omnibuzz
MAATWERK IN VERVOER

AUGUSTUS 2021
14
NUMMER

Beste klant,

Als ik dit voorwoord schrijf, schijnt de zon volop en mensen genieten van het mooie weer. Hoe anders was dit vorige week (de week van 12 juli), toen de regen drie dagen lang met bakken uit de lucht kwam en zorgde voor een enorme wateroverlast in heel Limburg. Delen van Parkstad, het centrum van Valkenburg en vele andere dorpen en steden langs de kleine rivieren en de Maas in Limburg kregen te maken met heel veel water. Hele gebieden overstroomden en mensen moesten huis en haard verlaten en wegen en gebieden werden onbegaanbaar. Verdriet en machteloosheid heersten bij velen. Vanmorgen las ik dat 700 gezinnen in Valkenburg nog niet terug kunnen naar hun woning. En dan hebben we het nog niet over de drama's die in België en Duitsland hebben plaatsgevonden.

Gelukkig is er overal gestart met helpen. Onze vervoerders zijn door gemeenten en de Veiligheidsregio's (Zuid- en Noord-Limburg) ingezet bij de evacuatie van mensen en ondersteuning van andere diensten. Toen hen dit gevraagd werd, hebben ze direct "ja" gezegd en zijn, onder vaak moeilijke omstandigheden, gaan helpen en doen dat nu nog. Een groot "dank je wel" van ons aan hen is hier zeker op zijn plaats.

Wij hebben geprobeerd zo goed mogelijk ons werk te doen en uw ritten uit te voeren. Omdat wij te maken kregen met omleidingen, moeilijker bereikbare stukken, vertragingen en negatieve reisadviezen, is dat helaas niet altijd gelukt en konden wij niet voorkomen dat u niet kon reizen of later op de plek van bestemming bent aangekomen.

Een ander onderwerp dat nog steeds onze aandacht vraagt is de coronapandemie. Er is vanaf het begin sprake geweest van maatregelen in het vervoer en die gelden, hoewel ze iets zijn versoepeld, nog steeds. De actuele richtlijnen en maatregelen kunt u altijd vinden op www.omnibuzz.nl.

In de periode van eind februari tot 1 juli hebben wij onze klanten van 65 jaar en ouder én ouderen van 65 jaar en ouder zónder Wmo-indicatie (niet-klanten) gratis naar de vaccinatielocatie gebracht. In totaal hebben wij tot nu toe 35.342 ritten uitgevoerd.

Inmiddels zien wij ook dat het gewone Omnibuzz vervoer weer flink toeneemt. In het begin van de coronapandemie was dit anders en dat betekende dat er voor mijn medewerkers minder werk was. Toen de GGD ons vroeg of een aantal medewerkers wilden uithelpen bij de GGD, heeft daar een aantal medewerkers "ja" op gezegd. Drie van deze medewerkers vertellen in deze nieuwsbrief wat zij er gedaan en meegemaakt hebben.

Ik wens u veel leesplezier toe en hoop dat wij u weer vaker mogen begroeten in onze bussen en taxi's.

Guido Vreuls, Directeur Omnibuzz

INHOUD

1 Voorwoord
2 Interview 'Werken voor de GGD'
3 Interview 'Hostess bij de GGD'
4 Registreren OV-begeleiderskaart
4 Rekening Omnibuzz betalen met automatische incasso

Werken voor de GGD

Onze collega Silvana heeft tijdelijk bij de GGD Zuid-Limburg gewerkt op de afdeling Covid-19. Zij vertelt hoe zij dit ervaren heeft.

Ik ben benaderd door mijn teamleider of ik interesse had om bij de GGD Zuid-Limburg te gaan helpen op de afdeling Covid-19. Ik was daar wel voor te vinden; weer iets nieuws leren, een bijdrage leveren aan de maatschappij én aan de veiligheid en gezondheid van de medemens. Vanaf begin juni 2020 was ik gedetacheerd bij de GGD Zuid-Limburg. Ik werkte op het GGD-kantoor in Heerlen, of soms, als het niet anders kon, vanuit thuis. Begin juli 2021 ben ik gestopt, dus ik heb er iets meer dan 1 jaar gewerkt.

Het was leuk, interessant, indrukwekkend en leerzaam, zowel het werken in een team als met de computersystemen. Ik ben een behoorlijk grote groep mensen met veel verschillende achtergronden, opleidingen en beroepen tegengekomen. Mensen uit de horeca, ziekenhuis, zorg, medische studenten enzovoort.

De eerste weken was het erg druk aan de telefoon. Soms stonden zelfs 60 tot 80 mensen in de wacht. Het verloop onder de collega's was groot. Er werden uiteraard veel mensen aangenomen, maar er gingen ook steeds veel mensen weg omdat ze verder gingen met hun opleiding of aan een nieuwe baan begonnen. We startten iedere ochtend, 15 minuten voordat wij online gingen, met de 'dag-start'. Daarin kregen wij nieuwe informatie en werd er, indien nodig, een nieuwe werkwijze toegelicht. Het RIVM hield het virus nauwlettend in de gaten gehouden, zodat wij mensen optimaal konden informeren en adviseren.

Ik had een breed takenpakket. Ik deed callcenterwerk en was van bijna alles een beetje op de hoogte, zoals het Bron- en Contact Onderzoek (BCO), de vaccinatie en het scholenteam. Ook heb ik verleden jaar aan het COL-onderzoek (Corona Onderzoek Limburg) meegewerkt en recent aan het EUPrevent-onderzoek vanwege mijn kennis van verschillende talen. Daarnaast hield ik me bezig met het beantwoorden van de mail, clusteronderzoek en plande ik het zorgpersoneel in. Alles, ook wat ik niet kon afhandelen, werd dagelijks in het logboek van de desbetreffende afdeling gezet. Een speciaal team nam dat dan over en ging er verder mee aan de slag. Je moest altijd alert zijn, want het ging over de gezondheid van mensen. De saamhorigheid en het teamwork was gewoon goed; er werd op hoog niveau gewerkt met zeer gespecialiseerde medische collega's. Aan hen kon ik altijd advies vragen, ook als er medische vragen waren.

Wij kregen veel complimenten over de manier waarop wij ons werk deden en het geduld dat wij hadden met de klanten. Dat laatste moest ook, want het waren vaak diepgaande gesprekken die je niet altijd binnen 5 tot 10 minuten kon afronden.

ONZE COLLEGA SILVANA BIJ GGD ZUID LIMBURG

Het werk gaf me zeker voldoening. Ik maakte leuke en minder leuke dingen mee. Zo belde mij een mevrouw met de vraag of zwarte ontlasting mogelijk een van de symptomen van Covid-19 was. Zij had dit namelijk bij zichzelf geconstateerd. Bij het doorvragen bleek dat ze de avond ervoor veel zwarte bessen had gegeten. Voor mijn advies had ik geen arts nodig. Een andere mevrouw vroeg mij om een nieuwe vaccinatiekaart omdat zij haar kaart had geplastificeerd en er een harmonica van gemaakt had. Een heel vriendelijke meneer die het heel moeilijk had omdat zijn vader gestorven was en hij niet naar zijn crematie kon omdat hij zelf Covid-19 besmet was, heb ik een virtuele omhelzing gestuurd. Hij bedankte mij en antwoordde: "Dank u mevrouw, ik voel hem aankomen."

Ik zou mijn collega's zeker aanraden om eens 'buitenshuis' te gaan werken. Het is zo leerzaam, zeker als je, zoals ik, affiniteit hebt met computersystemen. Daarnaast ontmoet je nieuwe mensen en dat is altijd leuk. Ik had al ervaring met 'buitenshuis' werken. Ik heb voor Veolia bij de servicepunten van de treinstations in Maastricht, Sittard, Heerlen en Roermond gewerkt. Ook dat werk vond ik superleuk; wij namen contant geld van reizigers en chauffeurs in ontvangst en hebben de financiële administratie ingericht en bijgehouden. Mijn collega's en de klanten van Omnibuzz heb ik natuurlijk gemist, zeker omdat we al heel lang met elkaar werken; dat voelt als familie. Bij de GGD was dat gevoel minder, maar er heerste zeker een leuke en goede sfeer.

Het verschil tussen het werk bij het callcenter van Omnibuzz en de GGD Zuid-Limburg zit vooral in de lengte van het telefonisch contact met de mensen. Bij het inplannen van een rit kun je binnen 1-3 minuten klaar zijn. Als je werkt in het BCO-team, kan een telefoongesprek 20-30 minuten duren omdat je de logboeken moet invullen met de persoonlijke gegevens van een klant of soms zelfs van een heel gezin omdat iedereen besmet is met COVID-19.

Hostess bij de GGD; wat was het leuk!

In totaal hebben acht medewerkers van Omnibuzz hun werkplek tijdelijk ingeruild voor een werkplek bij de GGD. Astrid en Marie-José zijn er daar twee van. Normaal gesproken werken zij als callagent bij de klantenservice en ritreservering. Bij de GGD hebben zij gewerkt als hostess bij de test- en vaccinatielocatie bij het MECC in Maastricht. Hieronder vertellen Astrid en Marie-José over hun ervaringen.

Heb je je zelf opgegeven om hostess te worden bij de GGD?

Ja, de GGD heeft Omnibuzz benaderd en een oproep gedaan. Wij hebben vervolgens aangegeven dat het ons heel leuk zou lijken om gedetacheerd te worden als begeleider/hostess bij de vaccinatielocatie in Maastricht.

Waarom heb je het gedaan?

Wij werkten al een geruime tijd thuis en waren toe aan afwisseling. De oproep van de GGD kwam op het juiste moment op ons pad.

Hoe lang heb je gewerkt voor de GGD?

Uiteindelijk hebben wij 4 maanden voor de GGD gewerkt.

Vond je het leuk? Waarom?

Ja, wij vonden het superleuk. Het was een fantastische ervaring om in een dynamisch team van vaccinatiemedewerkers te werken. Bovendien is het een goede en leerzame ervaring die je meeneemt naar de toekomst.

Kun je een leuke anekdote vertellen van iets dat je hebt meegemaakt?

Tijdens carnaval waren enkele GGD-medewerkers en bezoekers verkleed en mochten wij twee bekende Limburgse artiesten verwelkomen die voor hun vaccinatie kwamen. Een dankbare bezoekster heeft een cake gebakken voor het hele team, bestaande uit security, verkeersregelaars, EHBO en GGD-medewerkers. Al met al een ervaring om nooit meer te vergeten.

Wat hield het hostess werk in? Wat deden jullie zoal op een dag?

Wij heetten de bezoekers welkom, stelden ze op hun gemak en beantwoordden hun vragen. Als het nodig was, begeleidden wij de bezoekers naar de zaal waar de mensen 15 minuten moesten wachten. Daarnaast hadden wij een signaalfunctie. Wij hielden in de gaten of er knelpunten ontstonden bij bijvoorbeeld drukte of stagnatie van de bezoekersstroom.

COLLEGA'S ASTRID EN MARIE-JOSÉ WAREN HOSTESS BIJ DE GDD

Hoe reageerden de mensen?

De reacties waren over het algemeen zeer positief en dankbaar. Wij kregen diverse complimenten dat het bij de locatie in Maastricht zo goed was geregeld.

Misten jullie je collega's en onze klanten?

Dit is een lastige vraag. Door het thuiswerken was het contact met collega's al minder en was dit gemis er al. Hopelijk wordt dit gemis gaandeweg minder, zodra de regels het toelaten.

Het klantcontact bleef gelukkig bestaan. Niet telefonisch; nu zagen wij veel klanten en hadden wij persoonlijk contact met hen. Dat was erg prettig om een keer mee te maken.

Hebben jullie een tip voor andere collega's? Raden jullie hun aan ook eens bij een andere organisatie te gaan werken?

De tip aan onze collega's is de kans om dergelijke ervaringen op te doen niet te laten schieten. Afwisseling kan zo welkom zijn. Daarbij was dit een goed leerproces voor ons en hebben wij het gevoel dat wij hierdoor onze doelgroep ook beter zijn gaan begrijpen.

Wat is het grootste verschil tussen jullie baan als callagent ritreservering/klantenservice en deze baan bij de GGD?

Het grootste verschil is het persoonlijke contact. De stem die je aan de telefoon hebt, krijgt een gezicht.

De GGD was erg blij met de komst en inzet van onze medewerkers en heeft haar waardering uitgesproken voor de manier waarop zij hun werk verricht hebben.

Registreren OV-begeleiderskaart

De OV-begeleiderskaart is geen product van Omnibuzz maar van Argonaut. Met de gemeenten hebben wij afgesproken dat wij deze kaart voor ons vervoer accepteren en dat u deze kaart dus kunt gebruiken in het Omnibuzz vervoer.

Wat veel klanten niet weten, is dat zij deze OV-begeleiderskaart éérst bij Omnibuzz moeten laten registreren voordat ze gratis begeleiding kunnen meenemen tijdens de rit(ten).

Zo registreert u de OV-begeleiderskaart

Als u van Argonaut de OV-begeleiderskaart heeft ontvangen, stuurt u een kopie van deze kaart naar de klantenservice van Omnibuzz zodat wij deze kunnen registreren. U kunt de kopie mailen naar info@omnibuzz.nl of per post opsturen aan:

Omnibuzz, Postbus 99 , 6160 AB Geleen

U krijgt altijd een schriftelijke bevestiging dat Omnibuzz de kopie heeft ontvangen.

Beperkt geldig

De OV-begeleiderskaart is beperkt geldig. Hoelang hij geldig is ziet u aan de geldigheidsdatum die op de OV-begeleiderskaart staat. Tot die datum geldt ook de gratis begeleiding bij Omnibuzz. U kunt daarna een verlenging van uw OV-begeleidingskaart aanvragen bij Argonaut. Als u uw nieuwe OV-begeleiderskaart heeft gekregen, moet u ook deze weer laten registreren bij Omnibuzz.

De OV-begeleiderskaart wordt in opdracht van het ministerie van Verkeer en Waterstaat verstrekt door het bedrijf Argonaut, telefoonnummer 030-2354661.

Rekening Omnibuzz betalen met automatische incasso

Omdat u niet contant kunt betalen in de taxi en op rekening rijdt, is het voor u handig om de rekening via automatische incasso te betalen. Hiervoor heeft u een sepaformulier nodig en dat formulier kunnen wij u toesturen.

De voordelen van een automatische incasso zijn:

- U maakt het geld gegarandeerd over naar het juiste rekeningnummer.
- U vergeet nooit te betalen en betaalt altijd op tijd. Dat voorkomt extra kosten.
- U bent geen tijd kwijt aan het doen van de betaling.

Als u het sepaformulier niet (meer) heeft en u wilt de automatische incasso regelen, kunt u contact opnemen met onze klantenservice via telefoonnummer: 0900-33 10 550 of info@omnibuzz.nl. Wij sturen u dan een sepaformulier toe. Het ingevulde formulier kunt u terugsturen aan: Omnibuzz, Postbus 99, 6160 AB Geleen.

Kijk altijd op onze website www.omnibuzz.nl voor de laatste en meest actuele informatie.

COLOFON

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, lokaal tarief).
Van maandag tot en met vrijdag van 09.00 tot 17.00 uur.

Ritreservering
(0900 - 06 99, € 0,06 per minuut).
U kunt uw ritten zeven dagen per week van 07.00 – 22.00 uur boeken.

U kunt met Omnibuzz reizen:
Van maandag tot en met zaterdag van 06.00 tot 00.00 uur.
Op zondag en feestdagen van 07.00 tot 00.00 uur.

Deze nieuwsbrief is verspreid in een gedrukte oplage van 26.000 exemplaren.

UITGAVE

Vormgeving: bartistiek Design
Teksten: Pascalle Savelkoul, Omnibuzz
Foto's: De Fotovakvrouw

MEER INFORMATIE

Voor meer informatie: www.omnibuzz.nl of stuur een mail naar info@omnibuzz.nl

Heeft u leuke onderwerpen of suggesties voor onze nieuwsbrief? Laat het ons weten via redactie@omnibuzz.nl