

WELKOM

U zult het vast gemerkt hebben. Sinds 11 december 2016 rijden er veel meer Omnibuzz busjes en auto's rond. Dat komt omdat wij vanaf die datum namens 32 gemeenten in heel Limburg het doelgroepenvervoer regelen. De start van deze uitbreiding is goed gegaan. Meer taken betekent ook meer werk. In totaal werken er nu 60 mensen bij Omnibuzz, inclusief de medewerkers van het callcenter, die ervoor zorgen dat u op een prettige manier kunt reizen.

In de vorige nieuwsbrief hebben wij de medewerkers van Omnibuzz aan u voorgesteld. In deze nieuwsbrief leest u met hoeveel plezier George Molan, chauffeur bij taxibedrijf Van Loo in Gulpen, zijn werk doet. De nieuwe organisatie vraagt ook om een nieuw cliëntenpanel. Dit is op 8 maart jl. geïnstalleerd. Wat hun rol is, staat ook in deze nieuwsbrief.

START OMNIBUZZ OP 11 DECEMBER GOED VERLOPEN

Op zondag 11 december 2016 zijn om 07.00 uur alle systemen van Omnibuzz opgestart. Voor de zekerheid waren extra mensen aan het werk bij de klantenservice van Omnibuzz, die voor één keer op zondag open was, en bij het callcenter waar de ritten worden gereserveerd. De taxibedrijven hadden extra auto's klaar staan mocht dit nodig zijn voor deze gigantische operatie. Rond 11.00 uur kwamen de eerste berichten binnen dat de overgang van Regiotaxi naar Omnibuzz zo goed ging, dat al die extra maatregelen niet nodig bleken.

STAND VAN ZAKEN VOOR ELKAAR PAS

De afgelopen maanden hebben wij met Arriva, de organisatie die het Openbaar Vervoer in Limburg verzorgt, overleg gevoerd over de Voor Elkaar Pas. Wij kunnen u mededelen dat er inderdaad een Voor Elkaar Pas komt om het reizen in het OV gemakkelijker en goedkoper te maken voor (een gedeelte van) onze klanten. Op dit moment werken medewerkers van Arriva én Omnibuzz alle details uit en zijn we druk bezig met het regelen van de organisatorische en logistieke zaken. U krijgt van ons een persoonlijke brief zodra wij alle voor u relevante informatie hebben.



ONZE AUTO'S STONDEN VOOR U KLAAR BIJ DE TAXIBEDRIJVEN

INHOUD

- 1** Welkom
- 1** Start Omnibuzz 11 december goed verlopen
- 1** Stand van zaken Voor Elkaar Pas
- 2** Op rekening rijden wel zo makkelijk
- 2** Goed om te weten
- 2** Vaste ritten tijdens de feestdagen
- 3** Hoe tevreden zijn onze klanten
- 4** George Molan, chauffeur met hart voor de klanten
- 4** Het cliëntenpanel van Omnibuzz

OP REKENING RIJDEN, WEL ZO GEMAKKELIJK

Vanaf april 2017 start Omnibuzz met het invoeren van het op rekening rijden voor onze klanten. U hoeft uw rit dan niet meer met contant geld aan de chauffeur te betalen, maar u ontvangt een rekening achteraf met een compleet overzicht van al uw ritten. Het invoeren van het rekening rijden zullen wij in stappen laten verlopen.

U ontvangt een persoonlijke brief van Omnibuzz met een uitgebreide toelichting over hoe wij dit gaan organiseren. In deze brief staat ook dat wij de betaling willen regelen via een automatische incasso. Wij zullen u in die brief dan ook vragen om een machtiging af te geven aan Omnibuzz, zodat wij de automatische incasso mogen uitvoeren.

Het rijden op rekening biedt voordelen voor u en voor ons. Het is voor u gemakkelijker en gebruiksvriendelijker want u hoeft geen contant geld bij u te hebben en hoeft niet af te rekenen. Ook heeft u achteraf altijd een overzicht van de door uw gemaakte ritten. Dit maakt het voor u gemakkelijker om uw ritten te controleren. Ook bespaart het tijd omdat het busje sneller kan vertrekken naar uw bestemming. Voor onze chauffeurs en de taxibedrijven is het veiliger; zij hebben geen contant geld meer in de bus.

VASTE RITTEN TIJDENS DE FEESTDAGEN

De vaste ritten worden op onderstaande dagen niet automatisch uitgevoerd:

Feestdag	Datum
1e Paasdag	Zondag 16 april 2017
2e Paasdag	Maandag 17 april 2017
Koningsdag	Donderdag 27 april 2017
Hemelvaart	Donderdag 25 mei 2017
Brugdag na Hemelvaart	Vrijdag 26 mei 2017
1e Pinksterdag	Zondag 4 juni 2017
2e Pinksterdag	Maandag 5 juni 2017

De klantenservice van Omnibuzz is op bovenstaande feestdagen gesloten. De klantenservice is bovendien gesloten op Goede Vrijdag (14 april) en Bevrijdingsdag (5 mei).

GOED OM TE WETEN

ALS UW RIT NIET NAAR WENS VERLOOPT

Ondanks alle zorg die Omnibuzz aan uw vervoer besteedt, kan het gebeuren dat een rit niet naar wens verloopt. Neemt u dan contact op met het Centraal Meldpunt Klachten van Omnibuzz. Klachten die u bij de chauffeur, het taxibedrijf of het cliënten-panel indient, zullen wij niet behandelen.

OP TIJD KLAAR STAAN VOOR VERTREK

Om de ritten goed te laten verlopen, is het belangrijk dat u op tijd klaar staat voor vertrek. Als u een rit heeft gereserveerd, houdt u er dan rekening mee dat het voertuig u al 15 minuten eerder op kan komen halen en dat u altijd 15 minuten voor de afgesproken vertrektijd klaar staat. Dit voorkomt dat de chauffeur en andere reizigers moeten wachten.

TELEFOONNUMMER KLANTENSERVICE

Vanaf 11 december 2016 is het juiste telefoonnummer van de klantenservice van Omnibuzz 0900 - 33 10 550 (lokaal tarief). Wij merken dat klanten nog regelmatig bellen naar het oude telefoonnummer. Omdat het oude telefoonnummer in de toekomst vervalt, verzoeken wij u het nieuwe telefoonnummer te gebruiken.

HOE TEVREDEN ZIJN O



Wij toetsen elke dag de tevredenheid door ze te bellen de dag nadat zij zijn gereisd.

Onderstaand enkele reacties van onze klanten op het vervoeren de service van Omnibuzz.

“Snelle afwerking van defecte ritten.”

“Zeer mooie kleding van de chauffeurs.”

“De vervoersbussen zijn modern en goed.”

“Fijn dat de dames van de klantenservice ook Nederlandstalig zijn. Bovendien zijn ze erg vriendelijk.”

“Graag maak ik van de gelegenheid gebruik om te complimenteren met het team dat in december bestaat. Men zegt dat er nog geen verbetering is nodig. Dat is niet het geval.”

Als wij onze klanten bellen om te horen hoe tevreden zij zijn, vragen wij hen om te geven. Vanaf de start van de campagne tot half januari is dit ook gebeurd. 457 klanten gebeld. Wij krijgen veel complimenten. Zij gaven ons veel feedback. Daar zijn we natuurlijk heel blij mee.

ONZE KLANTEN



redenheid van onze klanten
at ze met Omnibuzz hebben

s van onze klanten over het
mnibuzz.

te vervoerspas.”

van de chauffeurs, staat zeer
professioneel en netjes.”

oi, schoon en de vering is

antenservice dialect spreken.
vriendelijk en behulpzaam.”

enheid gebruik uw bedrijf
taxibedrijf, zoals dat sinds 11
t wel eens: elke verandering
s op u niet van toepassing.”

n de dag nadat ze met ons
ij ze ook om een cijfer te
Omnibuzz op 11 december
beurd. In totaal hebben we
egen 450 voldoendes en 7
ns gemiddeld een ruime 8.
blij mee.

GEORGE MOLAN, CHAUFFEUR MET HART VOOR DE KLANTEN

Eind februari was ik op bezoek bij Taxi Van Loo in Gulpen, een van de taxibedrijven die klanten van Omnibuzz vervoert. Ik sprak daar met George Molan, chauffeur. Na dit gesprek was mij een ding heel duidelijk; George stopt zijn ziel en zaligheid in zijn werk.

George Molan rijdt al heel wat jaren taxi; 6,5 jaar bij Speciaal Vervoer Limburg (SVL) en nu al ruim 2 jaar bij Taxi Van Loo. Bij SVL reed hij onder andere voor Licom en SGL. Nu rijdt hij regioritten en brengt hij klanten van Omnibuzz naar hun bestemming.



PASCALLE SAVELKOU, COMMUNICATIEADVISEUR EN GEORGE MOLAN, CHAUFFEUR

Zelf vindt hij dat er niet veel veranderd is sinds de start van Omnibuzz op 11 december 2016. George: “Toen ik 2 jaar geleden begon, was het even wennen, het rijden van de ritten voor regiotaxi is heel anders. Je moet de gebieden leren kennen want je rijdt steeds verschillende routes en hebt ook geen vaste groep mensen die je rijdt.” Om optimaal voorbereid te zijn op zijn werk als chauffeur heeft George, omdat hij dat zelf wilde, speciale cursussen gevolgd die de taxibranche aanbiedt.

Eén antwoord op mijn vraag wat het leukste is dat hij ooit heeft meegemaakt, heeft hij niet. Hij heeft veel mooie verhalen over wat hij met zijn klanten heeft meegemaakt. Over hoe mensen hem, na vele jaren, nog herkennen en begroeten. George: “Ik heb altijd graag met mensen gewerkt. Breng de mensen met veel liefde en plezier naar hun bestemming. Voor mij bestaat er geen lastige klant.”

George Molan: “Ik heb altijd graag met mensen gewerkt. Breng de mensen met veel liefde en plezier naar hun bestemming. Voor mij bestaat er geen lastige klant.”

HET CLIËNTENPANEL VAN OMNIBUZZ

De start van Omnibuzz op 11 december 2016 betekent ook dat er een nieuw onafhankelijk advies- en inspraakorgaan van klanten is ingesteld. Er is afscheid genomen van de provinciale klankbordgroep en de leden van de twee cliëntenpanels van het Projectbureau Parkstad en Maastricht en Noord- en Midden-Limburg. Na een selectieprocedure is het nieuwe cliëntenpanel Omnibuzz samengesteld en op 8 maart jongstleden geïnstalleerd in het stadhuis in Roermond. Het panel komt 3 keer per jaar bij elkaar.

Selectiecriteria voor het nieuwe cliëntenpanel waren onder andere:

- > Een evenredige vertegenwoordiging van verschillende doelgroepen.
- > De leden moeten over de grenzen van hun eigen gemeente heen kunnen kijken.



OP DE FOTO 17 VAN DE 19 LEDEN VAN HET CLIËNTENPANEL. HET CLIËNTENPANEL BESTAAT UIT: R. Schmeitz, J. Claessens, C. Braam, H. Evers, P. Thijssen, A. Raaijmakers, A. Horssels, J. Ubachs, J. Linders, H. van Lijpzig, M. v.d. Langenberg, Y. Hoeben, G. Jochems, P. Peeters, M. Seegers, G. Meesters, M. Delil, C. Grolleman, M. Wiegers.

➤ ROL EN TAKEN

De leden van het cliëntenpanel hebben een preventieve en signalerende rol vanuit hun ervaring en/of deskundigheid. Daarnaast zijn zij voor Omnibuzz een belangrijke sparringpartner als het gaat om het ontwikkelen van nieuw beleid. Zij zijn de schakel tussen Omnibuzz en klanten en voorzien hen, daar waar nodig, van relevante informatie.

Een van de leden van het cliëntenpanel is mevrouw Olga Delil: "Ik vind het belangrijk dat er ook vrouwen in het cliëntenpanel van Omnibuzz zitten. Daarom heb ik gereageerd op de oproep. Wij kijken vaak op een andere manier naar zaken dan mannen; hebben een andere inbreng, andere ideeën. Dat is belangrijk; het maakt dit cliëntenpanel compleet."

U kunt het cliëntenpanel bereiken via clienpanel@omnibuzz.nl.

CONTACT

Heeft u vragen, dan kunt u bellen met 0900-33 10 550 (lokaal tarief).

Openingstijden en telefoonnummers Omnibuzz:
Klantenservice en Centraal Meldpunt Klachten (0900-33 10 550).

Van maandag tot en met vrijdag van 09.00 tot 17.00 uur.

Ritreservering
(0900 - 06 99, lokaal tarief).
Van maandag tot en met donderdag van 06.00 tot 24.00 uur.
Op vrijdag en zaterdag van 06.00 tot 02.00 uur.
Op zondag en feestdagen van 07.00 tot 02.00 uur.

Deze nieuwsbrief is verspreid in een gedrukte oplage van 30.000 exemplaren.

UITGAVE

Vormgeving: bartistiek Design
Teksten: P.S. Communicatie
Da's Pascalle
Foto's: Ermino Armino

MEER INFORMATIE

Voor meer informatie:
www.omnibuzz.nl