



Postbus 11 - 5260 AA – Vught - Telefoon:073-7113191-www.seniorenbus-Vught – seniorenbusvught@gmail.com

Kwaliteit van onze dienstverlening

Beschrijving van de opdracht aan de werkgroep(en)

*In onze missie hebben wij als doelstelling: onze abonnees van deur tot deur te vervoeren op een vertrouwde, veilige en vriendelijke wijze. We kunnen dit waarmaken als we kunnen bouwen op voldoende gemotiveerde en bekwame vrijwilligers **en** als we onze organisatie op orde hebben. Op beide terreinen zullen we ons best moeten blijven doen. Want dat gaat niet vanzelf. In de Corona-periode hebben we vooral in de crisisstand' gestaan. We moesten de zaak zo goed en zo kwaad als het ging draaiende houden met de mensen die daarvoor beschikbaar waren. Nu we hopelijk weer terug kunnen naar 'business as usual' komt er ook weer ruimte om te ontwikkelen en te investeren, om ook in de toekomst hoge kwaliteit te kunnen blijven leveren. We willen niet alleen nu goed zijn, maar dat ook in de toekomst blijven. Daarover gaat deze notitie. Het is een vervolg op de beschrijving van de huidige organisatie in de notitie 'De Seniorenbus Vught in 2023 en verder'.*

Toerusten en betrekken van onze vrijwilligers

Gelukkig weten vrijwilligers de Seniorenbus Vught goed te vinden. Er is regelmatig aanwas, vooral via van mond-tot-mond reclame, en wie binnen is blijft er ook lang hangen. Als er al krapte is dan is dat op specifieke taken (planners) of in bepaalde periodes (vakanties). Maar een echt kwantitatief probleem hebben we niet. Wat de kwaliteit van onze dienstverlening betreft kunnen we vaststellen dat die nu in doorsnee goed is, maar we mogen niet verslappen. We moeten de lat, ook op termijn, hoog blijven leggen. Vandaar dat we veel aandacht besteden aan het inwerken en het begeleiden van nieuwe mensen en dat we regelmatig 'bijscholing' organiseren: rijvaardigheid, EHBO, omgaan met dementie, valpreventie, klantvriendelijk reageren, e.d. Wat we met het oog op blijvende kwaliteit in de toekomst nog gaan doen is het beter organiseren van feedback vanuit klanten en vanuit elkaar. We moeten structureel weten hoe tevreden de klant is en hoe goed de interne samenwerking is? Permanent informatie verzamelen over waar en wanneer het beter kan. Die informatiestroom zullen we gaan organiseren. Eventuele ontevredenheid of gebrekkige samenwerking tijdig signaleren en daar verbeteracties op laten volgen. Zo worden en blijven we elke dag samen een beetje beter.

Organisatie op orde

In de notitie 'De Seniorenbus Vught in 2023 en verder' hebben we onze bestaande uitvoeringsorganisatie beschreven. Die draait als regel goed. Er zijn vaste routines voor het aannemen van ritverzoeken en het invoeren daarvan in de planning voor de volgende dag. Dat geldt ook voor de administratie van de beschikbaarheid van vrijwilligers en het inzetten ervan in de roosters voor een volgende week. Soms gaan er niettemin dingen mis. Op zich niet erg, als we het maar weten en er van leren. En dat leren moeten we organiseren. Als we niet weten waar het een keer mis is gegaan, gaat het morgen weer mis.



Postbus 11 - 5260 AA – Vught - Telefoon:073-7113191-www.seniorenbus-Vught – seniorenbusvught@gmail.com

Wat er zoal mis kan gaan zonder dat we dat weten? Enkele voorbeelden om te weten waar we op zouden kunnen letten:

- de rittenstaat blijkt niet rijdbaar (te krappe planning; geen rekening gehouden met ‘trage’ passagiers of ‘trage’ chauffeurs)
- de abonnee/deelnemer wordt niet of niet op tijd opgehaald (fout in de planning; rit wordt ‘over het hoofd gezien’; verkeerde plek afgesproken)
- een ritverzoek wordt op voorhand geweigerd omdat de ritopnemer of planner denkt dat alles op dat moment vol zit (terwijl dat achteraf niet zo blijkt te zijn)
- een ritverzoek wordt geweigerd omdat het ‘tussen de middag’ is; terwijl daar ook creatieve oplossingen voor kunnen worden bedacht;
- als er tijdens de uitvoering iets niet goed is gegaan, wordt dat niet teruggekoppeld naar de planning; rittenstaten worden daar niet voor gebruikt;
- als er signalen zijn over rijgedrag of rijstijl wordt dat niet aangekaart bij betrokkene of bij de bedrijfsleiding
- en als deze situaties zich voordoen communiceren we er gebrekkig over.

Wat gaan we hier aan doen?

Om gesignaleerde uitvoeringsproblemen op te lossen is een aantal met elkaar samenhangende maatregelen nodig. Deze worden hier voorgesteld.

Probleemstelling

Welke maatregelen zouden we moeten nemen om er voor te zorgen dat:

- we op tijd en met kwaliteit blijven rijden,
- we vervoersverzoeken van abonnees zo min mogelijk weigeren
- daarbij het werkplezier van de vrijwilligers hoog houden.

Oplossingen

Om dit op te lossen zijn (in samenhang) drie soorten maatregelen nodig:

- 1 organisatorische
- 2 technische
- 3 scholing, ondersteuning en begeleiding

Organisatorische maatregelen

1. Bij het accepteren van de ritverzoeken proberen we zo min mogelijk ‘neen’ te verkopen. We kunnen, nu we 5 voertuigen hebben, deze vervoerscapaciteit doelmatiger en flexibeler inzetten en zo nodig een vangnetregeling bedenken voor piekmomenten. Daarvoor worden er *good practices* ontwikkeld waaruit dan kan worden gekozen. We kunnen bijvoorbeeld een scheiding aanbrengen tussen het accepteren van de ritverzoeken en het maken van de planning voor de volgende dag. Maar er zijn ook andere praktijken te bedenken als we creatiever om gaan met de afstemming van de vervoersvraag op de beschikbare capaciteit. Het samengaan met AutoMaatje vergroot die oplossingsruimte. Een werkgroep gaat die ‘good practices’ ontwikkelen.



Postbus 11 - 5260 AA – Vught - Telefoon:073-7113191-www.seniorenbus-Vught – seniorenbusvught@gmail.com

2. De planning probeert op basis van de systematische feedback vanuit de chauffeurs en de abonnees er voor te zorgen dat de ritten uitvoerbaar zijn in de tijd die er voor wordt aangegeven. Planners bespreken periodiek met elkaar wat praktische oplossingen zijn. Zie verder bij 'scholing'.

Technische maatregelen

1. Het lijkt mogelijk om een algoritme (Autoplan) aan het planningssysteem toe te voegen dat zorgdraagt voor een optimale planning van de ritten en een verdeling daarvan over de bussen. Een pilot loopt en is bijna afgerond. De voordelen van die pilot zullen, na bestuurlijke vaststelling, via training worden geïmplementeerd.
2. Er loopt een pilot (met 5 vrijwilligers) om een systeem te ontwikkelen van real time communicatie tussen de bussen/chauffeurs/begeleiders en het bedrijfsbureau. Daarvoor zijn de bussen uitgerust met tablets en een telefoon die deze communicatie kunnen verzorgen en die zijn voorzien van programmatuur om de ritplanning tussentijds aan te passen. De ervaringen met die pilot zullen ter vaststelling aan het bestuur worden gerapporteerd en kunnen daarna via scholing worden geïmplementeerd.

Scholing

1. Om de beproefde ervaringen zoals hierboven beschreven in de organisatie breed te verspreiden is scholing nodig van alle betrokkenen in de keten van telefonist, dagcoördinator, planner tot en met chauffeur en begeleider.
2. Naast het opstellen van *good practices*, werkprotocollen en communicatiesystemen is er scholing en werkbegeleiding nodig om die te kunnen toepassen.
3. Een projectgroep gaat hiermee aan de slag. Leden van die groep zijn: Ab Blankestijn(voorzitter), Louis Roes, Cees van Esch, Hans Hörsch en Marian van Hal
4. Naast deze technische scholing op planning en communicatie met deze nieuwe middelen blijft het nodig ons bewust te blijven van hoe wij met onze abonnees om willen gaan. Dat heeft vooral met houding en cultuur te maken. We stellen voor om dat regelmatig terug te laten komen in vrijwilligersbijeenkomsten.

De in te stellen werkgroep(en) en overlegmomenten zullen vanuit het bestuur worden begeleid door Ab Blankestijn. Hij draagt zorg voor terugkoppeling naar de stuurgroep en het bestuur.

Vastgesteld in het bestuur op 25 november 2022

Update op basis van bespreking in het bestuur: 19-12-2022/AB/JK

Update 28-12-2022/AB