ARMAEGIS

Draaiboek: Brenvelt Vervoer B.V.

Vroege ochtenddienst

Per melding vastgelegd wat er gebeurt, wie er wordt gebeld en in welke volgorde. In het afgesproken venster uitgevoerd door Armaegis, met een rapport voor uw dagploeg.

Voorbeeld met een fictief bedrijf.

brenvelt

Draaiboek vroege ochtenddienst

Brenvelt Vervoer B.V. Vastgesteld en in gebruik sinds 3 november 2026.

Bedrijf
Brenvelt Vervoer B.V., leerlingen- en zorgvervoer

Contactpersoon (functie)
Sanne de Wit, hoofd planning

Versie
1.2

Datum
03-11-2026

Goedgekeurd door (functie)
Ruud Verhoeven, directeur

1. Servicevenster

Dag	Dekken	Van	Tot	Begin dagploeg
Maandag	☑	05:00	08:00	08:00
Dinsdag	☑	05:00	08:00	08:00
Woensdag	☑	05:00	08:00	08:00
Donderdag	☑	05:00	08:00	08:00
Vrijdag	☑	05:00	08:00	08:00
Zaterdag	☑	06:00	09:00	09:00
Zondag	☐			

2. Soorten meldingen

Soort	Prioriteit	Iemand wekken als	Niet wekken als
Ziekmelding chauffeur	P1, dringend	Geen vervanger in 20 min	Vaste vervanger rijdt
Chauffeur reageert niet	P1, dringend	Rit binnen 45 min	Chauffeur belt alsnog terug
Voertuig start niet	P1, dringend	Geen reservebus beschikbaar	Reservebus ingezet
Pech onderweg	P2, normaal	Reiziger staat langs de weg	Rit kan doorrijden
Rit afgemeld door klant	P3, laag	Nooit, alleen vastleggen	n.v.t.

3. Stappen per soort melding

Voorbeeld: ziekmelding chauffeur.

Soort melding

Ziekmelding chauffeur

Herkennen

Chauffeur belt of appt het nachtnummer

Controleren

Welke route en eerste ophaaltijd? Begint de rit voor 08:00? Geen medische details vragen.

Vastleggen

Route, ophaaltijd, wie er rijdt en wie er is geïnformeerd, met tijden.

Handelen

1. Vaste vervanger van de route bellen. Geen gehoor na twee pogingen: vervanger 2.
2. Geen vervanger binnen 20 minuten: planner van dienst bellen, met wat al is geprobeerd.
3. Rijdt er een vervanger: school of dagbesteding en de regiecentrale informeren.
4. Alles vastleggen in het ochtendrapport.

Wat Armaegis niet doet

Ritten herplannen of een chauffeur inzetten die niet op de invallerlijst staat.

3. Stappen per soort melding

Vervolg: voertuig start niet.

Soort melding

Voertuig start niet

Herkennen

Chauffeur belt het nachtnummer

Controleren

Welk voertuig en welke route? Eerste ophaaltijd? Staat er een reservebus vrij op de reservelijst?

Vastleggen

Voertuig, route, ingezette reservebus en wie er is geïnformeerd, met tijden.

Handelen

1. Chauffeur de eerste vrije bus van de reservelijst laten nemen.
2. Geen reservebus vrij: planner van dienst bellen, met wat al is geprobeerd.
3. Rit later dan 15 minuten: school of dagbesteding en de regiecentrale informeren.
4. Alles vastleggen in het ochtendrapport, met het kenteken van het voertuig.

Wat Armaegis niet doet

Reparaties laten uitvoeren of een voertuig inzetten dat niet op de reservelijst staat.

4. Escalatieladder

Stap	Wie (functie)	Nummer	Bellen na
1	Armaegis, eerste lijn	085 123 45 00	direct
2	Planner van dienst	085 123 45 01	20 minuten
3	Sanne de Wit, hoofd planning	06 1234 5602	10 minuten
4	Ruud Verhoeven, directeur	06 1234 5603	10 minuten

Als niemand opneemt

Na 5 minuten opnieuw bellen. Daarna een bericht met route, ophaaltijd en wat al is geprobeerd. Neemt binnen 10 minuten niemand op, dan de volgende stap. Neemt ook de directeur niet op, dan de school of dagbesteding laten weten dat de rit later komt, en de melding bovenaan het ochtendrapport zetten.

Meldingen tegelijk

Volgorde van binnenkomst. Komen twee meldingen binnen dezelfde minuut binnen, dan gaat de rit die het eerst vertrekt voor.

5. Contacten, invallers en eindklanten

Functie	Voor route of klant	Nummer of kanaal	Wanneer bereikbaar
Vervanger: A. Bakker	Route 14	06 1234 5611	Altijd
Vervanger 2: L. Jansen	Route 14	06 1234 5612	Alleen in het venster
Vervanger: M. de Graaf	Route 22	06 1234 5613	Altijd
Regiecentrale, meldlijn	Alle zorgritten	085 123 45 20	Altijd
Administratie De Linde	Route 14 en 22	085 123 45 21	Werkdagen
Monteur: K. Smit	Wagenpark	06 1234 5614	Na eigen afspraak

6. Toegang en systemen

Systeem	Rechten	Wie geeft toegang	Tweede factor
Planningssoftware	Lezen en melden	Sanne de Wit	Authenticator-app
Mailbox planning	Lezen en melden	Sanne de Wit	Authenticator-app
Telefonie, nachtnummer	Alleen lezen	Ruud Verhoeven	Authenticator-app

Inloggegevens

Systeem	Gebruikersnaam of account	Wachtwoord gedeeld via
Planningssoftware	Eigen account Armaegis	Wachtwoordkluis (gedeelde kluis)
Mailbox planning	Eigen account via SSO	Eigen account via SSO
Telefonie, nachtnummer	Eigen account Armaegis	Wachtwoordkluis (gedeelde kluis)

7. Rapportage

Tijdstip

Einde venster: 08:00, za 09:00

Aan wie

planning@brenvelt.nl, s.dewit@brenvelt.nl

Inhoud

- [x] Meldingen
- [x] Afgehandeld
- [x] Doorgezet
- [x] Wacht op uw besluit
- [x] Reactietijden

8. Wijzigen en uitval

Wijzigingen

Hoofd planning, per e-mail. Geldt vanaf het eerstvolgende venster als het voor 16:00 binnen is.

Uitval van Armaegis

Standaard: doorschakelen naar het escalatienummer. Geen afwijking.

Voor Brenvelt Vervoer B.V.

Naam	Functie	Datum
Ruud Verhoev	Directeur	03-11-2026

Getekend op 03-11-2026

Handtekening

Voor Armaegis, Demy Rink

Naam	Functie	Datum
Demy Rink	Eigenaar	03-11-2026

Getekend op 03-11-2026

Handtekening