



Commissievergadering Gemeente Beesel

Maandag 8 mei 2017



01

Welkom

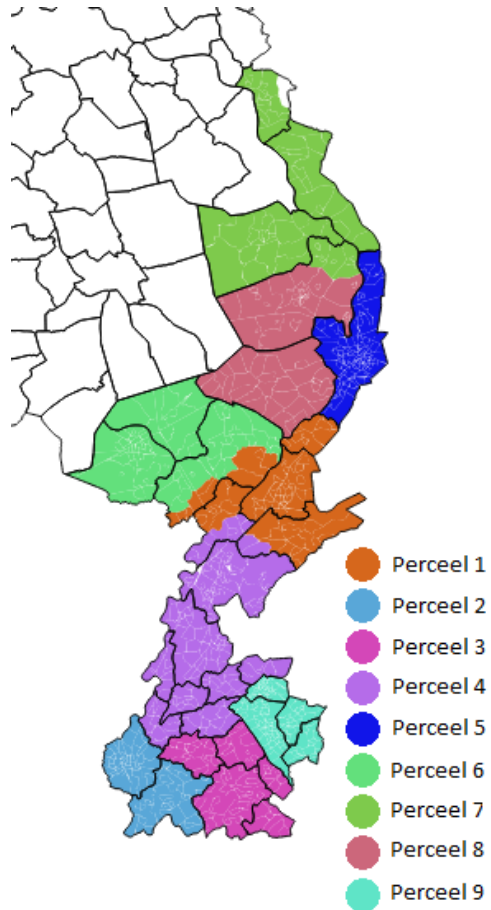


Start Omnibuzz 11 december 2016

Facts and figures

- * Aantal ritten
- * Aantal klachten
- * Importeren budgetten en verrijkingsactie
- * Leermomenten

Aantal ritten



uitgevoerde ritten	11/12 - 31/12/2016	Januari 2017	Februari 2017	Maart 2017	totaal
perceel 1	5.729	8.902	8.174	9.503	32.308
perceel 2	14.179	21.888	20.151	23.952	80.170
perceel 3	3.089	4.467	4.295	5.101	16.952
perceel 4	14.063	22.164	20.041	24.068	80.336
perceel 5	6.044	10.296	9.325	10.460	36.125
perceel 6	2.929	5.039	4.573	5.279	17.820
perceel 7	2.900	5.367	4.676	5.291	18.234
perceel 8	2.177	3.624	3.151	3.796	12.748
perceel 9	15.577	23.970	22.809	27.166	89.522
totaal	66.687	105.717	97.195	114.616	384.215
2016	60.371	104.918	94.465	107.814	367.568
Omnibuzz	7.922	25.597	22.482	25.827	81.828
Maastricht	13.495	19.218	17.307	19.899	69.919
Parkstad	18.467	26.445	24.126	27.959	96.997
NML	20.487	33.658	30.550	34.129	118.824

Aantal klachten

- Vanaf 10-12-2016 tot en met 17-3-2017:
 - 624 klachten, 19 meldingen, 385 afgehandeld.
- Van deze 385 afgehandelde klachten zijn er:
 - Deels gegrond: 23
 - Gegrond: 230
 - Ongegrond: 128
 - Blanco(schade): 4
- Op dit moment staan nog 258 klachten open. Hiervan zijn er 131 nog niet binnen de gestelde afhandelingstijd afgehandeld. Deze achterstand wordt momenteel door extra inzet weggewerkt.
- Gemiddeld 200 klachten p/m op 100.000 ritten p/m = 0,2%.
- De ingediende klachten gaan voornamelijk over de werkwijze of het gedrag van de chauffeur, het te laat zijn van vervoer of niet worden opgehaald.

Importeren budgetten en verrijksactie

- Importeren budgetten
- Verrijksactie

Leermomenten

- Aanbestedingen zijn complex en vergen een zorgvuldige voorbereiding
- Inzicht in ingesloten gedrag vervoerders
- Gewenning vervoerders aan strengere controles
- Investeren in relatie met vervoerders verhoogt kwaliteit op korte en lange termijn
- Kwaliteit op papier en op de weg groeien naar elkaar toe



02

Omnibuzz na 11 december
2016



Omnibuzz na 11 december 2016

- Voor Elkaar Pas en uitrol

- Klant ontvangt gepersonaliseerde OV-chipkaart die ook geldig is in het Omnibuzz vervoer
- Producten staan al op de kaart en de kaart hoeft niet te worden opgeladen
- Klant ontvangt een partnerkaart waarmee een extra persoon kostenloos kan meereizen
- Klant reist tegen gereduceerd tarief incl. dalurenkorting in alle OV-middelen van Arriva in Limburg
- Klantenservice Omnibuzz aanspreekpunt voor klanten omtrent de Voor Elkaar Pas

- Rekening rijden en uitrol

- Eenvoudig en gebruiksvriendelijk voor klanten
- Verminderen handmatige handelingen in voertuig = meer effectieve rijtijd
- Meer veiligheid voor chauffeurs
- Klant ontvangt achteraf een factuur per email of per post

Uitrol: voorstel wordt besproken in dagelijks bestuur eind maart

Afronding implementatie juli 2017

Omnibuzz na 11 december 2016

- Dienstverleningsovereenkomsten (DVO's)
 - Opgesteld door ambtelijke werkgroep
 - Concept besproken in dagelijks bestuur en algemeen bestuur
 - Gesprekken met gemeenten in volle gang
 - Afronding gesprekken begin april 2017
 - Opmerkingen bespreken in werkgroep
 - Aangepaste DVO vaststellen in dagelijks bestuur
 - Juli 2017: DVO naar gemeenten
- Cliëntenpanel
 - Officiële installatie op 8 maart 2017
 - Opvolger van Provinciale Klankbordgroep



Cliëntenpanel Omnibuzz

Omnibuzz na 11 december 2016

- Verrijksactie
 - 68% retour ontvangen
 - 15.000 e-mailadressen van actieve pashouders ontvangen
- Begroting 2017 I en 2018
 - Verstuurd naar gemeenten
 - Indienen zienswijzen voor 26 mei 2017
- Overleg Provincie Limburg



03

Doorkijk 2018/2019



Doorkijk 2018/2019

- Voorbereiden instroom Wmo-bg vervoer
- Voorbereiden instroom andere vervoersvormen
- Vervangen en inkoop (2017) telefonie en agendasoftware callcenter
- Inkoop planningssysteem regiecentrale
- Nieuwe aanbesteding vervoer vanaf 2019 – start regiecentrale



04

Vragen?



Bedankt voor uw aandacht