



“Bij mogelijke reputatieschade komen we snel in actie”

“Op verschillende kanalen geven we actuele reisinformatie”

“Reizigers willen zich gehoord voelen”

“We geven nooit een mening”

“Er gebeuren altijd weer bijzondere dingen”

WEBCARETEAM STAAT REIZIGERS TE WOORD

Een team van collega's van verschillende afdelingen, met verschillende functies, op verschillende locaties. Werkt dat? Jazeker! De waardering van de reiziger voor de informatievoorziening blijft stijgen. Het webcareteam van Connexxion voorziet reizigers via diverse kanalen van up-to-date reizigersinformatie. Ook reageert het team op de honderden vragen, klachten en complimenten die dagelijks binnenstromen.



LEEN
VERKEERSLEIDER ROV
UTRECHT

“Eén van mijn taken is de aansturing van de medewerkers op het Regiecentrum Openbaar Vervoer. Hieronder vallen ook de reisinformanten. Daarnaast monitoren wij de dienstverlening in het Connexxion-gebied en hebben we dagelijks contact met alle bussen. Buschauffeurs kunnen ons oproepen in verschillende situaties, van een lekke band tot een agressieve reiziger. Als een bus een technische storing heeft waardoor de dienstregeling in gevaar komt, zorgen wij voor vervangend vervoer. Bij incidenten waarbij reizigers geïnformeerd moeten worden, geven wij dit door aan de reisinformanten. Iedere dag is anders. Er gebeuren altijd weer bijzondere dingen, waarop je adequaat moet reageren. Dat maakt het werk erg leuk en afwisselend.” ■



ANDREA
CONTENTMANAGER
HILVERSUM

“Vanuit de afdeling Commercie op het hoofdkantoor in Hilversum bewaak ik de grote lijnen. Toen we dit webcareteam een paar jaar geleden opzetten, was er veel ondersteuning en monitoring nodig. Maar nu hebben we een ervaren team en loopt alles meestal op rolletjes. We kijken nog steeds mee en sturen waar nodig bij. Soms dreigt een verzonden verhaal, een zogenaamde hoax, razendsnel via het internet verspreid te worden. Zeker wanneer dat reputatieschade voor Connexxion kan opleveren, is het zaak dat we snel in actie komen. Op social media zijn dingen lastig te beheersen, berichten verspreiden zich in een mum van tijd.” ■



COLETTE
MEDEWERKER KLANTENSERVICE
IJSELMUIDEN

“Op de klantenservice komen allerlei vragen en klachten binnen. Bijvoorbeeld over de te koude airco, letselschade, discriminatie of verloren voorwerpen. Wij nemen de klant serieus en blijven zowel richting reizigers als richting chauffeurs neutraal. Het is niet aan ons om een mening te geven over wat er is gebeurd. Door de juiste collega's te benaderen, zorgen we ervoor dat vervolgstappen in gang worden gezet. Samen beantwoorden we zo veel vragen. Via de chat staan wij de hele dag in contact met de reisinformanten. We hebben hetzelfde doel: reizigers op een goede manier te woord staan. Met z'n allen zijn we er voor onze reizigers.” ■



CHANIEL
TEAMLEIDER REISINFORMANTEN
UTRECHT

“De reisinformanten verzorgen de actuele reisinformatie richting de reizigers bij geplande en ongeplande verstoringen. We doen dat via verschillende kanalen zoals de displays op de bushaltes, de website en social media zoals Twitter en Facebook. Ik coördineer de werkzaamheden van de reisinformanten. Ik zorg ervoor dat het team voorbereid is op reizigersvragen die kunnen komen. De invoering van de zomerdienstregeling brengt bijvoorbeeld wel wat teweeg op social media. Mijn overige werkzaamheden bestaan uit het indelen, plannen en coachen van de reisinformanten.” ■



SONJA
REISINFORMANT
UTRECHT

“Mijn werk is veelzijdig. Reisinformanten geven reizigers van 06:00 tot 00:00 uur actuele reisinformatie over geplande en ongeplande verstoringen. We staan verder ook in contact met chauffeurs van Breng flex, beantwoorden samen met collega's van de Klantenservice alle vragen op onze social media-accounts. Er komen met regelmaat verwensingen en ziektes voorbij. Ik verbaas me erover dat mensen zo reageren. Gelukkig komen er ook complimenten en lieve berichtjes binnen, zoals die van een reiziger die elke dag alle buschauffeurs welterusten wenst. We lossen problemen op, maar vaak zijn reizigers al tevreden als ze zich gehoord voelen. Als we dat bereiken is mijn werkdag geslaagd.” ■