

WdK ACTUEEL

Nieuwsbrief voor medewerkers van Willemsen- de Koning

Beste collega's,

Wat vliegt de tijd, het is al weer februari. De afgelopen periode heeft in het teken gestaan van groei. We zijn met een vliegende start begonnen aan onze nieuwe projecten, waaronder Vraagafhankelijk Vervoer West-Brabant en Valleihopper. Met de start van deze vervoersopdrachten hebben we ook weer een heleboel nieuwe collega's mogen verwelkomen. Van harte welkom bij WdK!

De komende tijd zetten we de laatste puntjes op de i van de implementaties van de nieuwe projecten. Tegelijkertijd starten we met de voorbereidingen voor het nieuwe schooljaar en blijven we werken aan verdere kwaliteitsverbeteringen in het vervoer. Ook gaan we verder met de uitrol van onze kernwaarden: Verbonden, Gedreven, Betrouwbaar en Samenwerken. Met de inzet van het hele team zijn we ervan overtuigd dat we mooie stappen gaan zetten! Veel leesplezier en succes in de komende periode!

Met vriendelijke groet,

Tobias Los
Algemeen Directeur



Tobias Los - Algemeen directeur

Willemsen de Koning vervoert met zorg

IN DIT NUMMER:

In the picture: Chauffeur Willie Sienema

Interview: Teamleiders GVV

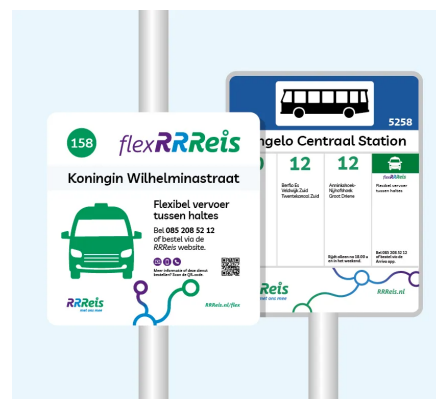
Vraagbaak: AFAS gemakkelijker en sneller

UPDATE

Gunning aanbesteding FlexRRReis (Flevoland)

In januari kregen we het officiële bericht dat de aanbesteding voor FlexRRReis Flevoland definitief aan WdK is gegund. Een mooie uitbreiding van onze dienstverlening. Deze opdracht betreft het plannen en uitvoeren van de Wmo-vervoersritten (Regiotaxi Flevoland) en het aanvullend openbaar vervoer (AOV) in de regio Flevoland. De callcentertaken worden uitgevoerd door Connexxion. Onze inschrijving had de beste prijs- en kwaliteitsverhouding.

Zowel het kwaliteitscriterium Communicatie als Implementatie werden beide als 'uitstekend' beoordeeld. Het contract gaat in op 1 juli 2025 en heeft een looptijd van zes jaar, met een mogelijke verlenging van twee keer één jaar, maximaal tot 30 juni 2033. We zijn zeer blij met deze nieuwe opdracht en de voorbereidingen lopen al op volle toeren om op 1 juli voortvarend van start te gaan.



Raalte verlengt het contract leerlingenvervoer met WdK

WdK nam met ingang van het schooljaar 2021-2022 het contract over om de kinderen en jongeren uit de gemeente Raalte naar het speciaal onderwijs te vervoeren. Daarvoor werd het vervoer verzorgd door een lokaal taxi- en touringcarbedrijf. Het hele WdK-team heeft zich 100% ingezet om de ouders en gemeente te overtuigen van onze aanpak en kwaliteit. De gemeente heeft daarom het contract met twee jaar stilzwijgend verlengd. We zijn superblij met deze contractverlenging en zien het dan ook als een compliment en waardering.



INTERVIEW

Waarom teamleiders Groepsvervoer?

Michel Leenders, operationeel manager groepsvervoer vertelt: "In de structuur van onze groepsvervoerorganisatie ontbrak er tot voor kort een duidelijke vorm van leiderschap richting chauffeurs. In situaties waarin sturing of begeleiding nodig was, werd dit vaak ad hoc opgelost. Soms nam de operationeel manager dit op zich, maar door tijdsgebrek werden dergelijke zaken regelmatig doorgeschoven naar de teamleider van de vervoerscoördinatoren of zelfs naar onze HR-afdeling. Dit was niet ideaal. We hebben daarom besloten dat het anders moest. Chauffeurs moeten weten bij wie ze terecht kunnen voor vragen, ondersteuning of wanneer er problemen zijn. Daarnaast is het belangrijk dat er duidelijkheid is over wie iemand ter verantwoording kan roepen als er zaken spelen die niet in orde zijn. Dit vraagt om een vaste, herkenbare leidinggevende rol binnen onze organisatie." Michel vervolgt: "Om die reden zijn we in januari 2024 gestart met teamleiders voor het groepsvervoer. Deze teamleiders vervullen een centrale rol tussen de chauffeurs, vervoerscoördinatoren en andere afdelingen. Ze zijn begonnen met een kleiner taken- en verantwoordelijkhedenpakket, dat gedurende het jaar verder is uitgebreid. Dankzij hun inzet hebben we al grote stappen gezet in de professionalisering van onze organisatie. Met Linsey Meijers en Terry Ketelings als teamleiders hebben we vorig jaar belangrijke vooruitgang geboekt. De laatste stap zetten we dit jaar, waarbij de focus ligt op extra ondersteuning van de teamleiders op drie kerngebieden: onboarding, teamleiding en verzuim."



Terry Ketelings

Teamleiders GVV: het belang van goede communicatie

Terry Ketelings en Linsey Meijers zijn de teamleiders groepsvervoer

bij Willemsen-de Koning. Zij zijn verantwoordelijk voor de coördinatie en begeleiding van de groepsvervoerchauffeurs.

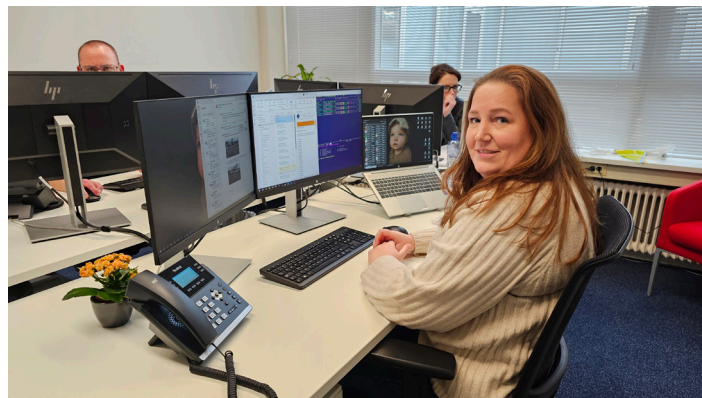
Even voorstellen:

Terry Ketelings (39) woont in Lobith met zijn vrouw en dochter. Met 20 jaar ervaring in de taxibranche – waaronder 15 jaar als eigenaar van een eigen taxibedrijf – kwam hij in 2019 in dienst bij WdK. Na verschillende functies, waaronder vervoerscoördinator en trainer groepsvervoer, is Terry sinds januari 2024 teamleider groepsvervoer.

Linsey Meijers (37) woont in Gendt met haar man en dochtertje. Zij startte in 2018 in de taxibranche en kwam in 2020 bij WdK in dienst. Na verschillende rollen binnen de organisatie is ook zij sinds januari 2024 teamleider groepsvervoer.

Aanspreekpunt en vraagbaak voor chauffeurs

"We zijn het aanspreekpunt en de vraagbaak voor de groepsvervoerchauffeurs en houden ons bezig met alles buiten



Linsey Meijers

de ritplanning om," vertelt Terry. "De ritplanning is het domein van de vervoerscoördinatoren, maar wij pakken zaken op zoals onboarding, bijzonder of zorgverlof, (frequent) verzuim, TX-keurmerk, declaraties, contractverlengingen en -verhogingen, en zelfs praktische zaken zoals problemen met elektrische voertuigen of het wassen van een rolstoelbus." Linsey vult aan: "Veel van deze zaken vallen formeel onder andere afdelingen, zoals wagenpark, fleetmanagement of HR. Wanneer er echter behoefte is aan extra coördinatie of een oplossing niet direct voorhanden is, schakelen wij in. Denk aan situaties zoals een discussie over een verlofaanvraag of een praktische oplossing voor snelladen bij een elektrisch voertuig. Onze rol is om te ondersteunen, (bij) te sturen en het overzicht te bewaren." Loop jij ergens tegenaan, de teamleiders groepsvervoer kun je benaderen via emailadres: teamleidergmv@wdkgroep.nl

UPDATES

Klachtenprocedure Ongewenste Intimiteit, Seksuele Intimidatie, Agressie en Geweld

In de Arbo-wet is de bepaling opgenomen, dat de werkgever verplicht is om werknemers zo veel mogelijk te beschermen tegen de gevolgen van vormen van ongewenst gedrag. De klachtenprocedure m.b.t. ongewenst gedrag is te vinden op ons chauffeursportaal (Documenten/algemene documenten/Personeelszaken).

In dit protocol wordt de aanpak van ongewenste intimiteit, seksuele intimidatie, agressie en geweld tussen medewerkers onderling, ongeacht hun positie binnen de organisatie, nader uitgewerkt. WdK vindt dat iedereen een prettige werkplek verdient, daarom is het belangrijk dat het mogelijk is om eventuele misstanden bespreekbaar te maken binnen de organisatie. Het protocol richt zich ook op de preventie van dit ongewenste gedrag.

Je kunt mailen naar: Vertrouwenspersoon@wdkgroep.nl



IN THE PICTURE

Chauffeur Willie Sienema:

Wie goed doet, goed ontmoet!

Willie Sienema (63) woont met haar man in Apeldoorn. "Mensen naar hun bestemming brengen is mijn lust en mijn leven", opent Willie enthousiast. "Zelf hebben we helaas geen kinderen, maar kinderen naar school en weer terug naar huis brengen is enorm leuk. Ik vervoer leerlingen met een beperking van Zozijn in Wilp, volwassenen met een beperking van 's Heeren Loo in Apeldoorn en bewoners van diverse zorgboerderijen in de regio. Bij WdK werk ik nu ruim 11 jaar en dat bevalt heel goed. Daarvoor werkte ik 36 jaar in een wasserij, maar na een handoperatie wilden ze me daar niet meer hebben. Ik zei tegen mijn chef: 'Dan wil ik taxichauffeur worden'. Die antwoordde: 'Dat kun jij niet!' Ik dacht: dat bepaal ik zelf wel. Ik heb doorgezet, mijn taxidiploma behaald en ben bij WdK aan de slag gegaan. Dat had ik veel eerder moeten doen, want dit werk geeft heel veel voldoening. Leuke sociale contacten met kinderen, die ik echt in mijn hart heb gesloten. Ook leuke contacten met volwassenen, die oprecht hun waardering laten zien."



Verjaardagstaart voor Willie

Willie rijdt in een grote rolstoelbus. Haar dag begint om 7.00 uur. Eerst de scholen, daarna de reizigers van 's Heeren Loo. Vanaf 13.45 uur weer de schoolkinderen, vervolgens de 's Heeren Loo-passagiers en tot slot de zorgboerderijen. Tussendoor doet Willie nog vaak enkele extra ritten als invaller. Om een uur of zes is ze thuis. "Lange dagen, maar ik doe dit werk met heel veel plezier en ben er met hart en ziel bij betrokken. De waardering doet je echt goed. In mijn vrije tijd doe ik overigens ook al 42 jaar EHBO-vrijwilligerswerk. Mijn motto: Wie goed doet, goed ontmoet!" Over waardering heeft Willie dan ook niet te klagen. "Toen ik laatst jarig was, kreeg ik van de ouders van een klein Turks jongetje een taart aangeboden. Hun zoontje Mustafa breng ik altijd naar school en terug. Hij stapt met veel plezier in en komt net zo opgewekt weer thuis. De ouders vonden dat zo fijn dat zij speciaal voor mij een verjaardagstaart hadden laten maken. Super toch! Toen ik van vakantie terugkwam kreeg ik van een ander kindje een kaart met 'Lieve Willie, fijn dat je er weer bent. Dikke knuffels.'"

Het leven van Willie ging niet altijd over rozen. Ze heeft een paar ernstige operaties achter de rug. "Taxi rijden is voor mij meer dan alleen werk, het is geeft echt invulling aan mijn leven. Na een drukke dag is het goed rusten of ontspannen met een boek. Met mijn man en ons hondje ga ik graag op vakantie of een weekendje weg. Samen genieten we echt van het leven", sluit Willie voldaan af.

Een verjaardagstaart voor Willie, een smakelijk compliment en een mooie waardering voor ons vak!



HR VRAAGBAAK

AFAS: gemakkelijker en sneller

Vanaf januari gebruiken we het vernieuwde systeem AFAS om ons werk gemakkelijker en sneller te maken. Hieronder vind je antwoorden op veelgestelde vragen:

1. Hoe kan ik mij registreren in AFAS?

- Ga naar AFAS Online: www.afasonline.nl en voer je e-mailadres in.
- Bevestig je e-mailadres: Je ontvangt een e-mail met een code.
- Voer deze code in en klik op 'Volgende'.
- Stel je wachtwoord in: Voer een nieuw wachtwoord in, bevestig het en klik op 'Volgende'.
- Beveilig je account: Voer je telefoonnummer in en bevestig dit via een code die je per SMS ontvangt. Kies vervolgens voor inloggen met AFAS Pocket.
- Koppel AFAS Pocket: Download en open de AFAS Pocket-app, scan de QR-code in de activeringsmail en noteer de 6-cijferige code in de app. Je account is nu gekoppeld en klaar voor gebruik.

Scan deze QR-code voor de instructievideo om in te loggen:



2. Kan ik zelf mijn gegevens aanpassen in AFAS?

Ja, via Mijn Insite kun je onder 'Persoonlijke gegevens' jouw naam, adres en rekeningnummer wijzigen.

Scan deze QR-code voor de instructievideo om gegevens aan te passen:



3. Wat moet ik doen als mijn partner hetzelfde e-mailadres gebruikt?

- Maak een nieuw e-mailadres aan.
- Geef dit door aan HR Services.
- Je ontvangt een nieuwe welkomstmail om een account te maken.

4. Waarom zie ik geen oudere loonstroken of jaaropgaves?

Loonstroken en jaaropgaves vóór 2025 staan niet in AFAS. Slag deze zelf op uit het oude systeem. De loonstroken vanaf 2025 zijn wél beschikbaar in AFAS.

5. Hoe kan ik als chauffeur mijn verlof indienen?

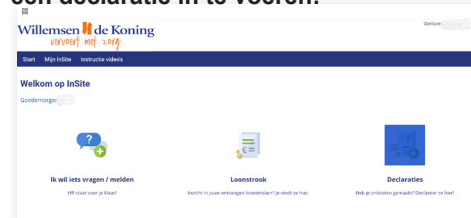
Verlofaanvragen van chauffeurs en begeleiders blijven via het chauffeursportaal lopen. Alleen het verlof van het kantoorpersoneel gaat via Mijn Insite in AFAS.

6. Hoe voer ik een declaratie in?

- Ga naar Declaraties in Mijn Insite.
- Kies de juiste categorie en voeg een leesbaar betalingsbewijs toe (geen bankafschrift).

Onvolledige declaraties kunnen vertraging oplopen.

Scan deze QR-code voor de instructievideo om een declaratie in te voeren:

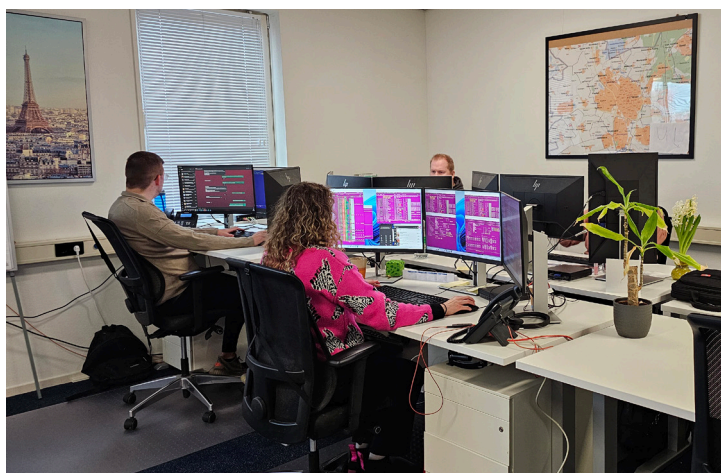


GROEPSVERVOER

Samenwerking en heldere communicatie voor een optimale planning

In het groepsvervoer werken we dagelijks met een dynamische planning die vaak aan veranderingen onderhevig is. Anders dan bij vraagafhankelijk vervoer, zijn er in het groepsvervoer veel mutaties die handmatig verwerkt moeten worden. Dit kan soms leiden tot uitdagingen in de planning, wat we uiteraard samen zo goed mogelijk willen voorkomen.

We begrijpen dat het voor chauffeurs frustrerend kan zijn als een planning niet altijd optimaal verloopt. Vaak komen deze problemen voort uit verschillende factoren, zoals onjuiste gegevens van opdrachtgevers, wijzigingen op het laatste moment of administratieve fouten. Daarbij kan ook onvolledige of niet doorgegeven informatie vanuit het veld – bijvoorbeeld aanpassingen in routes of ophaaltijden – leiden tot onnodige miscommunicatie.



Het belang van goede communicatie

De chauffeurs zijn onze oren en ogen in het veld. Hun signalen zijn essentieel om de planning nauwkeurig en actueel te houden. Door wijzigingen of bijzonderheden tijdig te melden, kunnen we problemen voorkomen en samen zorgen voor een efficiënte dienstverlening. Bijvoorbeeld: als een ophaaltijd afwijkt van wat er in ons systeem staat, is het belangrijk dat dit meteen wordt doorgegeven. Zo voorkomen we dat ouders of deelnemers verrast worden of dat een vervangende chauffeur met onjuiste informatie de route rijdt.

We realiseren ons dat de drukte van het werk soms tot misverstanden kan leiden. Toch willen we alle chauffeurs vragen om het melden van allerlei problemen – hoe klein ze ook lijken – niet uit het oog te verliezen. Dit helpt ons niet alleen om fouten te herstellen, maar ook om toekomstige situaties te verbeteren.

Een complexe, maar haalbare planning

Ons werk is de afgelopen jaren flink veranderd. Waar leerlingenvervoer vroeger grotendeels vastlag, hebben we nu te maken met dagelijks wisselende schema's, ophaaladressen en roosters. Deze voortdurende veranderingen hebben vaak een domino-effect op de planning, maar door samen goed te blijven communiceren, kunnen we deze uitdagingen effectief aanpakken.

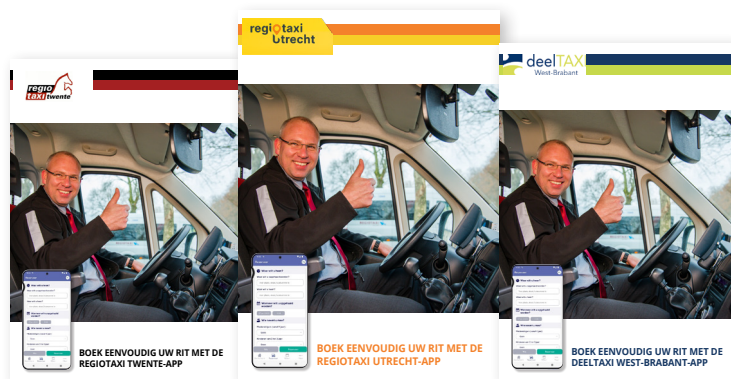
Samen sterk

We willen benadrukken dat we jullie inzet en flexibiliteit enorm waarderen. Het groepsvervoer is een gezamenlijk proces waarin chauffeurs en vervoerscoördinatoren elkaar nodig hebben. Alleen met wederzijds respect, begrip en heldere communicatie kunnen we zorgen voor een planning die zo goed mogelijk aansluit op de dagelijkse praktijk. Heb je vragen, opmerkingen of ideeën over hoe we dit nog beter kunnen doen? Laat het ons vooral weten! Samen houden we de kwaliteit van onze dienstverlening hoog.

UPDATES

Handige handleidingen Regiotaxi!

Voor het boeken van een rit via de App en via de website hebben we een aantal handleidingen samengesteld. De brochures zijn zowel digitaal als pdf en in gedrukte vorm beschikbaar voor reizigers, met name voor senioren. Een handig hulpmiddel om te leren hoe men zich kan registreren en kan inloggen. Maar ook hoe men binnen enkele minuten een rit kan boeken, wijzigen of annuleren en ook hoe men de rittengeschiedenis kan inzien. Vorig jaar verschenen al de specifieke handleiding voor ViaVé en voor Regiotaxi West-Friesland. Onlangs verschenen de handleidingen voor Deeltaxi West-Brabant, Regiotaxi Twente en Regiotaxi Utrecht. In de kantine liggen boekjes voor de chauffeurs. Om zelf te lezen, maar ook om aan de reizigers te geven.



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 openbaar gemaakt of vervoelvoudigd.