

Continuïteit

Onderhoud, keuringen van ponten

Als exploitant van 9 veerverbindingen, waarvan 2 voor volledig risico exploitant, en eigenaar van een zevental eigen schepen, hebben wij veel operationele en technische kennis in huis en beschikken we over goede relaties met leveranciers op het gebied van bijvoorbeeld onderhoud, keuringen en brandstof. We hanteren onze eigen standaard checklists en onderhoudsplannen. Elke twee jaar dienen wij bij u een uitgebreid (groot)onderhoudsplan in, waarin wij de planning van werfbeurten, verfbeurten, keuringen, onderhoud aan de motoren en overige boordinstallaties voor de totale duur van de concessie beschrijven.

Indicatie onderhoudsplanung:

- KAAG I:
 - 2019, 2021, 2023, 2025, 2027 groot onderhoud onder- en bovenwaterschip
 - 2025 revisie hoofdmotor
 - 2023, 2028 Communautair certificaat verlenging
 - 2019, 2022, 2025, 2028 keuren stuurwerk
- KAAG II:
 - 2019, 2021, 2023, 2025, 2027 groot onderhoud onder- en bovenwaterschip
 - 2020, 2027 revisie hoofdmotor
 - 2023, 2028 Communautair certificaat verlenging
 - 2019, 2022, 2025, 2028 keuren stuurwerk.

Personeelsinzet en borging bij ziekte

Indien sprake is van overgang van onderneming en de huidige schippers bereid zijn om bij ons in dienst te treden, starten wij met de schippers die momenteel de ponten varen. Wij hebben ervaring met het overnemen van schippers van vorige exploitanten. Wij weten dat een dergelijk traject veel onzekerheid creëert bij de over te nemen medewerkers en dat goede begeleiding voorafgaand aan en tijdens het dienstverband een noodzaak is. De schippers vallen onder onze cao en ontvangen realistische toeslagen voor werk op onregelmatige tijden (nachten, weekenden).

Wij hechten veel waarde aan inzet van de huidige groep schippers. Zij hebben immers ruime kennis van zaken en hebben een belangrijke sociale rol richting de gebruikers van de pont.

Indien overname van het huidige personeel niet plaatsvindt, beschikken wij zelf over voldoende capaciteit aan schippers om continue beschikbaarheid te garanderen. Het bemannen van veerponten en het uitvoeren van veerpontexploitaties behoort tot onze kerncompetenties.

Wij vormen een pool met schippers waarin 20% overcapaciteit aanwezig is ten opzichte van de behoefte. Dit houdt concreet in dat wij arbeidscontracten aangaan voor 8760 * 120% uur. Deze overcapaciteit gebruiken we voor het opvangen van uitval als gevolg van ziekte, verlof, training e.d. De afstand woon-werkverkeer is geen belemmering voor vervanging op korte termijn. Wij zetten schippers aan het werk die op geringe afstand van de pont wonen.

Wanneer wij een schipper niet meer bij u inzetten (AOW-gerechtigde leeftijd, vervanging op uw verzoek, ontslagname) brengen wij de pool direct weer op de benodigde sterkte, inclusief overcapaciteit. Onze ruime klantenkring en aanwezigheid in uw regio stelt ons in staat om snel te schakelen.

Wij zijn 7 dagen in de week, 24 uur per etmaal bereikbaar voor onze schippers. Wij hebben buiten kantoor tijden steeds tegelijkertijd twee dienstdoende planners actief. Wij hebben ons planningssysteem dusdanig ingericht, dat een planner slechts schippers kan inzetten, die

gekwalficeerd zijn en ingewerkt op uw veerponten. De kennis zit daarmee in ons systeem. In geval van ziekte of andere reden tot uitval zorgen wij voor snelle en adequate vervanging.

Wachttijden en inzet

Er is 7 dagen per week, 24 uur per etmaal een schipper aan boord. Wij varen op aanbod, ongeacht het aantal passanten. Zodra een passant zich meldt aan een van beide zijden, verzorgen wij de overtocht, waarbij de maximale wachttijd voor de passant 10 minuten bedraagt. Daartoe is permanent een schipper aan boord. De tweede veerpont is altijd klaar voor gebruik. In geval van een storing of calamiteit waarbij inzet van de tweede pont vereist is, zal de dienstregeling maximaal 30 minuten gestremd zijn.

Op drukke momenten plaatsen wij naast de schipper een kaartverkoper aan boord, opdat de afhandeling van passanten vlot gaat. Wij gaan in een jaar uit van 1512 uur inzet kaartverkoper.

Duurzaamheid

Vermindering CO2-uitstoot

Alle revisies en verbeteringen aan de pont zijn gericht op verbetering van de duurzaamheid van de exploitatie, waaronder de vermindering van CO2-uitstoot. Een oplossing die niet bijdraagt aan verbetering, voeren wij niet uit. Een en ander zoals geformuleerd in onze bedrijfsdoelstellingen, geldend voor onze eigen vloot en voor de ponten die wij in exploitatie hebben.

Schippers zullen veelal gebruik maken van eigen vervoer voor het bereiken van de pont. De locatie van de pont en het aanvangs- of eindtijdstip van de dienst staan veelal niet anders toe. Wij laten ter compensatie van de CO2-uitstoot als gevolg van woon-werkkilometers elk jaar bomen planten. Wij besteden het bomen planten uit aan de organisatie Trees for All (TfA). TfA berekent voor ons het benodigde aantal bomen ter compensatie van de daadwerkelijk gereden kilometers ten behoeve van uw exploitatie. TfA is een stichting zonder winstoogmerk die het ons mogelijk maakt bij te dragen aan een duurzame wereld. TfA investeert alleen in projecten die voldoen aan Triple M (mens, milieu, meerwaarde). We tonen u jaarlijks achteraf aan dat de bomen geplant zijn door middel van een certificaat.

Maatschappelijk ondernemen

In onze beleidsverklaring staat *“xxxx streeft naar een ondernemende, mensgerichte cultuur die gericht is op de ontwikkeling van medewerkers. Maar ook op een goed evenwicht tussen sociale aspecten en economisch rendement, waarbij we oog hebben voor en kansen bieden aan mensen die verder afstaan van de arbeidsmarkt. Opleiding en de juiste certificering van medewerkers op de objecten zijn aspecten die onze voortdurende aandacht vragen.”*

We zullen ons inzetten voor het leveren van Social Return On Investment binnen uw exploitatie. Enerzijds door, indien voorhanden, het aannemen van schippers uit de Social Return-categorie en anderzijds door het creëren van stage-/werkervaringsplaatsen opdat mensen weer arbeidsritme en –ervaring op kunnen doen.

Onze medewerkers dragen bedrijfskleding. Deze kleding is afkomstig van leveranciers die zijn aangesloten bij Fair Wear Foundation. Fair Wear Foundation werkt samen met merken, fabrieken, vakbonden, NGO's en overheden om werkomstandigheden te controleren en te verbeteren in 11 productielanden in Azië, Europa en Afrika.

Recycling van afgedankte bedrijfskleding heeft onze aandacht. Aan het einde van de draagtijd van de kleding, nemen wij deze kleding in. De oude kleding bieden we ter recycling aan aan een gespecialiseerde organisatie. Hergebruik van deze kleding is niet aan de orde,

omdat het uniforme kleding betreft, waarvan wij niet willen dat deze in het publieke domein door anderen gedragen wordt.

Bijdrage aan duurzaamheidsagenda gemeente

Wanneer wij de exploitatie uitvoeren leveren wij de volgende bijdrage aan de duurzaamheidsagenda van de gemeente:

- Mobiliteit: verduurzaming pont, compensatie van CO2-uitstoot woon-werkkilometers
- Circulaire economie: hergebruik van gebruikte bedrijfskleding
- Duurzaam veilig: wij zijn VCA*-gecertificeerd. Wezenlijke onderdelen hiervan zijn het doen van meldingen ((bijna-)incidenten, gevaarlijke situaties) en het toepassen van de Laatste Minuut Risico Analyse.

Calamiteit

Procedure bij storing/defect aan pont(en)

Wanneer een storing of defect aan de veerpont optreedt wordt direct de tweede veerpont ingezet. Deze tweede pont is altijd in goede onderhoudsstaat en voorzien van brandstof.

Wij communiceren met de gebruikers van de pont via Facebook, Twitter en een website die wij speciaal voor deze exploitatie ontwikkelen. Informatie over uitval van de verbinding langer dan 10 minuten melden wij direct via Facebook en Twitter. Deze werkwijze is gelijk aan die bij onze overige exploitaties.

Procedure bij extreme weersomstandigheden/ontruiming eiland

Wanneer wij niet kunnen varen als gevolg van extreme weersomstandigheden (storm, ijs) of als gevolg van een te hoge of lage waterstand, staken wij de dienstverlening tot het moment dat de omstandigheid zich niet langer voordoet. Wij informeren u en de passanten per direct en houden een ieder op de hoogte over het verwachte einde van de stremming. Wij informeren via Facebook, Twitter, website en Teletekst.

Wanneer op last van de instanties het eiland ontruimd moet worden, zetten wij zo snel als mogelijk ook de tweede veerpont in.

Wij zijn 7 dagen per week, 24 uur per etmaal via één en hetzelfde telefoonnummer bereikbaar. Wanneer het niet lukt om contact te krijgen met dit telefoonnummer, bijvoorbeeld in geval van een technische storing, zijn als back-up onze projectleider, respectievelijk onze operationeel manager telefonisch bereikbaar.

Schade en storingstijden

Schades herstellen wij zo snel mogelijk, terplekke dan wel op de werf. Immers, we zijn kwetsbaar wanneer 1 van de ponten uit de vaart is. In geval van een storing wordt de reservepont binnen 30 minuten ingezet. Wij beschikken over een eigen technische dienst.

Procedure bij overige calamiteiten

Bij ernstige calamiteiten, zoals ongevallen met materieel, passanten en/of medewerkers, zetten wij ons Emergency Response Team (ERT) in. Dit team bestaat uit medewerkers uit diverse geledingen van onze organisatie (directie, projectleiding en personeelszaken) en is snel operationeel. Het ERT beheerst de ontstane calamiteit en informeert en houdt contact met opdrachtgever, familieleden, hulp- en andere instanties, verzekeraars en pers. De procedure is beschreven in ons ERT-plan.

Service

Betaalmogelijkheden

Wij bieden de passanten, naast de mogelijkheid om contant te betalen, de mogelijkheid om te betalen via PIN en contactloos. Daarnaast zullen wij 10-rittenkaarten en abonnementen

introduceren middels een digitaal systeem, te gebruiken via de mobiele telefoon van de passant.

Gastvrijheid, toeristeninformatie

De toerist is een belangrijke gebruiker van de pont maar geen reguliere. Goede informatie over vaartijden, prijzen en eventuele storingen is daarom voor deze groep van groot belang. Wij plaatsen op beide kades een bord met tijden en ticketprijzen. Daarnaast informeren we via Facebook, Twitter en een website, specifiek gebouwd voor deze pont. Voor een aantal veerponten hebben we deze communicatiemiddelen al ingebed in onze organisatie. Uw veerverbinding sluiten we hierop aan.

Zowel de reguliere gebruiker als de toerist is gast aan boord. De schippers die wij inzetten worden geselecteerd op klantvriendelijkheid. Het varen met passagiers vereist dit. Wij geven alle schippers die we inzetten op uw pont een training Klantvriendelijkheid. Tevens geven wij de schippers die wij bij u inzetten een training Bedrijfshulpverlening (eerste hulp, communicatie, ontruiming, beperken brand en AED-training), Omgaan met agressie (specifiek agressie op en rond het water) en Waterongevallen (hulpverlening aan te water geraakte passanten). Jaarlijks organiseren wij een herhalingscursus. BHV.NL verzorgt deze, speciaal voor ons ontwikkelde, training.

Eenmaal per jaar voeren wij een klanttevredenheidsonderzoek uit onder de gebruikers van de pont. We informeren dan o.a. naar de beleving bij het serviceniveau, de wachttijden, de storingstijden en de communicatie. Wij gebruiken binnen onze organisatie het tool Survio voor dit soort onderzoeken.

Promotie- en reclamemogelijkheden

Wij bieden organisaties de mogelijkheid om tegen betaling reclame-uitingen te doen. Dit kan aan boord, aan vlaggenmasten of op de website. Wij kennen dit fenomeen van overige exploitaties die wij uitvoeren.

Daarnaast bieden we instanties de mogelijkheid om gratis mededelingen van maatschappelijke aard te doen. Deze mededelingen zullen geen commercieel doel dienen maar gericht zijn op het informeren van de passanten over relevante zaken die spelen in de omgeving van de pont.

Representativiteit

Wij zorgen voor een representatieve uitstraling van beide ponten. Dit betekent o.a. schoon en netjes in de lak. Ook de omgeving van de veerpont maakt onderdeel uit van de beleving en zal netjes zijn.

De schippers zijn het visitekaartje van ons en van u. Zij hebben de uitstraling die hoort bij hun functie: de baas van het schip maar tegelijkertijd ook de gastheer. Onze schippers voeren hun functie uit in representatieve bedrijfskleding.

Klachtafhandeling

Wij nemen de afhandeling van klachten voor onze rekening. Wij registreren klachten in ons klachtensysteem, onderdeel van ons bedrijfsinformatiesysteem. Wij analyseren en handelen de klacht binnen twee weken af; spoedeisende klachten worden uiteraard meteen opgepakt. Wij informeren u altijd over een klacht en over de afhandeling ervan. Wanneer de klacht geen incident maar een structureel probleem betreft, zal een verbeterplan opgezet en uitgevoerd worden. Tijdens de formele overlegmomenten bespreken we de klachten van de achterliggende periode met u. Wij geven u daarbij inzicht in de wijze waarop deze klachten zijn afgehandeld.

Evaluaties

Wij evalueren formeel met u conform beschreven in uw PvE: na de eerste drie maanden over de inlooperperiode, na het eerste jaar en daarna steeds per twee jaar over de afgelopen periode. De evaluatie gaat o.a. over het aantal overtochten (kaartverkoop), de up-time van de veerdienst (calamiteiten en storingen), het aantal binnen gekomen klachten, de aard en de afhandeling ervan en de algehele staat van onderhoud en representativiteit van de veerdienst, de resultaten van ons klanttevredenheidsonderzoek onder de gebruikers en over uw tevredenheid als klant.

Daarnaast is er minimaal twee maal per jaar overleg tussen uw regiefunctionaris en onze projectleider. Onze projectleider is het vaste aanspreekpunt voor de gemeente en voor onze schippers. Een van onze 7 planners wordt aangewezen als vaste planner voor de gemeente.

Binnen twee maanden na afloop van elk boekjaar dienen we een vervoerskaartadministratie bij u in.

Eenmaal per jaar organiseren wij een strategisch overleg. Dit overleg richt zich voornamelijk op beleid en op de relatie tussen gemeente Kaag en Braassem en ons. Een directielid zal dit overleg namens ons voor zijn rekening nemen.

Uitgifte vignetten

De inwoners van Kaag krijgen – tegen jaarlijkse betaling van administratiekosten a €26,- – een vignet waarmee zij gratis van de pont gebruik mogen maken. De uitgifte van de vignetten, inclusief het incasseren van de bijdrage, regelen wij vanuit onze kantoororganisatie. Op basis van de gegevens uit uw basisadministratie zorgen wij voor tijdige verstrekking dan wel verlenging van een vignet. Wij introduceren gedurende de startfase van de concessie een digitaal vignet. Nieuwe bewoners hebben uiterlijk binnen 2 weken na betaling van de administratiekosten een vignet in bezit.

Inschrijver: ODV Maritiem B.V.

Almelo, 23 augustus 2018

