omnibuzz
MAATWERK IN VERVOER

JULI 2017
03
NUMMER

WELKOM

Voor u ligt de derde editie van de Omnibuzz nieuwsbrief. In deze nieuwsbrief vertelt Marjo Walravens, teamleider van het callcenter van Omnibuzz over haar dagelijkse werk en geeft zij u enkele tips. Verder vertellen wij u over hoe wij omgaan met uw persoonlijke gegevens en hoe tevreden u als klant met ons bent. En wist u dat ook mensen die geen klant zijn van Omnibuzz de nieuwsbrief kunnen ontvangen? In deze nieuwsbrief leest u hoe zij dit kunnen regelen. Wij wensen u veel leesplezier en een mooie zomer.

STAND VAN ZAKEN VOOR ELKAAR PAS

De afgelopen periode heeft Omnibuzz samen met Arriva gewerkt aan een Voor Elkaar Pas (VEP). Deze VEP is een OV-chipkaart voor Omnibuzz klanten met een Wmo-indicatie vervoer.

De pas is een op maat gemaakte vervoerskaart voor de Omnibuzz klanten. U betaalt hiervoor de gebruikelijke OV-chipkaart kosten. Met deze pas kunt u binnen Limburg met korting in de bussen en in de daluren met de treinen van Arriva reizen. U kunt met dezelfde pas ook in het Omnibuzz vervoer reizen. Bovendien kunt u een extra begeleiderspas aanschaffen waarmee een begeleider binnen Limburg gratis mee mag reizen in de bussen en treinen van Arriva. Voor klanten die niet met het OV willen of kunnen reizen, verandert er niets. Zij krijgen geen VEP, maar behouden hun huidige vervoerspas en kunnen gewoon met Omnibuzz blijven reizen.

Omdat de VEP een zakelijke OV-chipkaart is, kunt u met dezelfde pas tegen het reguliere tarief ook buiten Limburg reizen. Het reguliere tarief geldt eveneens voor reizen binnen Limburg met andere vervoerders dan Arriva. De Voor Elkaar Pas is dus geldig in diverse vervoermiddelen bij verschillende vervoerders in heel Nederland: van trein, (water)bus, tram tot metro. De korting geldt alleen voor de Arriva bussen en treinen binnen Limburg.

Samen met Arriva hebben we gewerkt aan een product waarmee het zelfstandig reizen met het OV voor zoveel mogelijk mensen bereikbaar wordt. Bovendien biedt de pas het voordeel dat gemaakte reizen achteraf in rekening worden gebracht. U hoeft geen saldo op te laden en zich geen zorgen te maken dat bij het inchecken te weinig saldo op de kaart staat en u niet verder kunt reizen.

Omnibuzz gaat de Voor Elkaar Pas gefaseerd in Limburg verstrekken. In de komende maanden ontvangt u een brief waarin wij u informeren over alle aspecten van de Voor Elkaar Pas. Via een aanmeldingsformulier kunt u zélf de VEP aanvragen. Verstrekking van de VEP gebeurt dus niet automatisch. Vanaf 1 augustus starten wij met de uitrol van de eerste passen. De VEP is direct na ontvangst geschikt voor gebruik. De klantenservice van Omnibuzz kan uw eventuele vragen over de VEP beantwoorden.

U KUNT REIZEN MET OMNIBUZZ EN MET KORTING IN DE TREINEN EN BUSSEN VAN ARRIVA

INHOUD

1 Welkom
1 Stand van zaken Voor Elkaar Pas
2 Op rekening rijden wel zo makkelijk
2 Klachtenafhandeling
2 Resultaten klanttevredenheid
2 Tips van het callcenter
3 Op bezoek bij Marjo Walravens, teamleider callcenter Omnibuzz
4 Wij gaan zorgvuldig om met uw persoonlijke gegevens
4 Omnibuzz gaat verhuizen
4 Aanmelden digitale nieuwsbrief

OP REKENING RIJDEN, WEL ZO GEMAKKELIJK

In de vorige nieuwsbrief hebben we gemeld dat Omnibuzz start met het invoeren van het op rekening rijden voor onze klanten. Wij zullen hiermee gefaseerd starten in het laatste kwartaal van 2017.

Op rekening rijden betekent dat u uw rit dan niet meer met contant geld aan de chauffeur hoeft te betalen. U krijgt een rekening achteraf met een compleet overzicht van al uw ritten. U ontvangt te zijner tijd 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.

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. U heeft achteraf altijd een overzicht van de door u gemaakte ritten. Dit maakt het voor u gemakkelijker om uw ritten te controleren. Het bespaart 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.

KLACHTENAFHANDELING

Ondanks alle inspanningen kan een rit soms toch niet naar wens zijn uitgevoerd. Hierover kunt u een klacht indienen. Het is belangrijk dat u dit doet, want dit helpt ons het vervoer te blijven verbeteren.

In de beantwoording van klachten reageren wij uitgebreid op alle aspecten zodat u goed wordt geïnformeerd. Die uitgebreide beantwoording kost tijd.

TIJDELIJKE ACHTERSTAND AFHANDELING KLACHTEN

De afgelopen twee maanden is er, om diverse redenen, een achterstand opgetreden in de afhandeling van de klachten. Deze achterstand is intussen weggewerkt en sinds half mei 2017 worden alle klachten weer binnen de gestelde termijnen opgepakt en afgehandeld.

Tot half mei zijn er in totaal 934 klachten ingediend. Hiervan zijn er nu 845 klachten afgehandeld. De overige klachten worden binnen de gestelde termijn afgehandeld.

Van deze ingediende klachten is 67% (deels) gegrond verklaard. Dit betekent een gemiddelde van 2 gegronde klachten per 1.000 ritten en geeft een positief beeld over de uitvoering van het vervoer.

RESULTATEN KLANTTEVREDENHEID

Sinds december 2016 voert Omnibuzz het vervoer uit voor 32 gemeenten in Limburg. Al die maanden hebben wij hard gewerkt om de kwaliteit van het vervoer zo hoog mogelijk te houden.

Om te meten of u tevreden bent over de kwaliteit van het vervoer bellen wij dagelijks een aantal klanten. Wij vragen ze naar hun ervaringen en of zij tevreden zijn over de rit met Omnibuzz De resultaten van de klanttevredenheidstoets in de eerste drie maanden van 2017 zijn goed. Gemiddeld beoordelen onze klanten het vervoer van Omnibuzz met een rapportcijfer van 8,3.

Wij zijn trots op dit resultaat en bedanken alle bevraagde klanten voor hun deelname.

TIPS VAN HET CALLCENTER

In het interview met Marjo Walravens is gevraagd of zij tips heeft voor onze klanten; die heeft ze. Haar gouden tip: “Vaak weten klanten niet dat ze hun rit van te voren kunnen reserveren. 70% van de klanten bestelt één uur van tevoren, waardoor het plannen ook op het laatste moment gebeurt. Ik wil mensen daarom oproepen om eerder te boeken. Eerder boeken betekent dat wij de rit eerder en veel gemakkelijker kunnen plannen. Voordeel voor de klant is dat de taxi vaker op tijd rijdt, de wachttijd korter is en hij minder lang onderweg is.”

Andere tips van het callcenter van Omnibuzz:

- Als het pasje niet werkt in de taxi/bus, neem dan contact op met Omnibuzz Klantenservice 0900-3310550.
- De OV-begeleiderskaart kunt u aanvragen bij Argonaut en laten registreren bij de Omnibuzz Klantenservice.
- Voor het aanvragen van speciale indicaties (reizen met taxi of met de bus) kunt u bij de WMO-afdeling van uw gemeente terecht.
- Als u als klant niet op tijd klaarstaat of de taxi voor niets laat komen, moet u 1 uur wachten op uw nieuwe taxi.
- Webreserveringen worden dagelijks tussen 07.00 – 22.00 uur verwerkt en dienen uiterlijk 2 uur voor vertrek aangemeld te worden.
- Als u telefonisch een rit reserveert, wordt de rit door de medewerker herhaald. Luister goed naar deze herhaling en controleer of de rit goed geboekt is. Hiermee voorkomt u foutieve boekingen.

OP BEZOEK BIJ MARJO WALRAVENS, TEAMLEIDER CALLCENTER OMNIBUZZ

Het valt direct op als je bij ritreservering binnenkomt. Het is er een drukte van belang. Pratende medewerkers aan de telefoon met klanten die een rit willen reserveren en getik op het toetsenbord van de computer. Ik heb vandaag een afspraak met Marjo Walravens, teamleider van het callcenter van Omnibuzz. Als communicatieadviseur van Omnibuzz ben ik benieuwd welke bijdrage de medewerkers van ritreservering leveren aan het goed laten verlopen van uw rit. U, onze klant, krijgt op deze manier een beeld van wie er allemaal achter de schermen bezig is om ervoor te zorgen dat uw rit goed verloopt.

MARJO WALRAVENS, TEAMLEIDER CALLCENTER

Marjo vertelt dat zij als teamleider de dagelijkse leiding heeft over het callcenter. Zij is daarnaast aanspreekpunt voor de 40 callagents als zij vragen hebben en maakt de werkroosters van de callagents. De medewerkers van ritreservering werken in diensten. Van maandag t/m donderdag van 06.00 tot 00.00 uur, vrijdag en zaterdag van 06.00 – 02.00 uur en op zondag van 07.00 – 02.00 uur. En al gauw blijkt in ons gesprek dat geen dag hetzelfde is. Marjo: “Vanaf december 2016, toen Regiotaxi Omnibuzz werd, is het aanzienlijk drukker geworden. Dat betekent meer telefoontjes, meer klantencontacten en nieuwe vragen van klanten.

Bij ritreservering boeken ze de rit van de klant. De reservering wordt automatisch doorgestuurd naar het taxibedrijf in de regio waarvoor de rit wordt gereserveerd. De taxibedrijven sturen vervolgens de auto’s aan. Na afloop van de rit krijgt het callcenter een terugkoppeling van het verloop van de rit van het taxibedrijf. Zij vermelden daarbij ook het in- en uitstapmoment van de klant.

Marjo: “Naast direct klantencontact is er dus ook veel dataverkeer. Het klantencontact is het mooiste; dat leidt vaak tot leuke gesprekken. We krijgen veel complimentjes van klanten. Mensen die terugbellen om te laten weten dat we het goed gedaan hebben. En mensen die blij zijn dat wij hun helpen zodat zij ergens naartoe kunnen gaan. Het is leuk en afwisselend werk.”

Zij vertelt zichtbaar trots over de activiteiten die de Zonnebloem ieder jaar in Maastricht en Venlo organiseert en waarbij het callcenter ondersteunt. “Bij dergelijke grote activiteiten waar 100-150 mensen tegelijk afgezet en opgehaald moeten worden, doen we er alles aan om de logistieke organisatie zo soepel mogelijk te laten verlopen. Bij het ophalen aan het einde zijn er ook vaak mensen van het callcenter aanwezig om alles in goede banen te leiden. Het is extra leuk omdat je de klanten én chauffeurs dan zelf ontmoet”, aldus Marjo.

DOOR: PASCALLE SAVELKOUL, COMMUNICATIEADVISEUR

WIJ GAAN ZORGVULDIG OM MET UW PERSOONLIJKE GEGEVENS

Omnibuzz is in het bezit van uw persoonlijke gegevens. Die hebben we nodig om het vervoer goed uit te kunnen voeren. Aan de bescherming van persoonsgegevens en het bewaken van de privacy stelt de wet hoge eisen. Aan die eisen voldoet Omnibuzz; wij gaan dus zeer zorgvuldig met uw persoonlijke gegevens om.

OMNIBUZZ GAAT VERHUIZEN

Omnibuzz gaat verhuizen. Vanaf week 28 2017 is ons kantoor gevestigd in Sittard.

- Ons nieuwe adres is: Geerweg 3, 6135 KB Sittard.
- Ons Postbusadres is ongewijzigd: Postbus 99, 6160 AB Geleen.
- Onze telefoonnummers en openingstijden blijven hetzelfde.

HET NIEUWE PAND AAN DE GEERWEG TE SITTARD

AANMELDEN DIGITALE NIEUWSBRIEF

Als klant van Omnibuzz ontvangt u automatisch onze nieuwsbrief. In het verleden alleen per post. Inmiddels ontvangen ruim 11.000 klanten onze nieuwsbrief via de e-mail.

Ook mensen die geen klant zijn van Omnibuzz, familieleden, vrienden, begeleiders of instellingen, kunnen de nieuwsbrief van Omnibuzz via de e-mail ontvangen. Dit kunt u doen door uw e-mailadres achter te laten op de homepage van onze website: www.omnibuzz.nl (blauwe langwerpige blok beneden aan pagina).

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: Ermindo Armino

MEER INFORMATIE

Voor meer informatie:
www.omnibuzz.nl