

KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK LEERLINGENVERVOER DEVENTER

Schooljaar 2024-2025



De beleving van de
leerling:
7,5

KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK LEERLINGENVERVOER

Zoals u van ons gewend bent, houden we periodiek een klanttevredenheidsonderzoek. Dit doen wij om de dienstverlening van Willemsen- de Koning in kaart te brengen.

Elk jaar worden wij kritischer naar ons zelf en stellen wij nieuwe doelen op. Een doel hiervan was het aanpassen van het klanttevredenheidsonderzoek.

Willemsen de Koning zou graag willen zien dat de ouders/verzorgers "zeer tevreden" of "tevreden" zijn over onze dienstverlening. Met een "voldoende" vinden wij dat er nog veel te behalen valt. Met de uitkomsten van het KTO hebben wij gekeken naar "the top" en "the bottom". De bovenste twee waarderingen " zeer goed" en "goed" en naar de onderste waardering "onvoldoende".

De bovenste waardering zouden wij graag boven de 75% willen zien. Dit houdt in dat 75% van de ouders/verzorgers "zeer tevreden" of "tevreden" moet zijn. Is de waardering onder deze 75% betekend dit niet dat het niet goed is. Maar het is niet goed genoeg voor Willemsen de Koning. Wij streven naar een score van 75% van alle ouders/verzorgers in de categorie "zeer tevreden"/"tevreden".

De onderste waardering mag niet boven de 3% komen. Dit zou namelijk betekenen dat 3% van de ouders "ontevreden". Wij willen dit cijfer uiteraard op 0% hebben staan.

Top+V zijn alle reacties "zeer goed", "goed" en "voldoende". We hebben voor deze score ook aangegeven of de score is gestegen, gedaald of gelijk is gebleven ten opzichte van vorig jaar.



VRAGEN EN UITKOMSTEN

52 respondenten

Vragen	+/-	Top+V	Top	Bottom
Wat is uw algemene indruk van de veiligheid van ons leerlingenvervoer?	=	88%	57%	6%
Wat is uw algemene indruk van het voertuig?	+	96%	69%	2%
Wat is uw algemene indruk van de chauffeur?	+	90%	67%	6%
Hoe ervaart u het inlevingsvermogen van de chauffeur bij het welzijn van uw kind?	+	84%	55%	2%
Hoe heeft u de kennismaking met de chauffeur ervaren?	-	75%	53%	12%
Wij streven ernaar dat uw kind op het afgesproken tijdstip thuis wordt opgehaald. Hoe ervaart u over het algemeen de stiptheid hiervan?	-	65%	37%	23%
Wij streven ernaar dat uw kind op het afgesproken tijdstip wordt teruggebracht. Hoe ervaart u over het algemeen de stiptheid hiervan?	-	61%	37%	10%
Hoe ervaart u de wachttijd aan de telefoon?	-	62%	26%	31%
Hoe ervaart u de vriendelijkheid van onze medewerkers aan de telefoon?	-	71%	43%	21%
Hoe ervaart u de kennis en kwaliteit van onze medewerkers bij het beantwoorden van uw vraag?	-	57%	26%	31%
Hoe ervaart u onze reactietijd op de e-mail?	-	55%	36%	21%
Hoe ervaart u de vriendelijkheid van onze medewerkers via de e-mail?	+	61%	32%	29%
Hoe ervaart u de kennis en kwaliteit van onze medewerkers bij het beantwoorden van uw vraag via het portaal?	-	63%	35%	24%
Hoe ervaart u de gebruiksvriendelijkheid van het ouderportaal?	-	75%	31%	10%
Wat vindt u van de huidige indeling en mogelijkheden van het ouderportaal?	-	76%	27%	12%
Hoe ervaart u de gebruiksvriendelijkheid van de app?	+	93%	47%	0%
Wat vindt u van de huidige indeling en mogelijkheden van de app?	+	90%	40%	0%
Jij bent nu even de juf of meester. Als je de chauffeur een rapportcijfer mag geven, welk cijfer zou dat dan zijn?	-	7,5		

PLAN VAN AANPAK

COMMUNICATIE

Verbetering van onze communicatie: wachttijd en reactietijd

Dit jaar hebben we gemerkt dat onze communicatie beter kan, met name op het gebied van wachttijden en reactietijden. Daarom blijven we werken aan verbeteringen om u sneller en duidelijker te informeren. We hebben bijvoorbeeld meer medewerkers aangenomen om ons team te versterken. Tevens hebben we een kwaliteitsmedewerker aangesteld wie de kwaliteit moet waarborgen. Ook hebben we ons intern proces herzien en hebben we de communicatie tussen onze klantenservicemedewerkers en de planners verbeterd.

Bij Willemsen de Koning vinden we persoonlijk contact erg belangrijk, vooral als het gaat om herhalingsklachten. Onze klantenservice bestaat uit ervaren medewerkers die zich inzetten om klachten over hetzelfde onderwerp of van dezelfde indiener te verminderen.

Wanneer we twee klachten van dezelfde indiener ontvangen, nemen we telefonisch contact op om het probleem beter te begrijpen en verdere klachten te voorkomen. Daarnaast optimaliseren we continu onze klantenserviceprocessen, zodat we sneller kunnen reageren op uw vragen en meldingen. We blijven nieuwe en betere manieren implementeren om de communicatie zo snel en goed mogelijk te houden.

Kennismakingsprocedure

Bij de start van elk schooljaar of bij een nieuwe route maken onze chauffeurs kennis met de ouders en kinderen. Dit zorgt voor een vertrouwde en veilige omgeving. Hoewel we streven naar een complete kennismaking, is dit in de praktijk niet altijd haalbaar. Daarom hebben we onze kennismakingsapp verder verbeterd op basis van de ervaringen van vorig jaar.

We hebben om dit de komende zomer te verbeteren een nieuw projectgroep opgestart. We werken al enkele jaren om dit probleem en de genomen maatregelen hebben helaas nog niet tot groot succes geleid. In mei presenteren we onze nieuwe plannen en gaan we voor een verbeterd kennismakingsproces.

Onboardingstraject

Ons vernieuwde onboardingstraject zorgt ervoor dat nieuwe chauffeurs en medewerkers goed worden begeleid vanaf het moment van sollicitatie tot hun eerste werkdag en daarna. Dit gestructureerde proces helpt ons om nieuwe medewerkers beter te ondersteunen en de uitval te verminderen waardoor u nog meer op vervoer kunt vertrouwen.

Door deze aanpak kunnen we niet alleen meer chauffeurs aannemen, maar ze ook behouden. Zo vergroten we onze capaciteit en bouwen we verder aan een stabiel en betrouwbaar team.

Wij blijven ons inzetten om onze communicatie te verbeteren en waarderen uw feedback. Samen werken we aan een nog betere dienstverlening!



PLAN VAN AANPAK

WERVING EN SELECTIE

Werving en selectie is een cruciaal onderdeel voor Willemsen de Koning om de vervoerskwaliteit te kunnen blijven leveren die wij beloven. Het vervoer dat we met eigen chauffeurs uitvoeren is van de hoogste kwaliteit. Echter hebben we dit jaar ook werving en selectie ingezet voor chauffeurs die routes in onderaanneming uitvoeren. Via cold calling en eigen netwerk hebben we extra chauffeurs geworven om routes in onderaanneming uit te voeren. Hierbij staat voorop dat de kwaliteit die wij voorstaan ook door deze chauffeurs uitgevoerd moet worden. Voorop staat dan ook dat deze chauffeurs aan dezelfde eisen moeten voldoen als de WDK chauffeurs. Dit regelen we door onze onderaannemers dezelfde trainingen te laten volgen (en dit te monitoren en ze uit te rusten met onze eigen datasystemen zodat we beschikken over live data.

Wij blijven naast de inzet op extra chauffeurs via onderaanneming ook volop bezig om gerichte wervingscampagnes per regio uit te voeren om eigen chauffeurs te werven.

- Advertenties in huis-aan-huisbladen
- Flyeracties in specifieke wijken
- Het organiseren van openhuis-inloopdagen en informatieavonden in de regio
- Social media (waarbij we vanaf dit jaar ook het kanaal Linked hebben toegevoegd om onderzoek te gaan naar bijna - gepensioneerden
- Onderhouden nauwe contacten met alle UWV-regio's om nieuwe chauffeurs aan te trekken.
- Samenwerking met Inner Aktie. Sinds 4,5 jaar is Inner-Aktie actief als opleider voor taxichauffeurs, gericht op mensen die via een uitkering hun weg terugvinden naar de arbeidsmarkt. Een recent succes hebben zij behaald in samenwerking met de RSD (Regionale Sociale Dienst) van gemeente Zeist, waar we in zeer korte tijd 15 chauffeurs wisten te werven, op te leiden en te plaatsen in parttimefuncties binnen het leerlingenvervoer. Dit resultaat is het gevolg van een succesvolle samenwerking, die nu zo goed loopt dat ze in januari een nieuwe ronde starten.

Daarnaast werken we dit jaar extra hard aan acties om ons eigen netwerk van chauffeurs te benutten, bijvoorbeeld door het aanbieden van een aantrekkelijke bonus voor het aanbrengen van nieuwe collega's. Tegelijkertijd richten we ons op het voorkomen van uitval door ziekte en het verminderen van uitstroom. Een speerpunt voor dit jaar zijn de banenmarkten. Deze evenementen bieden ons de kans om op een persoonlijke manier in contact te komen met werkzoekenden. Onze eerdere ervaringen en resultaten met banenmarkten zijn zeer positief, en we zetten hier dan ook met vertrouwen extra op in. Tot slot hebben we diverse op maat gemaakte acties in specifieke regio's, zoals televisiespots, radioreclames, reclameborden langs de weg en marktkramen. Met deze aanpak verwachten we ook dit jaar de juiste kandidaten aan te trekken en onze doelen te bereiken!

PLAN VAN AANPAK

CHAUFFEUR

Teamleider chauffeurs

De invoering van een eigen teamleider voor de chauffeur is een succes gebleken. We hebben gemerkt dat chauffeurs veel contact zochten met de teamleider. Uit het medewerkers tevredenheidsonderzoek bleek dat chauffeurs hier veel waarde aan hechten. Om te borgen dat de teamleider ook alle tijd heeft om de chauffeurs te ondersteunen is er besloten het team uit te breiden. Tevens zijn we bezig om ons verzuimproces te herstructureren om zo het kort ziekteverzuim te verminderen. Hier krijgt de teamleider ook een belangrijke rol in.

Mentor Chauffeur

Alle chauffeurs hebben een mentorchauffeur, zij hebben vervolgens een coördinator. Deze gaat controleren dat er op eenduidige manier ingewerkt wordt en dat de kwaliteit omhoog gaat door o.a. meer bijeenkomsten te faciliteren.

In 2025 gaan de mentorchauffeurs de nieuwe chauffeurs langduriger begeleiden. De eerste 6 maanden hebben ze 1keer per maand overleg en rijdt de mentor ook mee met de route om de nieuwe chauffeurs nog meer tips and tricks te geven.

Het inwerktraject zal beter gaan aansluiten bij de theorie opleiding. De theorieopleiding gaan we in eigen beheer geven om chauffeurs nog beter voor te bereiden op het werk wat ze bij ons gaan uitvoeren.

Chauffeur bijeenkomsten:

Elk kwartaal is er een chauffeursbijeenkomst in de regio. Er wordt een locatie gehuurd bij een lokaal buurthuis of vereniging. De vervoerscoördinator en teamleider chauffeur zijn op deze dag hier aanwezig om gezellig een bak koffie te drinken met de chauffeurs en eventuele vragen te beantwoorden. Dit om de binding met de chauffeurs nog verder te verbeteren.

Vitaliteit:

Vitaliteit is belangrijk voor de mens, dus ook voor onze chauffeurs. Om onze chauffeurs vitaal en fit te houden of ze te ondersteunen dit te worden hebben we dit jaar hier onze focus op gelegd. Hierdoor hopen we de uitval van chauffeurs te verminderen en daardoor nog meer stabiliteit in het vervoer te krijgen.

We hebben een collectieve zorgverzekering afgesloten met VGZ waardoor de chauffeurs extra kortingen hebben op beweeg- en gezondheidsproducten zoals fitnessartikelen. Daarnaast is er een persoonlijk gezondheidsbudget tot € 700 voor o.a. een werk- en leefstijlprogramma beschikbaar, kan men persoonlijk advies van een Mentaal fit coach krijgen, en een programma gezondere werk-privé balans met het Mindful Werken volgen.

Ook kunnen chauffeurs via Sterk aan het stuur zelf hun vitaliteitsroute bepalen. Sterk aan het Stuur biedt een breed scala aan gratis activiteiten ter bevordering van duurzame inzetbaarheid, waaronder trainingen, coaching trajecten, webinars en workshops over onderwerpen als: voeding, beweging, financiën, stresshantering, stoppen met roken en beter slapen.

DOELSTELLING

In het plan van aanpak heeft u kunnen lezen welke nieuwe ontwikkelingen binnen Willemsen de Koning zullen plaats vinden voor aankomend schooljaar. Hieronder wordt kort samengevat wat onze plannen zijn.

Verbeterpunten	Project	Doelstelling 2024-2025
Werving en selectie	• Intensieve wervingscampagnes door het hele land. • Aanbrengbonussen. • Samenwerking met gemeenten en andere organisaties.	• Wij willen een groei zien van 12 chauffeurs per maand
Communicatie	• Persoonlijk contact bij herhalingsklachten • Verbetering kennismakingsprocedure • Efficiencyslag maken voor kortere wachttijden.	• Wachtijd maximaal 30 seconden • Kennismakingsgesprekken verhogen
Chauffeurs	• Eigen teamleider ingevoerd. Extra aandacht voor (nieuwe) chauffeurs • Mentorchauffeur coördinator aangewezen. Deze persoon gaat waken over de kwaliteit. • Chauffeursbijeenkomsten • Extra aandacht aan vitaliteit.	• Tegengaan van uitstroom door intensievere begeleiding en het vernieuwde onboardingsproces

