

WELKOM

Omnibuzz sluit, net als u, 2019 binnenkort af. De kerstperiode nadert en het nieuwe jaar komt eraan. Wilt u reizen op de kerstdagen of tijdens de jaarwisseling? Reserveer dan tijdig uw ritten zodat het vervoer tijdens de drukte van de feestdagen goed verloopt. Hoe u dit kunt doen, leest u in deze nieuwsbrief. Ook staat in deze nieuwsbrief welke taxibedrijven u de komende jaren gaan vervoeren en waarom wij geen pasfoto meer op uw vervoerspas gaan afdrukken.

Wij wensen u veel leesplezier, hele fijne feestdagen en een goed en gezond 2020.



OPEN DAGEN ARRIVA EN OMNIBUZZ WAS ERBIJ

In de afgelopen maanden heeft Arriva een aantal open dagen voor senioren georganiseerd. Tijdens deze open dagen hebben zo'n 300 senioren informatie gekregen over de mogelijkheden van het reizen met het openbaar vervoer (trein en bus).

De Omnibuzz medewerkers hebben de senioren geïnformeerd over het reizen met Omnibuzz en de mogelijkheden van de Voor Elkaar Pas. Er was een Omnibuzz voertuig aanwezig waarin belangstellenden een kijkje konden nemen.

Arriva en Omnibuzz kijken terug op een aantal geslaagde open dagen.



BELANGSTELLENDEN KONDEN EEN KIJKJE NEMEN IN DE OMNIBUZZ TAXI

INHOUD

- 1 Welkom
- 1 Open dag Arriva en Omnibuzz was erbij
- 2 Geen foto meer pasfoto meer op uw vervoerspas
- 2 Wie gaat u vervoeren
- 2 Mag er iemand met mij meereizen?
- 2 Boeken van ritten en bereikbaarheid Ritreservering
- 3 Aangepaste afspraken eindejaarsperiode 2019
- 3 Veilig op reis
- 3 Tarieven 2020 nog niet bekend
- 4 Omnibuzz post digitaal ontvangen
- 4 Rijdt u al op rekening?
- 4 Uw taxi mag 30 minuten omrijden

➤ GEEN PASFOTO MEER OP UW VERVOERSPAS

Omnibuzz verstrekt vervoerspassen aan haar klanten. In sommige gemeenten is de vervoerspas voorzien van een pasfoto, in andere gemeenten is dit niet het geval. In overleg met alle gemeenten is besloten dat Omnibuzz vanaf 1 oktober 2019 alleen nog vervoerspassen zonder pasfoto zal uitgeven omdat dit het aanvraagproces voor klanten en gemeenten sneller en gemakkelijker maakt.

Als u op dit moment een vervoerspas heeft met een pasfoto kunt u deze gewoon blijven gebruiken; uw huidige vervoerspas met pasfoto blijft gewoon geldig. Mocht u in de toekomst een nieuwe vervoerspas krijgen, dan staat hier dus geen pasfoto meer op.

➤ WIE GAAT U VERVOEREN

Omnibuzz heeft voor de komende 5 jaar een aantal taxibedrijven gecontracteerd, verspreid over heel Limburg. De meeste taxibedrijven rijden ook nu al voor ons, een paar taxibedrijven zijn nieuw. Vanaf 1 januari 2020 rijden deze taxibedrijven voor u:

- Taxi Nelissen B.V.- Regio Maastricht.
- Taxi Van Loo - Regio Heuvelland.
- Taxi Hanneman - Regio Parkstad.
- Taxi Hanneman - Regio Westelijke Mijnstreek.

- Personenvervoer Midden Limburg - Regio Roermond.
- Taxi Van Driel - Regio Weert.
- Taxi Van Driel - Venray/Noord Limburg.
- Taxi De Leeuw - Regio Venlo en Peel en Maas.

Omnibuzz zal ervoor zorgen dat de kwaliteit van uw vervoer goed blijft. De taxi's die u vervoeren zijn, net als in het verleden, te herkennen aan het Omnibuzz logo.

WAT VERANDERT ER

Vanaf 1 januari 2020 zullen de taxibedrijven de huidige voertuigen door elektrische voertuigen gaan vervangen. U zult dus vaker in elektrische voertuigen vervoerd worden. Omnibuzz heeft hiervoor gekozen omdat dit duurzaam is en beter voor het milieu.

Omdat er ook nieuwe taxibedrijven voor ons gaan rijden, kunt u te maken krijgen met nieuwe chauffeurs.

➤ MAG ER IEMAND MET MIJ MEEREIZEN?

Ja, er mag altijd iemand met u meereizen. Wij maken onderscheid tussen:

- Medereiziger.
- OV-begeleider.
- Verplichte begeleider.

Iedere medereiziger moet tegelijk met u in- en uitstappen. Geef, als u uw rit bestelt, door als er iemand met u meereist.

MEDEREIZIGER

Als uw medereiziger ook een pas van Omnibuzz heeft, kunt u samen reizen. Geef de pasnummers duidelijk door bij het reserveren van uw rit. Uw medereiziger betaalt het klanttarief. Als uw medereiziger geen Omnibuzz pas heeft, dan betaalt deze persoon een gereduceerd tarief. Onze tarieven vindt u op www.omnibuzz.nl.

OV-BEGELEIDER

Als u een OV-begeleiderskaart van Argonaut heeft die geregistreerd staat bij Omnibuzz dan kan één persoon gratis meereizen. Een OV-begeleiderskaart vraagt u aan bij Argonaut, telefoonnummer 030-2354661. Deze begeleiderskaart heeft een geldigheidsdatum. Als u een nieuwe OV-begeleiderskaart heeft ontvangen, heeft Omnibuzz opnieuw een kopie nodig zodat u gratis begeleiding kunt meenemen tijdens uw ritten. U krijgt altijd een schriftelijke bevestiging dat Omnibuzz de kopie heeft ontvangen.

VERPLICHTE BEGELEIDER

Een verplichte begeleider moet altijd met u meerijden. Hij/zij helpt u tijdens de rit bij handelingen waartoe de chauffeur niet bevoegd is. Deze begeleider reist gratis mee. De indicatie verplichte begeleiding wordt afgegeven door de gemeente.

BOEKEN VAN RITTEN EN BEREIKBAARHEID RITRESERVERING (CALLCENTER)

Voor het boeken van uw ritten is Omnibuzz zeven dagen per week bereikbaar vanaf 07:00 uur tot 22:00 uur.

U kunt reizen op:

- Maandag t/m donderdag tussen 06.00–24.00 uur.
- Op vrijdag en zaterdag tussen 06.00–02.00 uur.
- Op zon- en feestdagen tussen 07.00–02.00 uur.

Als u na 22.00 uur het telefoonnummer van ritreservering belt, krijgt u een meerkeuzemenu. Na het intoetsen van keuze 2 of 3, wordt u doorverbonden met een medewerker. Deze is alléén bereikbaar voor vragen/opmerkingen over de ritten die dan nog uitgevoerd worden. De medewerker neemt geen nieuwe ritten aan.

De medewerker werkt tot het moment dat alle klanten afgemeld en thuis zijn.

AANGEPASTE AFSPRAKEN EINDEJAARSPERIODE 2019

Wilt u reizen op de kerstdagen of tijdens de jaarwisseling? Reserveer dan tijdig uw ritten zodat het vervoer tijdens de drukte van de feestdagen goed verloopt. Als u tijdens de Kerstdagen wilt reizen, dient u de rit uiterlijk maandag 23 december 2019 vóór 17.00 uur te reserveren. Om op Oudejaarsavond of Nieuwjaarsdag te kunnen reizen, dient u de rit uiterlijk maandag 30 december 2019 vóór 17.00 uur te reserveren.

De afgelopen jaren hebben we gemerkt dat als u op tijd uw rit reserveert, de ritten tijdens de feestdagen soepel verlopen. Niet vergeten dus! De rijtijden van Omnibuzz wijken in de eindejaarperiode op een aantal dagen af (zie kader reistijden). Gereserveerde vaste ritten vervallen tijdens de kerstvakantie. Houd er rekening mee dat in de periode van **maandag 23 december 2019 tot en met vrijdag 3 januari 2020** de vaste ritten niet uitgevoerd worden. Als u toch gebruik wilt maken van deze rit, dan dient u deze te reserveren via ritreservering. Wij zullen deze informatie ook in de Omnibuzz voertuigen ophangen en op onze website zetten.



WILT U REIZEN OP DE FEESTDAGEN? RESERVEER DAN TIJDIG

➤ VEILIG OP REIS

Medewerkers van ritreservering en chauffeurs geven aan dat zij steeds vaker te maken hebben met klanten die het niet meer lukt zelfstandig te reizen. Zij maken een verwarde indruk of hebben op een andere manier moeite met zelfstandig reizen. Bij de taxibedrijven en Omnibuzz is niet altijd bekend of de klant eigenlijk niet meer zelfstandig kan reizen. Omdat dit tot vervelende of zelfs gevaarlijke situaties kan leiden, wil Omnibuzz dit graag voorkomen. Wij zullen alerter zijn op signalen van klanten die een verwarde indruk maken en contact opnemen met de klant of contactpersoon van de klant om de situatie te bespreken. Indien nodig, zullen wij daarna met de gemeente kijken hoe wij deze klanten veilig vervoer kunnen blijven bieden. Het kan zijn dat de gemeente

opdracht verleent aan de vervoerders om tijdens het vervoer extra zorg te verlenen aan deze klant. Een andere optie is dat de gemeente de klant verplicht met begeleiding te reizen zodat veilig vervoer gegarandeerd is.

➤ TARIEVEN 2020 NOG NIET BEKEND

De tarieven die u vanaf 1 januari 2020 gaat betalen voor het vervoer zijn nog niet bekend. Wij informeren u hierover zodra deze wel bekend zijn.

De actuele tarieven vindt u ook altijd op onze website www.omnibuzz.nl.

KADER REISTIJDEN FEESTDAGEN

Feestdag	Dagen	Reistijd
Kerst	25, 26 december 2019	07.00 - 01.00 uur
Oudejaarsdag	31 december 2019	06.00 - 22.00 uur
Nieuwjaarsdag	1 januari 2020	07.00 - 01.00 uur

➤ 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.

➤ RIJDT U AL OP REKENING?

Contant afrekenen in het voertuig is voor onze klanten en de chauffeurs niet altijd gemakkelijk.

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 niet af te rekenen bij de chauffeur. Bovendien heeft u achteraf altijd een overzicht van de door uw gemaakte ritten.

Dit maakt het voor u gemakkelijker om uw ritten te controleren. Voor onze chauffeurs en de taxibedrijven is het veiliger; zij hebben geen contant geld meer in het voertuig. Ook bespaart het tijd, zodat u sneller kunt vertrekken naar uw bestemming.

Een ander voordeel van het op rekening rijden is dat u kunt betalen via een automatische incasso. Voor deze automatische incasso moet u een machtiging afgeven aan Omnibuzz, zodat wij de automatische incasso mogen uitvoeren.

Wilt u meer weten over rekening rijden en de automatische incasso? Neem dan contact op met onze klantenservice via telefoonnummer 0900 - 33 10 550.

➤ UW TAXI MAG 30 MINUTEN OMRIJDEN; HOUD HIER REKENING MEE

Als u de indicatie voor collectief vervoer heeft, reist u samen met andere reizigers in een bus of taxi. Dat kan betekenen dat u niet altijd rechtstreeks naar uw bestemming wordt gebracht, omdat de chauffeur andere klanten ophaalt en naar hun bestemming brengt. U heeft dan extra reistijd, dus houdt u daar rekening mee in uw planning.

Die extra reistijd mag maximaal 30 minuten zijn. Dat betekent dat de maximale totale reisduur van een rit mag zijn: de normale reisduur + 30 minuten.

VOORBEELD:

Als uw rit rechtstreeks normaal gesproken 20 minuten duurt, mag die rit met Omnibuzz maximaal 50 minuten duren.

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 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: Pascal Savelkoul,
Omnibuzz

Foto's: Petra Niessen

MEER INFORMATIE

Voor meer informatie:

www.omnibuzz.nl of stuur een mail naar info@omnibuzz.nl