



Welkom bij Omnibuzz

Presentatie Commissie Maatschappij en
Welzijn gemeente Heerlen

18 januari 2023



Agenda

- Welkom
- Wie zijn wij?
- Wat doen wij?
- Kwaliteitsbeheer
- Vragen?



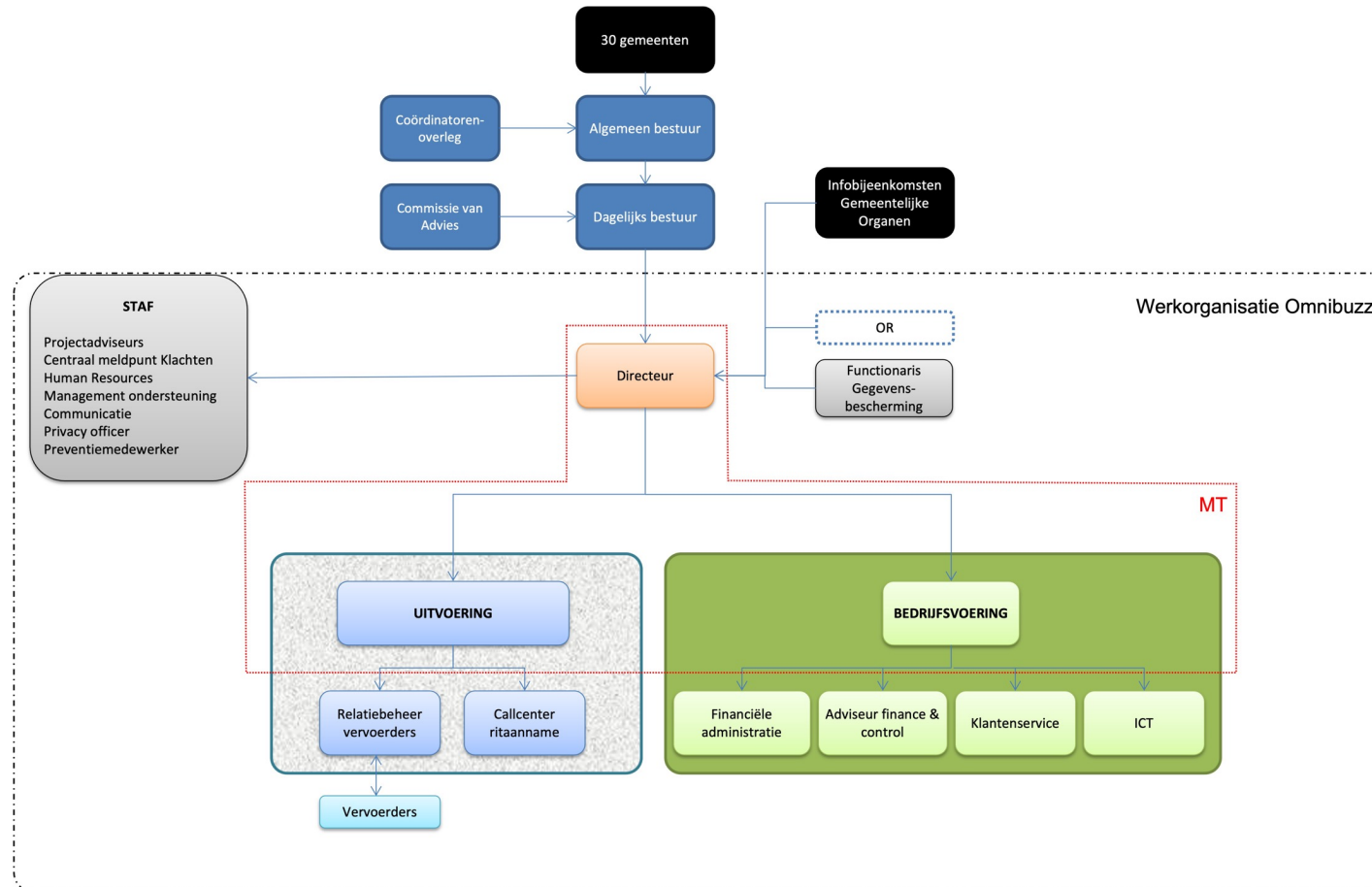
Wie zijn wij?



Omnibuzz staat voor goed, veilig, betrouwbaar en betaalbaar doelgroepenvervoer voor nu en later

- Gemeenschappelijke regeling - start 10 december 2016
- Vervoer op maat (Wmo-vervoer)
- Klanten laten deelnemen aan de maatschappij (maatschappelijke activiteiten)
- Continu kwaliteitsverbeteringen

Organogram





Wat doen wij?



Wat doen wij (1)

- Vervoer klanten met Wmo-indicatie
- 30 Limburgse gemeenten (Mook en Middelaar niet)
- Goed, veilig, betrouwbaar en betaalbaar doelgroepenvervoer

Wat doen wij (2)

De gemeente verstrekt de Wmo-indicatie

Omnibuzz houdt namens de gemeente toezicht op het vervoer

- Klantadministratie (vervoerspas, VEP, factuur)
- Reserveren van ritten
- De aannname en afhandeling van klachten
- Onderhoud taxipoints
- Klanttevredenheidsonderzoek (KTO)
- Kwaliteitsbeheer



Kwaliteitsbeheer

16-01-2023

Omnibuzz, maatwerk in vervoer



Kwaliteitsbeheer

Op basis van:

1. Sturing en controle via vastgestelde kaders
 - Dienstverleningsovereenkomst (DVO) en KPI's – Gemeenten
 - Programma van Eisen/contract – Vervoerders
 - Wettelijke plichten/compliance – o.a. BBV, WOO, BIO
2. Aanvullende dienstverlening en klantvriendelijkheid
 - Vervoerreglement – Klanten
 - Andere diensten en service

Dienstverleningsovereenkomst - Gemeenten

Vastgelegde afspraken Omnibuzz en gemeenten

- Productenboek KPI's (prestatie indicatoren)
- Relatiebeheer gemeenten
- Marap
- Voorap
- Jaarverslag/begroting

KPI - 1 -

- Binnenkomende telefoon klantenservice
KPI: 90% binnen 30 seconden beantwoord
Gerealiseerd in 2022: alle maanden gehaald, m.u.v. september (87%)
- Binnenkomende telefoon ritreservering
KPI: 65% binnen 30 seconden en 80% binnen 90 seconden
Gerealiseerd in 2022: alle maanden gehaald m.u.v. september en oktober
binnen 90 seconden: 80% elke maand gehaald
- Klachtenafhandeling
KPI: 95% binnen 15 werkdagen afgehandeld d.m.v. verweerschrift
Gerealiseerd: 100%

KPI - 2 -

- Reserveren ritten via klantportaal
KPI: 90% aanvragen/mutaties binnen 2 werkdagen verwerkt
Gerealiseerd: 97% binnen 2 werkdagen
- Aanvraag Voor Elkaar Pas (VEP)
KPI: 90% van de aanvragen binnen 3 werkdagen verwerkt
Gerealiseerd: 91% binnen 3 werkdagen

Programma van eisen/contract - Vervoer

Onder andere:

- Kwaliteitseisen chauffeurs (kleding, gedrag, dienstverlening)
- Kwaliteitseisen overige personeel taxicentrale
- Milieu-eisen (duurzaamheid)
- Voertuigeisen (schone bussen/taxi's, veiligheid, toegankelijkheid (rolstoel)materieel)
- Uitstraling en kleurstelling van het voertuig
- Bonus/malus

Wettelijke plichten en compliance - Intern

- Toenemende wettelijke verplichtingen
- Beveiliging systemen op orde
- Voldoen aan de wet- en regelgeving die door de overheid aan GR is gesteld (Wgr)
- Digitale omgeving is op orde
- Planning en control cyclus

Vervoerreglement - Klanten

Spelregels en informatie over het vervoer van Omnibuzz voor iedereen die bij Omnibuzz betrokken is

1. Klanten en/of hun familieleden/begeleiders
2. Vervoerders/chauffeurs
3. Medewerkers Omnibuzz
4. Deelnemende gemeenten

Dienstverlening klanten

- Diverse mogelijkheden reserveren ritten: telefoon, online, klantportaal
- Ritten reserveren via de mail: maximaal binnen 2 uur reactie
- Wachttijden telefoon ritreservering: maximaal 20 seconden wachttijd
- Terugbelservice voor klanten
- Signalering als 80% van het budget op is
- Checken wat de oorzaak is van loosmeldingen van klanten
- Taxipoints bij ziekenhuizen in Limburg en bij Makado Beek

Aanvullende kwaliteitsaspecten (structureel)

- Dagelijks onderzoek steekproef - klanttevredenheid cijfer 8,1
- Telefonisch contact met klanten
- Coaching klantvriendelijkheid en gesprekstechnieken
- Keurmerk Dementievriendelijk
- Signaalfunctie richting gemeenten
- Regelen halteplaatsen in overleg met gemeenten

Aanvullende kwaliteitsaspecten (tijdelijk)

- Begeleiden van reïntegratietrajecten chauffeurs
- Bellen met klanten in COVID-19 periode (hoe gaat het met u?)
- Vervoer 'besmette' huisartsenposten
- Organiseren vaccinatieritten voor klanten en niet-klanten in COVID-19 periode
- Inzet Omnibuzz bij hoogwater tijdens zomer 2021

Cijfers totaal/Heerlen

Aantal ritten: 920.020/94.129

Aantal klachten: 3.073/294 (3,34%)

Aantal gegrond: 1.672/148 (1,82%)

Bedankt voor uw aandacht

Zijn er nog vragen?