alleen wassen op de dagen die zijn aangegeven op de sticker. Vind je de auto erg vies, of twijfel je hierover -> wassen (er is geen verbod op voertuig wassen buiten de geplande wasdagen)
 - Rood -> Nooit wassen
4. Parkeer de auto op de juiste plek.
 - Sluit daar waar nodig de laadkabel aan zodat het voertuig kan opladen.
5. Schakel de auto uit en log uit op de BCT (zie helpdesk)
 - Rond je rit af en log uit.
6. Maak de auto volledig leeg (**afval**: van jezelf en van passagiers, **flesjes**: vol en leeg)
7. Verlaat het voertuig en indien deze binnen staat, doe deze niet op slot.
8. Hang de sleutel terug in de kluis
9. Log uit de Vemo driver app.

Algemene informatie:

- Dit bestand dient met niemand buiten de Vemo-organisatie gedeeld te worden, het wel delen van dit bestand kan leiden tot consequenties.
- De helpdesk zoals benoemd in dit bestand is te vinden via:
<https://helpdesk-chauffeurs.vemo.nl/nl>
Of door het scannen van de QR code hieronder:

