

Verwachtingen ROV bij oproepen

Verspreiding: Buurtbus chauffeurs Connexxion

Datum: 2-4-2024

Beste vrijwilliger,

Sinds half maart zit het ROV weer op de gewenste sterkte qua personeel. Dit zou ook te merken moeten zijn bij het verzoek tot contact. Onderstaan mag verwacht worden:

Melding defect dringend: dit zijn defecten aan het voertuig wat resulteert in het niet kunnen voortzetten van de dienstregeling.

Voorbeelden: rode lampen, platte banden, noodloop voertuig, deur sluit niet, defecte ticketbox; geen communicatiemogelijkheid ROV (tel ROV 030 284 9494), ernstige schades, ongelukken, etc.

Responsetijd: z.s.m. maar binnen 7 minuten

Meldingen defect niet dringend: meldingen die niet direct gevolgen geven voor de dienstregeling.

Voorbeelden: oranje lampen, deuren die bleven haperen maar het wel weer doen, kapotte lampen, defecte kaartlezer (dus wel communicatiemogelijkheid met ROV). Geen ernstige schade.

Responsetijd: Het is de bedoeling dat niet dringende meldingen zo veel mogelijk buiten de spits gemeld worden. Spitstijden zijn terug geschaald naar het "oude" normaal; dit betekent dat het ROV op alle tijden alle oproepen aanneemt. Het ROV heeft wel het verzoek om de "niet dringend defect" storingen tussen 09.30 uur en 14:00 uur te melden.

LET OP! Bij schade is het de bedoeling dat melding wordt gemaakt bij het ROV & dat een Europees schadeformulier wordt ingevuld. Ook bij eenzijdige schades (bijvoorbeeld doordat een paaltje of verkeersbord wordt geraakt) moeten wij een Europees schadeformulier hebben voor ons dossier. Het is mogelijk dat tot 5 jaar na datum een tegenpartij zich nog meldt en een schade op ons probeert te verhalen. Als wij dan geen dossier hebben van een desbetreffend defect (en dus niet kunnen aangeven wat de oorzaak is van een schade aan een voertuig) kunnen wij de claim niet weerleggen en worden we aansprakelijk gesteld.

Aangezien de buurtbussen na 18.00 niet meer rijden is het voor de middag niet mogelijk om reactie te geven buiten de spitstijden van het ROV om. Het ROV tracht dan ook om voor 18.00 reactie terug te geven als ze zien dat er melding vanuit een buurtbus wordt gemaakt.

Stel dat niet wordt voldaan aan de verwachte responsetijd zoals hierboven beschreven, hebben wij de volgende gegevens nodig om dit verder uit te kunnen zoeken:

Voertuig nummer, datum, tijd

Verder willen we vragen dit altijd binnen uiterlijk 2 werkdagen door te geven aan Connexxion via het bestuur van je vereniging, zodat we tijdig kunnen onderzoeken waarom ROV niet aan de afspraak heeft kunnen voldoen.

Met vriendelijke groet,

Fieke Bothof
Assistent Rayonmanager Logistiek
Concessie Zeeland