

Functiebeschrijving

Centralist Gouden Koets

Algemeen:

De centralist is de schakel tussen de klanten en de chauffeurs van de Gouden Koets. Klanten van de Gouden Koets maken altijd telefonisch een afspraak voor één of meerdere ritten met de Gouden Koets. De centralist heeft hiervoor toegang tot het reserveringssysteem voor de Gouden Koets. Daarnaast is de centralist aanspreekpunt voor de chauffeurs die op de dag werkzaam zijn op de Gouden Koets.

Daarnaast kan het voorkomen dat de centralist gebeld wordt met vragen over de diensten of voor vragen rechtstreeks voor het bestuur.

De stichting Vrienden van het Binnenbos kent geen vergoeding voor de vrijwilligers, niet anders dan regelmatige bijkomsten met een hapje, drankje en afgesloten met een gezellige maaltijd.

Reserveren van ritten:

Wanneer een verzoek komt voor het reserveren van de Gouden Koets wordt in overleg met de klant gekeken op welke tijdstippen de klant wil worden vervoerd en of deze tijden ook beschikbaar zijn. Is dat het geval dan registreert de centralist de ritgegevens in het systeem. Past het niet in de beschikbaarheid dan overlegt de centralist met de klant over een ander tijdstip.

Is de te maken afspraak dringend ivm een bezoek aan huisarts of ziekenhuis, dan onderzoekt de centralist de mogelijkheid om andere afspraken van klanten aan te passen zodat de dringende afspraak toch doorgang kan vinden.

Dit gebeurt natuurlijk altijd in overleg met de klant wiens afspraak hierdoor moet worden aangepast, dringende afspraken voor huisarts of ziekenhuis gaan voor op reserveringen voor boodschappen bij Albert Heijn bv.

Chauffeursschema:

Als de telefoondienst is gesloten (rond 12:00 uur) dan verstuurt de centralist vanuit het systeem de rittenlijsten naar de chauffeur(s) die invulling gaan geven aan de ritten op het schema. Dit gebeurt door een simpele knop in het systeem en een visuele controle in Outlook op een geslaagde verzending. Daarna stuurt de centralist middels whatsapp een bericht aan de betreffende chauffeurs dat het schema is verzonden. Chauffeurs bevestigen dat door middel van een antwoord of een duimpje. Hierdoor weet de chauffeur dat het schema verzonden is en weet de centralist dat de chauffeur daarmee aangeeft dat het ook in zijn planning klopt dat hij dat dagdeel moet rijden.

Eigenschappen van de centralist:

- Affiniteit met de doelgroep
- Prettige telefoonstem
- Geduld
- Accuraat
- Ervaring met computer en whatsapp

Tijden en beschikbaarheid:

De Gouden Koets is in principe dagelijks bereikbaar tussen 09:00 en 12:00 uur.

Het aantal centralisten bepaalt de benodigde inzet van de individuele centralist.

Bij 2 centralisten is de inzet 2 ochtenden per week die in samenspraak met de andere centralist(en) wordt ingevuld. In dat geval is er geen inzet op de vrijdagochtend.

Bij 3 centralisten is de inzet 2 à 3 ochtenden in de week, wederom in afstemming met de andere centralisten waarbij in de regel 1 week per 3 weken geen inzet verwacht wordt.

Randvoorwaarden:

Bij het registreren van de ritten wordt gebruikt gemaakt van een computerapplicatie. Daarvoor is het noodzakelijk dat de centralist beschikt over een computer en een internetverbinding.

Hierbij wordt vanaf de eigen PC contact gemaakt met het externe systeem.

Daarnaast maken we gebruik van een mobiel nummer waarnaar klanten bellen om een afspraak te maken. We beschikken daarbij over twee mobiele telefoons die beiden , maar niet gelijktijdig, op dat mobiele nummer bereikbaar zijn. Centralisten wisselen de mobiele telefoon dan ook onderling uit en hebben de telefoon alleen ingeschakeld als zij ook dienst hebben.

Achtervang:

In geval van calamiteiten zoals niet beschikbaar zijn van het registratiesysteem, zieke chauffeurs of andere dringende redenen kan worden teruggevallen op coördinator van de Gouden Koets binnen het bestuur. In deze niet bereikbaar dan kunnen ook de andere bestuursleden worden gebeld.

Daarbij is het wel van belang dat gebeld wordt met het mobiele nummer van de Gouden Koets, zodat de ontvanger weet wie de beller is.