omnibuzz
MAATWERK IN VERVOER

MEI 2020

11
NUMMER

VOORWOORD GUIDO VREULS, DIRECTEUR OMNIBUZZ

Toen ik op vrijdag 13 maart (vrijdag de 13e) naar huis reed, had ik en niemand met mij, kunnen vermoeden dat het coronavirus zo'n grote impact op ons leven zou hebben. Het voelde onwezenlijk om weg te gaan van kantoor en daar gedurende een langere tijd niet meer te komen.

THUISWERKEN

Het meeste Omnibuzz personeel werkt sinds 16 maart thuis. Er is slechts een klein – noodzakelijk – aantal medewerkers op kantoor. De klantenservice en ritreservering zijn minimaal bezet en de medewerkers zitten, conform de richtlijnen, ver uit elkaar.

Dat wij niet op kantoor zijn, wil niet zeggen dat wij niet doorwerken om onze klanten, daar waar mogelijk, zo goed mogelijk te helpen; de ritten die u besteld worden, mits ze voldoen aan de richtlijnen, uitgevoerd en uw klachten worden behandeld. Omnibuzz werkt dus gewoon door.

De medewerkers die thuiswerken, vergaderen via een videoverbinding en mailen en bellen vooral met elkaar. De medewerkers van de klantenservice en ritreservering hebben de klanten gebeld om de huidige gegevens te controleren en hun e-mailadres te registreren (voor zover dat nog niet bij ons bekend was). De directe aanleiding hiervoor is het verplicht stellen van het op rekening rijden als gevolg van de coronacrisis (u mag niet meer met contant geld betalen).

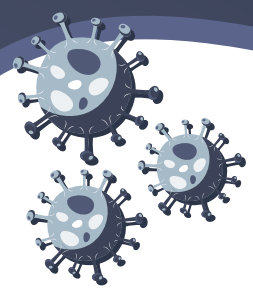
UITVAL VERVOER

Er is meer dan 90% van het vervoer uitgevallen en dat betekent dat de taxibedrijven nog maar een heel klein percentage van de klanten hebben vervoerd gedurende de afgelopen maanden. Voor hen waren en zijn het nog steeds zware tijden. Om ze te helpen, hebben Omnibuzz (en de gemeenten) de taxibedrijven doorbetaald.

WAT HEEFT OMNIBUZZ GEDAAN

Bovendien hebben wij naar oplossingen gezocht om het vervoer te kunnen laten doorgaan en onze meerwaarde te tonen.

Aanvullende maatregelen coronavirus



OMNIBUZZ HEEFT EEN GROOT AANTAL MAATREGELEN GENOMEN

INHOUD

1 Voorwoord
2 Welke maatregelen heeft Omnibuzz genomen ten aanzien van uw vervoer
3 Rekening rijden
3 Omnibuzz vervoer als speciaal vervoer voor coronapatienten
4 Omnibuzz post digitaal ontvangen
4 Nieuwsbrief digitaal ontvangen
4 Reserveer uw ritten nog sneller via ons klantportaal

Omnibuzz heeft:

- Als een van de eerste organisaties besloten om een aantal voertuigen om te bouwen zodat de chauffeurs én onze klanten goed beschermd zijn tegen een eventuele besmetting.
- Haar dienstverlening aangepast zodat de besmetting geminimaliseerd kan worden en taxibedrijven hun planning kunnen optimaliseren.
- Klanten en niet-klanten vervoerd naar de zorghotels, huisartsenposten en ziekenhuizen.
- Ruim 23.000 klanten gebeld om de klantgegevens die bij ons bekend zijn te controleren en daar waar nodig aan te passen. Wij hebben dit niet alleen gedaan om het rekening rijden te regelen. Omdat wij nu uw actuele gegevens hebben, kunnen wij u beter en sneller bereiken.
- Medewerkers van de klantenservice en ritreservering onze klanten laten bellen om te informeren hoe het met ze gaat omdat zij op dit moment familie en vrienden moeten missen. In deze nieuwsbrief leest u enkele reacties van de klanten die wij gebeld hebben.

Tot slot – en dat is zeker niet onbelangrijk – heeft Omnibuzz deelgenomen aan een landelijk overleg om te bekijken op welke manier wij de taxibedrijven kunnen helpen zodat deze niet failliet gaan en u kunnen blijven vervoeren.

Gelukkig hebben de meeste klanten begrip voor de maatregelen die Omnibuzz, als gevolg van de maatregelen die de Nederlandse overheid heeft aangekondigd, heeft moeten nemen.

Als directeur ben ik er trots op dat Omnibuzz, ondanks de moeilijke tijden, zo goed mogelijk probeert er het beste van te maken. Wij blijven ons inzetten met dezelfde loyaliteit en houden vast aan ons motto: de klant centraal.

In deze nieuwsbrief leest u welke maatregelen Omnibuzz de afgelopen tijd heeft genomen.

In de brief die bij deze nieuwsbrief zit, vertellen wij u welke maatregelen wij in de toekomst blijven nemen.

Blijf gezond en zorg voor elkaar.

Met vriendelijke groet,

Guido Vreuls

WELKE MAATREGELEN HEEFT OMNIBUZZ GENOMEN TEN AANZIEN VAN UW VERVOER

Omnibuzz heeft nadrukkelijk aan haar klanten gevraagd om de richtlijnen van het RIVM en de GGD na te leven. Daarnaast hebben wij nog andere maatregelen genomen.

- U kunt alleen nog op rekening rijden en niet meer contant betalen in de taxi's omdat de chauffeurs geen contant geld meer mogen aannemen.
- Na 22.00 uur vervoeren wij geen klanten meer.
- Wij vervoeren alle klanten individueel of met begeleider zodat voorkomen wordt dat klanten elkaar besmetten.
- De rit(ten) moet(en) één dag van tevoren vóór 17.00 uur besteld worden.
- De ritregistratie via het doorhalen van de pas is vervallen.
- Het is niet toegestaan om te reizen met een scootmobiel omdat er dan sprake is van direct contact tussen chauffeur en klant. Als u niet zonder scootmobiel kunt reizen, mogen wij u niet vervoeren.
- Wij hebben u gevraagd het landelijke protocol 'Verantwoord taxi- en zorgvervoer' na te leven dat op onze website staat. Hierin staan verder aangescherpte maatregelen voor het vervoer om verspreiding van het coronavirus zoveel mogelijk te voorkomen en de chauffeurs nog beter te beschermen.

"Dank je wel dat je belt, dat doet goed. Fijn dat ik met iemand kan praten."

REKENING RIJDEN

Omdat u niet meer contant mag betalen in de taxi en op rekening gaat rijden, hebben wij al telefonisch contact met u opgenomen of zullen wij dit binnenkort doen. De factuur die u krijgt, kunt u via automatische incasso (dat heeft onze voorkeur) of een bankoverschrijving betalen.

"Fijn dat jullie bereikbaar zijn en dat ik met mijn vragen over het vervoer bij jullie terecht kan. Dat schept duidelijkheid en stelt mij gerust."

Mocht u al gebeld zijn, het sepaformulier voor de automatische incasso ontvangen en nog niet teruggestuurd hebben, dan vragen wij u dit alsnog te doen. Misschien denkt u: "Ik wacht tot ik weer ga reizen en stuur het formulier dan terug." Dat is begrijpelijk. Voor ons is het echter belangrijk dat u het formulier snel terugstuurt, zodat wij dit in onze administratie kunnen verwerken.

OMNIBUZZ RIJDT MET 22 AANGEPASTE BUSSEN

OMNIBUZZ VERVOER ALS SPECIAAL VERVOER VOOR CORONAPATIËNTEN

Omnibuzz heeft 22 bussen laten voorzien van een geïsoleerde chauffeurscabine. De chauffeur zit afgeschermd achter een wand van plexiglas om contact met klanten zoveel mogelijk te vermijden. Wij hebben deze speciale bussen aangeboden in overleg met de zorgverleners en de gemeenten omdat het aantal reguliere ritten drastisch is gedaald.

"Prima dat ik op rekening kan gaan rijden. Het is gemakkelijk en ik hoeft niet meer contant geld mee te nemen."

Deze speciale bussen zijn ingezet voor onderstaande projecten:

1. In de gemeente Peel en Maas hebben wij patiënten met verkoudheidsklachten, hoesten en griepverschijnselen van en naar de huisartsenpraktijken vervoerd. Later is dit project ook gestart in de gemeenten Venlo, Venray, Beesel en Horst aan de Maas.

2. In Roermond verzorgt Omnibuzz het vervoer van coronapatiënten van en naar het zorghotel in de Oranjerie, dat beschikbaar is voor patiënten uit alle omliggende gemeenten.

3. In Urmond is ook een zorghotel en een huisartsenpost gevestigd in het Van der Valk hotel. Omnibuzz zorgt voor het vervoer van de patiënten vanaf het huisadres naar dit zorghotel. De patiënt is in het taxibusje in een speciale tent onderzocht waarna hij óf opgenomen werd of terugging naar huis. Van dit zorghotel konden alle gemeenten in Zuid-Limburg gebruikmaken.

4. Voor de ziekenhuizen van Viecuri in Venlo en Venray verzorgt Omnibuzz het vervoer van patiënten die na hun opname voldoende hersteld zijn om thuis verder aan te sterken. Omnibuzz brengt deze mensen naar huis.

Naast de afscherming door een wand van plexiglas, dragen de chauffeurs de noodzakelijke beschermingsmiddelen (mondkapje en handschoenen). Na afloop van de rit wordt de bus met desinfecterende middelen schoongemaakt.

Wij rijden 5 tot 10 ritten per dag en kunnen op deze manier een maatschappelijke bijdrage leveren in deze moeilijke tijd.

Het vervoer is toegankelijk voor alle mensen die zelf niet in hun vervoer kunnen voorzien en waar geen ambulance voor wordt ingezet. Een pasje van Omnibuzz is niet nodig, dus ook niet-klanten kunnen hiervan gebruik maken.

De ritten worden gereserveerd door de huisartsen en zorghotels; u kunt niet zelf een rit boeken.

"Ik reis op dit moment heel weinig, maar ben blij met de maatregelen die Omnibuzz genomen heeft. Als ik tóch moet reizen, kan ik dat gelukkig op een veilige manier."

OMNIBUZZ POST DIGITAAL ONTVANGEN

Met veel organisaties heeft u tegenwoordig digitaal contact. Omnibuzz gaat mee in deze ontwikkeling. Wij willen post zoveel mogelijk digitaal aan u sturen in plaats van per brief.

Ongeveer 30% van onze klanten ontvangt onze post al digitaal. Voordelen hiervan zijn: post sneller in huis, post altijd bij de hand en het is beter voor het milieu.

Wilt u uw post ook via e-mail ontvangen, neem dan contact op met onze Klantenservice via 0900-3310550 of stuur een e-mail, voorzien van uw pasnummer, naar info@omnibuzz.nl. Wij regelen dan dat u uw post voortaan digitaal ontvangt.

NIEUWSBRIEF DIGITAAL ONTVANGEN

Wilt u onze nieuwsbrief digitaal ontvangen en niet meer per post? Laat dan uw e-mailadres achter op de homepage van www.omnibuzz.nl (blauwe langwerpige blok beneden aan de pagina).

Ook mensen die geen klant zijn van Omnibuzz (familieleden, vrienden, begeleiders of instellingen) kunnen zich hier aanmelden.

RESERVEER UW RITTEN NOG SNELLER VIA ONS KLANTPORTAAL

Met het klantportaal van Omnibuzz (omnibuzz.vervoersportaal.nl) kunt u nog sneller en gemakkelijker uw ritten reserveren. Het is een beveiligde website waar u, naast het reserveren van uw rit, ook ritten kunt annuleren, uw geplande ritten kunt terugvinden en uw budget kunt zien. Voordelen van ons klantportaal zijn onder andere:

- Snelheid
- Gemak
- U bepaalt zelf op welk moment u uw ritten boekt
- Geen belkosten
- Geen wachttijd bij ritreservering
- Overzicht gereden en geplande ritten
- Te gebruiken op smartphone en tablet
- Gebruiksvriendelijk
- Nadat u heeft ingelogd, verschijnt automatisch uw pasnummer, naam en budget, hulpmiddelen en indicaties.
- Boeken retourrit is eenvoudig.

Mail uw pasnummer en uw naam naar mijn.omnibuzz@omnibuzz.nl. Omnibuzz stuurt een e-mail terug met uw inloggegevens en een instructie voor het gebruik van het klantportaal.

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

Ritreservering
(0900 - 06 99, lokaal tarief).
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 22.00 uur.
Op zondag en feestdagen van 07.00 tot 22.00 uur.
De rit(ten) moet(en) één dag van tevoren vóór 17.00 uur besteld worden.

Deze nieuwsbrief is verspreid in een gedrukte oplage 29.250 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