

WELKOM

De zomer komt eraan en daarmee hopelijk ook het mooie weer. Mooi weer betekent ook dat mensen er graag op uit gaan, vaak met Omnibuzz. Collega Helga van Ritreservering vertelt in deze nieuwsbrief wat er allemaal nodig is om ervoor te zorgen dat uw vervoer goed geregeld is. Zij werkt al meer dan 20 jaar met veel plezier bij Ritreservering, mede dankzij u, onze klant. Verder in deze nieuwsbrief nog wat tips over het eerder boeken van uw ritten, het op rekening rijden en de open dagen die Arriva met Omnibuzz organiseert in Limburg.

Heb een mooie zomer!

OPEN DAG ARRIVA EN OMNIBUZZ IS ERBIJ

In 2018 heeft Arriva een open dag georganiseerd bij het station in Sittard. Tijdens deze open dag heeft Arriva haar reizigers en andere geïnteresseerden geïnformeerd over de mogelijkheden van het reizen met het openbaar vervoer (trein en bus). Ook onze klanten die gebruik maken van een Voor Elkaar Pas en dus reizen met het openbaar vervoer, hebben deze dag bezocht. U kunt het filmpje van deze dag terugkijken op <http://y2u.be/KetvLaQfHco>.

Ook in 2019 organiseert Arriva open dagen.

Vanaf augustus vinden er nog 3 open dagen plaats (van 10.00 – 12.00 uur):

- 28 Augustus - station Valkenburg.
- 19 September - station Kerkrade. Centrum.
- 16 Oktober - station Venray.

Heeft u een Voor Elkaar Pas en reist u met het openbaar vervoer of wilt u dit graag eens gaan proberen? Dan nodigen wij u uit voor een van deze open dagen. U bent van harte welkom. Graag tot ziens!



WE WENSEN U EEN HELE MOOIE ZOMER

INHOUD

- | | |
|---|---|
| 1 | Welkom |
| 1 | Open dag Arriva en Omnibuzz is erbij |
| 2 | Wat gebeurt er als u belt voor het boeken van een rit |
| 2 | Hoelang is de Voor Elkaar Pas geldig? |
| 2 | Is de geldigheidsduur van de Voor Elkaar Pas gelijk aan de duur van mijn Wmo-indicatie? |
| 2 | Omnibuzz in cijfers |
| 3 | "Dag Lieve stem" - Interview met Helga van Ritreservering |
| 4 | Antwoordnummer Omnibuzz vervalt |
| 4 | Aanmelden digitale nieuwsbrief |
| 4 | Eerder boeken |
| 4 | Samen wachten op de taxi, chauffeur neemt me niet mee |

➤ WAT GEBEURT ER ALS U BELT VOOR HET BOEKEN VAN EEN RIT?

Als u naar Ritreservering belt, vraagt de call agent naar uw pasnummer. Dit pasnummer is een extra controle zodat de call agent weet dat hij de juiste klant aan de lijn heeft. Houd het pasnummer dus altijd bij de hand.

Op het moment dat de call agent het pasnummer invoert, verschijnt in het computerscherm uw rittenoverzicht (als u al vaker gereisd heeft met Omnibuzz).

Vervolgens vraagt de call agent naar de exacte adresgegevens van het vertrekadres en het adres waar u naartoe wilt. Belangrijk is dat u het goede huisnummer hierbij doorgeeft zodat de rit juist geboekt kan worden.

De call agent vraagt u naar de exacte adresgegevens omdat zij niet alle adressen in Limburg kent. Het is dus niet voldoende als u vraagt of u naar de bakkerij op de hoek kan worden gebracht; u moet het exacte adres van die bakkerij doorgeven. De door u geboekte rit wordt direct, op het

moment dat de verbinding verbroken wordt, doorgestuurd naar het taxibedrijf in de regio van waar u vertrekt.

Daarmee zit het werk van de call agent waar u de rit bij boekt, erop.

WIE HAALT U OP EN BRENGT U TERUG?

Als uw rit in dezelfde vervoerszone valt, is het taxibedrijf dat u ophaalt, ook het taxibedrijf dat u terugbrengt. Het kan echter ook voorkomen dat een ander taxibedrijf dat voor Omnibuzz werkt u ophaalt. Heerlen heeft bijvoorbeeld een andere vervoerder dan Voerendaal.

Uw telefoongesprek wordt altijd opgenomen. Als er iets misgaat bij uw rit, kunnen wij het altijd terugluisteren en nagaan wat de oorzaak ervan is.

➤ HOELANG IS EEN VOOR ELKAAR PAS GELDIG?

Deze vraag krijgen wij vaker van onze klanten. Vandaar dat wij er in deze nieuwsbrief aandacht aan besteden. Heeft u een Voor Elkaar Pas (VEP)? Dan is het u ongetwijfeld opgevallen dat hier een datum op staat. Dit is de wettelijke, maximale geldigheidsdatum

van deze Voor Elkaar Pas (5 jaar vanaf aanschaf pas).

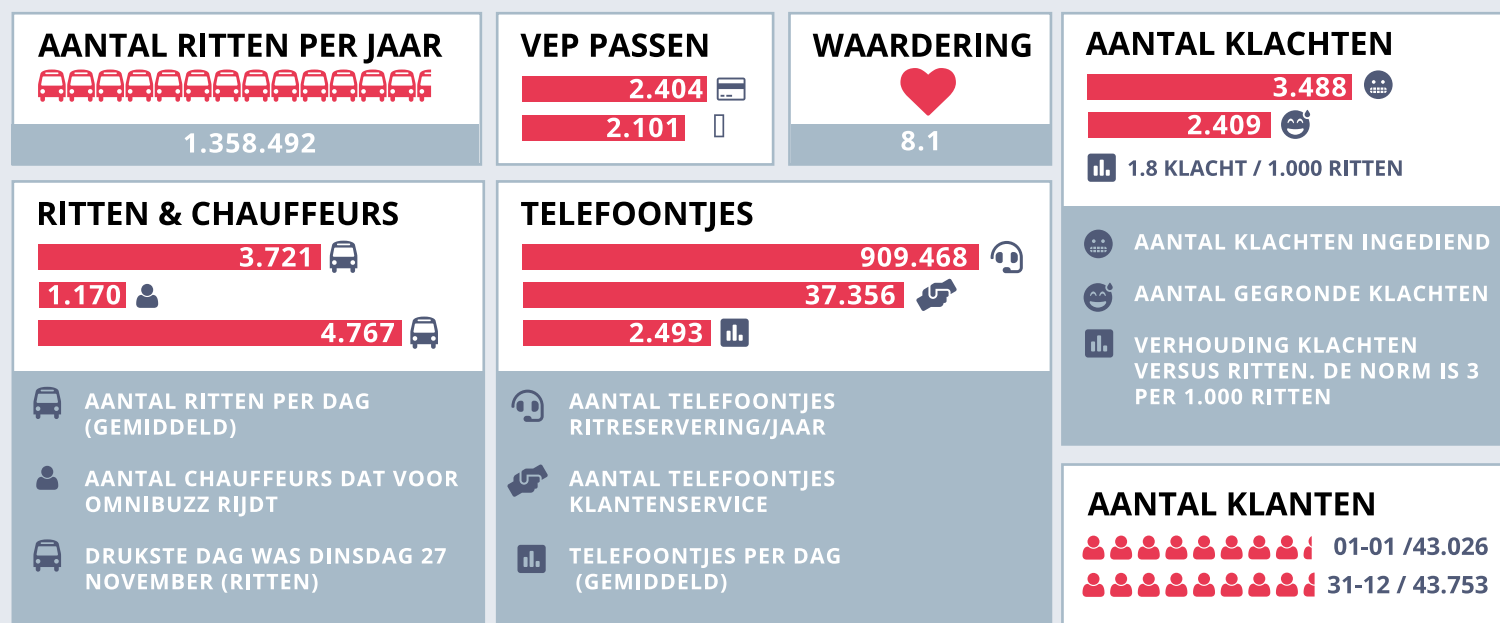
➤ IS DE GELDIGHEIDSDUUR VAN DE VOOR ELKAAR PAS GELIJK AAN DE DUUR VAN MIJN WMO-INDICATIE?

De geldigheidsdatum van uw Wmo-indicatie wordt bepaald door uw gemeente. Bij het verstrekken van uw Wmo-indicatie heeft de gemeente u verteld hoelang uw Wmo-indicatie geldt. De Voor Elkaar Pas wordt verstrekt door Omnibuzz. Is uw Wmo-indicatie langer afgegeven, dan ontvangt u, nadat de geldigheidsdatum van uw Voor Elkaar Pas is verstreken, automatisch een nieuwe Voor Elkaar Pas.

Als uw Wmo-indicatie wordt beëindigd, wordt de Voor Elkaar Pas geblokkeerd. De datum die op de Voor Elkaar Pas staat, houdt dus geen enkel verband met de Wmo-indicatietermijn die de gemeente aan u heeft toegekend.

Heeft u hier nog vragen over, neem dan contact op met onze Klantenservice via 0900-3310550 of stuur een e-mail naar info@omnibuzz.nl. Wij helpen u graag.

OMNIBUZZ IN CIJFERS (2018)



“DAG LIEVE STEM” - INTERVIEW MET HELGA VAN RITRESERVERING

Binnenkort kan ze met pensioen, maar... dat gaat ze niet doen. Helga is een van de 50 call agents die in wisseldiensten bij Omnibuzz werken. Per dag zijn ongeveer 25 call agents aan het werk die gemiddeld 2500 telefoontjes verwerken. Bij verwachte drukte zijn het er zelfs nog meer. Helga: “Ik stop nog niet met werken. Het werk is veel te leuk; ik heb er nog steeds plezier in. Het dagelijks contact met onze klanten draagt daar voor een groot deel aan bij.”

LEUKE COLLEGA'S, GOEDE WERKSFEER

Ruim 20 jaar geleden begon Helga bij Mobicar als call agent. Dat beviel zo goed dat ze dit werk tot op heden nog steeds met veel plezier doet. En ondanks dat ze met pensioen kan, blijft ze werken. Als ik haar vraag waarom, krijg ik direct een antwoord: “Vanwege het contact met de klanten en het plezier dat ik in mijn werk heb. Bezig zijn met mensen, dat is wat ik wil. De klanten die ik aan de lijn krijg zijn heel verschillend en dat maakt mijn werk afwisselend. Daarnaast heerst er hier een leuke en goede werksfeer. De collegialiteit is groot, wij vangen elkaar op als het nodig is en nemen diensten van elkaar over; allemaal geen probleem.”

AFWISSELEND WERK

Het werk van een call agent is afwisselend. Onze klanten kunnen voor verschillende zaken bellen naar Ritreservering. “Wij boeken niet alleen de ritten, wij annuleren ook ritten als de klanten dat aan ons doorgeven of veranderen ritten als het nodig is of misgaat. Bijvoorbeeld als de taxi niet komt of te laat komt. Wij nemen dan contact op met het taxi-bedrijf en doen ons best ervoor te zorgen dat de klant alsnog wordt opgehaald. Daarnaast geven wij algemene informatie over een rit die een klant wil maken. Weet een klant niet of de rit die hij wil maken binnen de zones valt, dan kunnen wij dat voor hem berekenen en ook uitrekenen wat de prijs is van die rit”, vertelt Helga.

Duidelijk uit dit gesprek is wel dat Helga en haar collega's er zijn voor onze klanten en ze zoveel mogelijk proberen te helpen. Klanten waarderen dat ook. Meestal heeft ze aardige mensen aan de lijn. Vaak bedanken zij Helga voor haar hulp, iets wat ze erg waardeert en dat natuurlijk het leukste is. “Er zijn veel lieverds bij. Het mooiste compliment van een klant dat ik kreeg toen ik het gesprek afrondde was: “Dag lieve stem.” Dat heeft me diep geraakt en nog steeds als ik eraan terugdenk, ontroert het me.”



HELGA VAN RITRESERVERING

VEEL VRAGEN STELLEN IS SOMS NODIG

Als ik vraag of ze ook wel eens minder vriendelijke klanten aan de lijn krijgt, zegt ze: “Weet je, ik probeer me altijd in de klant te verplaatsen en wij proberen zo goed mogelijk aan de klantwensen tegemoet te komen. Soms lukt dat niet. En ja, soms moeten wij veel vragen stellen aan de klanten. Dat doen wij niet om te pesten, dat heeft een reden. Het heeft te maken met privacy. Klanten ervaren dat soms als overbodig of lastig. Wij moeten het doen, dus heb begrip daarvoor.”

Ze vervolgt: “Klanten worden soms boos, dat hoor ik ook van mijn collega's. Het komt vaker dan in het verleden voor dat mensen schelden en onvriendelijk zijn. Dat is niet nodig. Iedereen doet zijn best. Blijf vriendelijk, dat geldt voor ons en ook voor onze chauffeurs en klanten. Als klanten schuttingtaal gebruiken en met vlees beginnen te gooien, verbreek ik de verbinding. Ik vraag ze dan om terug te bellen als ze gekalmeerd zijn. Vaak is dat voldoende en kunnen wij het gesprek alsnog netjes afronden.”

DOOR: PASCALLE SAVELKOUL, COMMUNICATIEADVISEUR

Helga's tips:

“Luister aan het einde van het gesprek goed naar ons als wij de geboekte rit herhalen. Voor ons is dat een extra check dat wij de rit goed geboekt hebben.”

“Lees onze nieuwsbrief en kijk af en toe eens op de website van Omnibuzz (als dat lukt). Beiden voorzien u van veel informatie die voor u belangrijk kan zijn.”

“Wij willen de klanten niet van het kastje naar de muur sturen, maar soms kan het niet anders en moeten wij ze toch doorverwijzen naar bijvoorbeeld onze collega's van Klantenservice. Heb begrip hiervoor en ga ervan uit dat wij u zo goed mogelijk willen helpen.”

➤ ANTWOORDNUMMER OMNIBUZZ VERVALT

Vanaf 1 september 2019 komt het antwoordnummer van Omnibuzz te vervallen. Reden hiervoor is dat Omnibuzz steeds meer post verstuurt via e-mail en omdat een antwoordnummer uiterst kostbaar is.

Alle post gericht aan Omnibuzz moet dus vanaf 1 september altijd gefrankeerd worden en kunt u vanaf dan sturen aan: Omnibuzz, Postbus 99, 6160 AB GELEEN. Ons e-mailadres blijft: info@omnibuzz.nl

➤ 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).

➤ EERDER BOEKEN

In april heeft Omnibuzz in een periode van 11 dagen tijd drie keer geen ritten kunnen boeken c.q. uitvoeren als gevolg van storingen in het (mobiel) dataverkeer.

De oorzaak van deze storingen was in alle drie de gevallen verschillend en bij alle drie was er voor Omnibuzz sprake van overmacht. Het gevolg van deze storingen was dat wij klanten die probeerden een rit te boeken tijdens die storingen, niet hebben kunnen vervoeren. Wij realiseren ons dat dit heel vervelend is.

Klanten die hun ritten eerder geboekt

hadden, konden wij wél vervoeren. Vandaar deze tip: Boek uw ritten eerder en wacht niet met reserveren tot vlak voor de rit. U kunt uw ritten al vanaf 1 maand tot 1 uur van tevoren boeken. Als u uw ritten eerder boekt, kunnen de vervoerders de ritten eerder en beter plannen. U heeft er als klant dus ook voordeel van. Wij adviseren u dan ook ritten te reserveren, zodra u weet dat u gaat reizen. U hoeft niet bang te zijn dat wij het vergeten.

Het is ook mogelijk om uw rit via het formulier op onze website www.omnibuzz.nl te boeken.

➤ SAMEN WACHTEN OP DE TAXI, CHAUFFEUR NEEMT ME NIET MEE

Het kan voorkomen dat u op hetzelfde adres, samen met een andere klant staat te wachten, maar niet allebei met dezelfde chauffeur mee mag. Wij begrijpen dat dit soms raar overkomt. Toch is hier een logische verklaring voor.

Een chauffeur bepaalt niet wie hij mag en kan meenemen. Dit doet de centralist die werkt voor het uitvoerend taxibedrijf. Deze heeft een overzicht van alle Omnibuzz-ritten in uw regio.

Hij plant welke klant in welk voertuig terechtkomt. Bij het plannen houdt hij rekening met:

- Instaptijd.
- Omrijdtijd.
- Indicaties van iedere klant.
- Instap- en uitstapadressen.

Hierdoor kan hij soms een voor u niet-logische combinatie gemaakt hebben, die in het grote geheel volledig logisch is. De taxichauffeur houdt zich aan die planning en kan er dus niets aan doen als hij u niet mee mag nemen.

Als u twijfelt of uw vervoer wel goed genoteerd staat, kunt u altijd contact opnemen met Ritreservering van Omnibuzz.

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).
Voor het boeken van uw ritten is Omnibuzz zeven dagen per week bereikbaar vanaf 7.00 uur 's morgens tot 22.00 uur 's avonds.

U kunt met Omnibuzz reizen:
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 33.000 exemplaren.

UITGAVE

Vormgeving: bartistiek Design
Teksten: Pascalle Savelkoul, Omnibuzz
Foto's: Petra Niessen

MEER INFORMATIE

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