

KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK LEERLINGENVERVOER

Schooljaar 2022-2023



**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.

Dit jaar hebben wij ook onze beoordelingssystematiek aangepast.

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 2" and " the bottum". 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.



VRAGEN EN UITKOMSTEN

Voertuigen:

Wat is uw algemene indruk van de veiligheid van ons leerlingenvervoer?

40% / 6%

Wat is uw algemene indruk van het voertuig?

59% / 2%

Chauffeur:

Wat is uw algemene indruk van de chauffeur?

70% / 0%

Hoe ervaart u het inlevingsvermogen van de chauffeur bij het welzijn van uw kind?

59% / 2%

Hoe heeft u de kennismaking met de chauffeur ervaren?

56% / 19%

Stiptheid:

Wij streven ernaar dat uw kind op het afgesproken tijdstip thuis wordt opgehaald. Hoe ervaart u over het algemeen de stiptheid hiervan?

58% / 14%

Wij streven ernaar dat uw kind op het afgesproken tijdstip wordt teruggebracht. Hoe ervaart u over het algemeen de stiptheid hiervan?

46% / 7%

Contactvoorkeur:

Telefoon:

Heeft u afgelopen jaar telefonisch contact gehad met onze medewerkers? Zo ja;

84% / 16%

Hoe ervaart u de wachttijd aan de telefoon?

24% / 10%

Hoe ervaart u de vriendelijkheid van onze medewerkers aan de telefoon?

48% / 6%

Hoe ervaart u de kennis en kwaliteit van onze medewerkers bij het beantwoorden van uw vraag?

34% / 6%

Mail:

Heeft u afgelopen jaar per mail contact gehad met onze medewerkers? Zo ja;

57% / 45%

Hoe ervaart u onze reactietijd?

29% / 26%

Hoe ervaart u de vriendelijkheid van onze medewerkers?

34% / 13%

50% / 5%

Ouderportaal op de computer

Heeft u afgelopen jaar gebruik gemaakt van ons ouderportaal op de computer? Zo ja;

Hoe ervaart u de kennis en kwaliteit van onze medewerkers bij het beantwoorden van uw vraag

62% / 37%

Hoe ervaart u de gebruiksvriendelijkheid van het ouderportaal?

56% / 0%

Wat vindt u van de huidige indeling en mogelijkheden van het ouderportaal?

54% / 0%

Ouderportaal als app

Heeft u afgelopen jaar gebruik gemaakt van ons ouderportaal als app? Zo ja;

Hoe ervaart u de gebruiksvriendelijkheid van de app?

64% / 36%

Wat vindt u van de huidige indeling en mogelijkheden van de app?

54% / 8%

Vraag aan de leerling:

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

Willemsen de Koning staat voor “vervoeren met zorg”. Voor ons is het dus ook van groot belang dat de leerling zich veilig en fijn voelt tijdens de rit naar of van school. In het KTO wordt niet alleen aan de ouders/verzorgers gevraagd wat hun van de dienstverlening vinden maar ook hoe de leerling zich voelt bij het vervoer. De leerlingen van de gemeente Deventer beoordelen de chauffeur met een 7,5



De stiptheid

Verbetermaatregelen vervoerscapaciteit

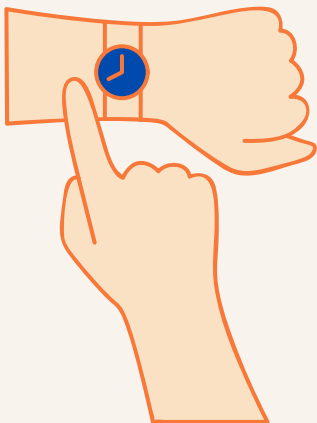
Helaas zijn we het schooljaar 2022-2023 begonnen met te weinig capaciteit aan chauffeurs. Hier hebben wij op moeten inspelen met het goed opstarten van het vervoer maar ook nu is dit nog een probleem.

Als vervoerder kijken we niet alleen naar voor de hand liggende oplossingen om de kwaliteit en capaciteit van het vervoer optimaal te benutten. We zijn altijd op zoek naar creatieve mogelijkheden om het vervoer nog beter uit te kunnen voeren. Zo werken we samen met andere vervoerders om de vervoerscapaciteit bij ons en hun optimaal in te zetten. Ook gaan we in gesprek met opdrachtgevers, ouders en scholen om maatwerkoplossingen te realiseren.

Brainstormsessies

Vanaf eind 2022 zijn wij in samenwerking met de gemeente Deventer druk bezig met brainstormsessies met meerdere scholen. Daarnaast worden ook ouders benaderd om mee te denken over de mogelijkheden voor het vervoer.

Begin 2023 staat er met de Daniel de brouwerschool een overleg gepland met gem. Deventer, Gem. Apeldoorn, Plus ov en ons als vervoerder. Dit overleg is op verzoek van WdK ingepland om te kijken naar de mogelijkheden om de schooltijden aan te passen. Als deze actie doorgezet worden zijn de chauffeurs dubbel inzetbaar waardoor het chauffeurs tekort zal inkrimpen.



PLAN VAN AANPAK

WERVING EN SELECTIE

WdK is het gehele jaar intensief bezig met de werving en selectie door heel Nederland. Dagelijks komen onze advertenties voorbij op social media zoals Instagram en Facebook. Daarnaast hebben wij een nauwe samenwerking met Indeed. Het gehele jaar kunt u onze vacatures daar terugvinden. Op onze site worden uiteraard ook alle vacatures benoemd. Naast de reguliere advertenties zijn wij ons ook gaan richten op gerichte campagnes voeren per regio. Maar denk ook aan het inrichten van openhuisdagen en informatieavonden in de regio.

Op dit moment wordt hard gewerkt aan specifieke acties ter ondersteuning van het benutten van ons eigen netwerk aan chauffeurs. Denk hierbij aan een mooie bonus voor het inbrengen van een nieuwe chauffeur. Daarbij denken wij winst te halen uit extra aandacht en focus op voorkomen van uitval door ziekte en uitstroom van chauffeurs.

Wij adverteren momenteel op de volgende mediaplatforms:

- Indeed
- Facebook
- Instagram

De eerste specifieke actie voor de gemeente Deventer zal zijn;

- Adverteren in het nieuwsblad Stedendriehoek



PLAN VAN AANPAK

COMMUNICATIE

Beschrijving en controle van communicatieprocessen:

Willemsen de Koning is het gehele jaar bezig om nieuwe communicatieprocessen te ontwikkelen die kunnen bijdragen aan de kwaliteit, de snelheid en de servicegerichtheid richting de ouders/verzorgers, maar daarnaast ook richting chauffeurs en uiteraard de opdrachtgever. Op dit moment zijn wij druk bezig met onderstaande processen;

- Verplichte communicatiehandelingen
- Mailsjablonen
- Eenvoudige sms tools
- Whatsapp contact tussen vervoer coördinator en chauffeur
- Betere inrichting VIP lijnen
- Aandacht in taakverdeling (welke Vervoerscoördinatoren zijn beter in communicatie en welke heeft hier extra hulp bij nodig)
- Vanuit accountmanagers, veel meer direct contact met de opdrachtgevers

Extra aandacht voor het telefonische contact:

Telefonisten worden getraind in het klantvriendelijk te woord staan. Hiervoor gebruiken we de van de betreffende telefonist opgenomen gesprekken om te evalueren. Zo worden moeilijke gesprekken (bijvoorbeeld klachtafhandeling) geoefend met ervaren telefonisten/klantenservicemedewerkers om de klantvaardigheid te vergroten. Dit proces is per 1-1-2023 gestart.

Het versturen naar een nieuwsbrief specifiek over het vervoer van gem. Deventer:

Wij gebruiken periodieke nieuwsbrieven om de betrokkenen te informeren over de uitvoering van het vervoer. Op deze wijze kunnen we zowel ouders, scholen maar ook gemeente informeren over relevante informatie over het vervoer.

Daarnaast zullen wij in elke nieuws steeds 5 meest gestelde vragen verwerken om hier extra aandacht aan te besteden. Hierdoor zal het telefoon en-/of mailverkeer verminderen.



PLAN VAN AANPAK CHAUFFEUR

Persoonlijke klachtafhandeling bij chauffeursgedrag

Klachten zoals een te late taxi zijn vervelend maar kunnen helaas niet altijd voorkomen worden maar klachten die door chauffeursgedrag veroorzaakt worden zijn in bijna alle gevallen wel te voorkomen door ander gedrag te vertonen. Wij handelen daarom klachten die voortkomen uit chauffeursgedrag (denk hier bijvoorbeeld aan bejegening reizigers, rijgedrag) handelen we persoonlijk af. Dit wordt altijd door de betreffende manager persoonlijk afgehandeld waarbij zelfreflectie het belangrijkste uitgangspunt is. Doelstelling is om maximaal 1 gedragsklacht per jaar per chauffeur te realiseren.

Wij hebben een nieuwe functie ontwikkeld binnen WdK. Vanaf 20-1-2023 hebben wij een chauffeur coördinator in dienst. Deze is betrokken bij alle chauffeursgedrag klachten. Vanaf 15 maart wordt deze functie verder uitgerold. Met deze chauffeurs coördinator willen wij ervoor zorgen dat de signalen/klachten die wij binnen krijgen over chauffeursgedrag een volgende keer voorkomen wordt.

Inzet van geselecteerde onderaannemers bij chauffeurstekort

Wij zetten onderaannemers in die speciaal geselecteerd zijn om doelgroepenvervoer uit te voeren. Een chauffeur met een auto is niet per definitie geschikt om specifieke doelgroepen te vervoeren vandaar dat wij waar nodig en mogelijk onze vervoerscapaciteit aanvullen door inzet van onderaannemers die geschikt zijn en opleidingen volgen via de WdK academy om doelgroepen te kunnen vervoeren. Helaas zien wij dat het kennismaken bij de onderaannemers afgelopen jaren niet is verlopen zoals de eisen die hieraan gesteld worden. Dit jaar wordt hier tijdig op gecontroleerd en ingespeeld. Dit doen wij doormiddel van extra aandacht te besteden aan evaluatiegesprekken met de onderaannemer.

Kennismakingsapp:

Na een mooie start met onze kennismakingsapp zien wij uiteraard genoeg ruimte voor verbetering. Eind 2022 zijn wij met een projectgroep aan de slag gegaan om de kennismakingsapp vollediger en gebruiksvriendelijker te maken voor de chauffeurs. De realisatie willen wij klaar hebben voor de zomer. Daarnaast hebben wij gezorgd voor een directe terugkoppeling van ingevoerde gegevens in taxipakket WDK gerealiseerd. Zo kunnen we zorgen voor een directe monitoring van het gebruik van de app.



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 2022-2023
Werving en selectie	<ul style="list-style-type: none">Wij willen een toename van 10% zien bij de aantal inzetbare chauffeur voor gem. Deventer. Hierdoor verwachten wij dat de kwaliteit (stiptheid) van het vervoer zal stijgen.	<ul style="list-style-type: none">Wij willen een stijging zien 8% in the top 2, en the bottum verlagen naar 3%.
Communicatie	<ul style="list-style-type: none">Inzetten van de nieuwsbriefBeschrijving en controle van communicatieprocessen:	<ul style="list-style-type: none">Wij willen een stijging zien van 5% in de gemiddelde waardering van de communicatie.
Chauffeurs	<ul style="list-style-type: none">In het schooljaar 2023-2024 willen wij dat 80% van de chauffeur volwaardig heeft kennismemaakt.persoonlijke afhandeling van chauffeurs klachten	<ul style="list-style-type: none">Wij willen dat er 10% meer ouders/verzorgers tevreden zijn met hun vaste chauffeur.

