

WdK ACTUEEL

Nieuwsbrief voor medewerkers van Willemsen- de Koning

De kracht van de mini-opsteker

Beste collega's,

Elke dag opnieuw maken wij als organisatie het verschil. Misschien sta je daar niet altijd bij stil, maar met ons werk zorgen we ervoor dat mensen mee kunnen blijven doen in de maatschappij. Dat een kind veilig naar speciaal onderwijs wordt gebracht. Dat iemand met een beperking op tijd aankomt bij zijn dagbesteding. Dat een oudere dame via de Regiotaxi haar wekelijkse koffieafspraak met vriendinnen niet hoeft te missen. Wat voor veel mensen vanzelfsprekend is, is dat voor onze reizigers vaak niet.

Wij bieden mobiliteit waar die niet vanzelf komt. En mobiliteit, dat is zoveel meer dan vervoer van A naar B. Het is de smeermolie van het leven. Van verbinding. Van erbij horen. Want wat gebeurt er als je je huis niet uit kunt? Als je niet naar school kunt, niet naar familie, geen boodschapje kunt doen of gewoon even een praatje kunt maken bij de kassa? De wereld wordt dan snel een heel stuk kleiner.

Daarom is ons werk zo ontzettend waardevol. En ook kwetsbaar. Want als er iets misgaat, merken onze reizigers dat meteen. We horen het snel als iets niet goed gaat – en dat is logisch.

Soms krijgen we een hartverwarmende e-mail van een ouder of een dankbare reiziger. Dat doet goed, en daar mogen we trots op zijn. Maar minstens zo belangrijk zijn die kleine gebaren die vaak onopgemerkt blijven. Ik noem ze mini-opstekers. Een glimlach bij het uitstappen. Een high five van een kind. Een oprecht bedankje aan de telefoon. Een kort complimentje over hoe prettig de rit was of hoe fijn iemand zich geholpen voelde. Juist die kleine momentjes zijn de stille bevestiging van de betekenis van ons werk. Ze zijn overal om ons heen – als we er oog voor hebben. Dus ik wil je uitnodigen: sta er deze week eens bij stil. Welke mini-opstekers heb jij gekregen? En misschien nog mooier: welke heb jij uitgedeeld?

Een warm en energiek voorjaar gewenst!



Tobias Los - Algemeen directeur

Willemsen de Koning vervoert met zorg

IN DIT NUMMER:

In the picture: Chauffeur Gul Turksana
Wagenpark Tips: Het nieuwe rijden-10 tips

UPDATES

Gouden Tipgever actie

Onlangs zijn wij gestart met de Gouden Tipgever actie voor onze eigen chauffeurs en ouders/verzorgers van de kinderen die wij vervoeren. Onze chauffeurs kregen thuis een gouden envelop met uitleg kaarten erin om nieuwe potentiële chauffeurs aan te spreken en te enthousiasmeren om bij ons WdK chauffeur te worden. Tevens maken de chauffeurs kans op mooie prijzen als ze kandidaten aandragen. Er zijn een aantal spelregels aan verbonden die zijn beschreven op de website. Aangedragen potentiële chauffeurs moeten in de regio Zuid-Holland, Noord Holland, Utrecht, Overijssel, Midden en West Brabant wonen.



Chauffeurs website: www.wdk-goudentipgever.nl Ook is er een actie gestart voor ouders en verzorgers van de kinderen die wij vervoeren. Als ouders/verzorgers potentiële chauffeurs (Regio Utrecht) aanleveren maken ze kans op te gekke prijzen. Ouders/verzorgers website: www.goudentipgever-wdk.nl Voor vragen mail naar: vacature@wdkgroep.nl

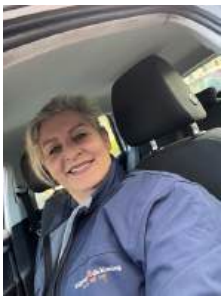
Resultaten van ons klanttevredenheidsonderzoek

Onlangs hebben we een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd om te ontdekken hoe reizigers onze dienstverlening ervaren. We zijn blij om te zien dat de meeste reizigers tevreden zijn: het gemiddelde cijfer is gestegen van een 7,4 naar een 7,8! Vooral de veiligheid, de chauffeurs en de voertuigen worden hoog gewaardeerd. Deze scores zijn verbeterd ten opzichte van vorig jaar. Ook ons portaal en de app scoren goed op gebruiksgemak en laten een positieve ontwikkeling zien. Toch zijn er ook verbeterpunten. De stiptheid van het vervoer wordt over het algemeen positief beoordeeld, maar er zijn nog situaties waarin reizigers vinden dat het beter kan. Daarnaast is onze bereikbaarheid een aandachtspunt: de wachttijden aan de telefoon en per e-mail kunnen korter en we moeten werken aan onze vriendelijkheid via de e-mails. In de telefonische communicatie zien we een daling in tevredenheid ten opzichte van vorig jaar, wat aangeeft dat hier extra aandacht nodig is. We zien deze verbeterpunten als een uitdaging om onze service nog beter te maken en gaan ermee aan de slag.



IN THE PICTURE

Chaufeur Gul Turksana: Behulpzaam, vriendelijk en attent zijn de belangrijkste eigenschappen voor een chauffeur!



Gul Turksana, al 26 jaar taxichauffeur

Willemsen- de Koning verzorgt sinds augustus 2023 voor ROGplus het wmo-vervoer in Vlaardingen, Maassluis en Schiedam. 'Iedereen vertrouwd onderweg', afgekort 'IEVO', is de nieuwe naam van de regiotaxi. Voorheen was de naam Regiotaxi Waterweg. Gul Turksana (56) is 26 jaar taxichauffeur in deze regio en werkte 20 jaar voor Connexxion en daarna een aantal jaren voor Noot. Sinds augustus 2023 is zij aan de slag bij WdK. "Ik vind het chauffeursvak superleuk", vertelt Gul enthousiast. "Niet voor niets zit ik al 26 jaar achter het stuur.

Samen met mijn dochter woon ik in Vlaardingen en ken deze regio op mijn duimpje. Eerder werkte ik in de horeca en bezorgde ook gebitten voor een tandarts, maar het taxiwerk is veel mooier. Ik rijd 38 uur per week vooral senioren en soms ook wat jongeren naar hun bestemming in Vlaardingen Schiedam en Maassluis. Een hele tijd geleden heb ik ook leerlingenvervoer gedaan, maar het vervoeren van ouderen is toch meer mijn ding. Het aantrekkelijke aan dit werk is het contact en gesprek met mensen. Gezellig om met de oudjes te kletsen en ze vinden het vast ook heel gezellig met mij. Bovendien zit ik graag achter het stuur, je ziet nog eens wat en komt op diverse locaties terecht. Met de taxi breng ik mensen naar de fysiotherapie, het ziekenhuis, de bingo, hun cluppie of naar het winkelcentrum."

Toupet weg

Aan boord maakt Gul de leukste dingen mee. "Zo bracht ik een paar dames en een man wekelijks naar een kaartclub. Tijdens een gesprek met de dames gaf hij een beetje af op kale mannen en vertelde hij trots dat hij zelf nog een flinke bos haar had. Na een paar weken haalde ik de hele bubs weer op. We kwamen aan bij de club en die dag was het slecht weer. Het stormde flink en tijdens het uitstappen van de man vloog zijn toupet door de wind weg. De dames keken de man stomverbaasd aan en hadden natuurlijk de grootste lol", glimlacht Gul. "De mensen zijn altijd erg dankbaar en gelukkig heb ik al die jaren onderweg nooit iets ernstigs of

vervelends meegemaakt. Afkloppen! De oudjes vertellen graag over vroeger. Boeiende verhalen dat ze nog weten dat hier ooit de stoomtrein reed of hoe het dagelijkse leven zich hier vroeger afspeelde. De ouderen vinden het fijn dat ze nog eens hun herinneringen kunnen ophalen en dat er iemand echt luistert. Vaak zijn ze eenzaam of gespannen voor een ziekenhuisbehandeling. Ik maak dan een praatje en stel ze zo op hun gemak. Behulpzaam, vriendelijk en attent zijn de belangrijkste eigenschappen voor een chauffeur. Helpen bij het in- en uitstappen, hand boven hun hoofd houden zodat ze hun hoofd niet stoten, even het been wat tillen. Het zijn die kleine attente dingen die voor de reiziger het verschil maken. Kortom dit werk is vooral mensen helpen, zodat ze blij en tevreden zijn met jou en het vervoer."

Fijne werkgever

Gul is zelf uiterst tevreden in haar job. "Willemsen- de Koning is een fijne werkgever. Ze zijn zoals wij en behandelen jou ook op een persoonlijke manier. Bij mijn vorige werkgever was het meer vanuit de hoogte en voelde je toch een standsverschil. Ook het contact met het WdK-hoofdkantoor over personeelszaken en dergelijke verloopt prettig. De collega's zijn behulpzaam en staan je vriendelijk te woord." Gul werkt 5 dagen per week en voor hobby's heeft ze naast het huishouden eigenlijk geen tijd. "Ik vind het fijn om het thuis gezellig te maken en lekker te relaxen. Dan ben ik weer opgeladen voor de volgende regiotaxidag. Leuk werk dat me veel voldoening geeft!"



UPDATE

WdK biedt extra Nederlandse taallessen aan

Willemsen- de Koning heeft aan de potentiële chauffeurs van Inner-Aktie een enorm mooi aanbod gedaan om meer mensen een kans te geven op het behalen van hun Taxipas. Alle chauffeurs (nu in het traject en toekomstig) biedt WdK extra Nederlandse taallessen aan. De mensen in het Inner-Aktie traject krijgen 1x per week fysieke les over de inhoud van de theorie en voorbereiding praktijk. Daarnaast krijgen alle mensen met een taaluitdaging 2x per week taallessen door een NT-2 docent. Aanvullend krijgt elke kandidaat een taalbuddy toegewezen die ze wekelijks telefonisch zal spreken om het Nederlands praten te bevorderen. Kandidaten zijn daarmee dus 3 dagdelen per week bezig met het behalen van hun taxipas én het ontwikkelen van de taal. Daarnaast werken ze parttime om zoveel mogelijk praktijkervaring op te doen. Met deze unieke combinatie zetten WdK en Inner-Aktie gezamenlijk hun kracht in om meer mensen een kans te geven op betaald werk en hun droom te verwezenlijken om taxichauffeur te worden. "We zijn Willemsen- de Koning echt dankbaar dat ze zó meedenken om de doelgroep waar wij mee werken meer kansen te bieden. Er is een heel onboarding traject opgezet voor 'onze' chauffeurs en nu



biedt WdK ook nog extra taallessen aan, zij bewegen écht mee naar de markt en dat is écht vooruitstrevend en knap", aldus Inner-Aktie

In de samenstelling van de OR heeft onlangs een wijziging plaatsgevonden. Helaas hebben wij afscheid genomen van René Eichelberg, die wegens privéomstandigheden niet meer in de OR kon blijven. Deze plaats is weer opgevuld door Alphons van Dijen die op de reservelijst stond. Aangezien René ook vicevoorzitter was hebben wij een nieuwe vicevoorzitter moeten benoemen en deze taak zal worden overgenomen door Ingrid Leppers. Ook hebben wij helaas afscheid genomen van Saray Bouwman. Haar plaats in de OR is opgevuld door Antoinet van den Boorn. In de verkiezingsuitslag stond zij op een gedeelde vierde plaats. Door loting is bepaald dat Antoinet de vrije plaats in de OR mag invullen. De OR zal jullie middels een nieuwsbrief op de hoogte houden van het reilen en zeilen binnen de OR van WdK. Ook zullen de agenda's van de OR-vergaderingen gepubliceerd worden op het

chauffeursportaal en in Teams.

Momenteel hebben wij binnen WdK geen vertrouwenspersoon voor de chauffeurs. WdK heeft een extern vertrouwenspersoon gevonden. De OR verwacht dat WdK binnenkort de contactgegevens van deze vertrouwenspersoon bekend zal maken. Er wordt ook gezocht naar een nieuwe arbodienst. Namens de OR zijn Ingrid Leppers en Sandra van der Burgt hierbij betrokken.

Heb je een vraag voor de OR?

Mail deze dan naar: ondernemingsraad@wdkgroep.nl

De OR merkt dat er regelmatig vragen binnenkomen die niet behandeld kunnen worden door de OR. De OR zal bijvoorbeeld geen individuele zaken van collega's behandelen en zal de vraagsteller verwijzen naar bijvoorbeeld de planning, HR of teamleiders.

Maak kennis met onze nieuwe HR-manager!

We zijn verheugd om Johan Bogerman te verwelkomen als onze nieuwe HR-manager! Met een frisse blik, bakken aan ervaring en een flinke dosis enthousiasme staat hij klaar om Willemsen- de Koning te ondersteunen en versterken. En wie kan zichzelf beter voorstellen dan Johan zelf? Hieronder stelt hij zich graag aan jullie voor!

"Mijn naam is Johan Bogerman, ik ben 41 jaar en woon in Apeldoorn samen met mijn vrouw Sandra, onze drie kinderen – Isa, Fedde en Jurre – en onze hond Bodhi. Op 1 februari jl. ben ik gestart als HR Manager bij Willemsen- de Koning. Met een brede HR-achtergrond voornamelijk binnen de retail, bij onder andere C1000/Jumbo, Welkoop en Action, was ik toe aan een volgende stap in mijn loopbaan. Ik ben enthousiast om bij Willemsen- de Koning aan de slag te gaan en bij te dragen aan een sterke en toekomstgerichte HR-afdeling waarin we dicht op de operatie zitten en vanuit HR mee kunnen bouwen aan een sterk bedrijf. Mijn eerste indruk van het bedrijf is erg positief! Ik ben warm ontvangen en merk dat er een fijne, open werksfeer heerst. Ik kijk ernaar uit om jullie allemaal beter te leren kennen en samen te werken aan de ontwikkelingen binnen WdK. Bij HR-services (personeelszaken) kun je terecht voor alles rondom de HR-administratie, met betrekking tot onboarding, het dienstverband en offboarding, zoals het opstellen en aanpassen van contracten, het verlengen van overeenkomsten en het vernieuwen van bestaande chauffeurskaarten. Mocht je nog vragen hebben, neem gerust contact op!" HRservices@wdkgroep.nl



HR VRAAGBAAK

In deze rubriek geeft het HR-team informatie en antwoord op vragen uit de praktijk. Heb je een vraag mail dan naar hrservices@wdkgroep.nl. Je HR-collega's helpen je graag verder!

Hebben wij mensen in dienst met een afstand tot de arbeidsmarkt?

Ja. Veel van onze chauffeurs horen bij deze doelgroep. Wij kijken niet naar wat iemand niet kan, maar naar wat wél mogelijk is. Iedereen met een rijbewijs, een VOG en kennis van de Nederlandse taal is welkom. Kandidaten kunnen ook aan onze Nederlandse-taallessen deelnemen. Voor veel mensen is dit werk een mooie kans om weer mee te doen in de maatschappij. Als chauffeur krijgen zij weer structuur, verantwoordelijkheid en waardering. Collega's helpen hen op weg en staan voor hen klaar.

Hoe begeleiden wij deze medewerkers?

Nieuwe chauffeurs starten niet alleen. Ze worden gekoppeld aan een mentorchauffeur. Dat is een ervaren collega die speciaal is opgeleid om anderen te begeleiden. Deze mentor helpt bij het inwerken, geeft uitleg en heeft extra aandacht voor wat iemand nodig heeft. De teamleider houdt in de gaten hoe het gaat. Samen zorgen we voor een goede start en zorgen we voor een veilige en fijne werkomgeving waarin mensen kunnen groeien.

Wat levert dat op?

Loyale chauffeurs die zich echt inzetten voor de passagiers in hun bus. Onze chauffeurs zijn betrokken en doen hun werk met trots. Voor velen is dit werk meer dan een baan: het is een nieuwe stap in het leven. Ze horen er weer bij en doen mee in de maatschappij. Dat maakt het werk waardevol – voor henzelf én voor ons als organisatie.

WAGENPARK

Het nieuwe rijden – 10 TIPS

Door zuinig te rijden verbruik je minder brandstof van diesel- en CNG- voertuigen en voorkom je veel uitstoot van CO2. Lees hier wat jij kan doen.

1. Een koude motor verbruikt tweemaal zoveel brandstof als een opgewarmde motor. Hoge toeren maken met een koude motor is ook slecht voor je voertuig. Om zuinig te rijden rijdt je dus laag in de toeren tot de motor voldoende is opgewarmd.
2. Probeer zo in te parkeren dat je direct kunt wegrijden zonder dat je moet keren. De auto keren met koude motor direct na vertrek is meer vervuilend voor het milieu dan met een warme motor.
3. Kies de juiste versnelling. Probeer te voorkomen dat de motor van het voertuig overtoeren of ondertoeren maakt. Door op het juiste moment door te schakelen verbruik je het vermogen optimaal.
4. Anticipeer op het verkeer. Kijk vooruit in het verkeer zodat je tijdig kunt anticiperen op diverse verkeerssituaties. Hiermee voorkom je dat je abrupt moet reageren door te remmen of gas te geven en je houdt zo een rustige rijstijl.
5. Probeer onnodig elektriciteitsgebruik te voorkomen. Hiermee wordt bijvoorbeeld bedoeld, overdag rijden met de dagrijverlichting in plaats van de dimlichten.
6. Trek langzaam op. Door rustig op te trekken bespaar je brandstof en bespaar je op onderhoud en slijtage.
7. Door je voertuig tijdig van onderhoud te voorzien bevordert je de levensduur van het voertuig en rijdt je zuinig.
8. Controleer regelmatig de bandenspanning. Een te lage bandenspanning verhoogt de weerstand en zorgt voor ca 5% hoger brandstofgebruik.
9. Probeer kalm te rijden. Rijd binnen de maximale snelheid om de luchtweerstand te verlagen. Een kalme rijstijl zorgt ervoor dat je minder hoeft te remmen en te accelereren. Zo rijdt je zuiniger en rustiger.
10. Airco slim gebruiken. Een ingeschakelde airconditioning kan het brandstofverbruik en dus de CO2-emissie fors verhogen. Wil je brandstof/energie besparen en het milieu minder belasten, schakel de airco dan alleen in als het echt nodig is.



COLOFON

WdK Actueel is een uitgave van **Willemsen de Koning**
vervoert met zorg

Redactie:

Arie Craanen
arie@wdkgroep.nl
T. 026-3232000 (Algemeen)

Opmaak en druk:

DMPrintmedia

Adresgegevens:

Willemsen- de Koning
Blankenweg 22, 6827 BW Arnhem
Postbus 5448, 6802 EK Arnhem
www.wdkgroep.nl

Auteursrechten voorbehouden © Willemsen- de Koning

Niets uit deze uitgave mag zonder voorafgaande toestemming van de uitgever worden openbaargemaakt of veelevoudigd.