omnibuzz
MAATWERK IN VERVOER

DECEMBER 2022 17 NUMMER

Beste klant,

Er is veel gebeurd in 2022 en er is met zekerheid te stellen dat er één project is dat ons het meeste heeft beziggehouden: het chauffeurstekort. Onze taxibedrijven en mijn medewerkers hebben veel energie en tijd gestoken in het zoeken naar oplossingen hiervoor.

Wij hebben vanaf de zomer, toen het chauffeurstekort echt voelbaar werd voor de klanten, samen met onze taxibedrijven, op verschillende manieren naar chauffeurs gezocht.

Gelukkig is er inmiddels een aantal chauffeurs begonnen, maar wij zijn er nog niet. Meer hierover leest u in deze nieuwsbrief.

Verder het verhaal van Nadine, die u vertelt over haar werk bij Omnibuzz en een paar onderwerpen die altijd in de december nieuwsbrief staan zoals informatie over het klanttarief en de feestdagen waarop wij geen vaste ritten rijden.

Veel leesplezier!

Klanttarief 2023

De klanttarieven worden jaarlijks geïndexeerd. Uw gemeente bepaalt dit tarief en ook de index. De meeste gemeenten gebruiken dezelfde index als in het openbaar vervoer (LTI), zodat u in het Omnibuzz vervoer ongeveer evenveel betaalt. Met name door de stijgende energie- en brandstofprijzen is voor 2023 een hoge index berekend. Dat betekent dat de tarieven voor ons vervoer sterk stijgen.

In onderstaand overzicht staan de klanttarieven van de gemeenten die bekend zijn. De klanttarieven voor klanten uit Gulpen-Wittem, Meerssen en Vaals zijn nog niet bekend. Zodra alle nieuwe klanttarieven bekend zijn, zullen wij een bericht op onze website plaatsen. Bij het reserveren van een rit zullen onze medewerkers altijd de bijdrage noemen, zodat u weet hoeveel de rit kost.

In 2023 betaalt u per zone:

Gemeente	Tarief
Maastricht en Valkenburg a/d Geul	€ 0,92
Stein	€ 1,02
Overige gemeenten	€ 0,91

INHOUD

1 Voorwoord
1 Klanttarief 2023
2 Collega Nadine vertelt over haar werk
3 Chauffeurstekort
3 Aangepaste afspraken eindejaarsperiode
3 Reis niet als u corona heeft
4 Aangepaste reistijden in het weekend
4 Geen vaste ritten tijdens de feestdagen in 2023

Collega Nadine vertelt over haar werk

Achter de schermen bij de financiële afdeling.

Als klant heeft u regelmatig te maken met de collega's van de klantenservice en ritreservering. Bij Omnibuzz werken ook nog andere collega's, zoals bijvoorbeeld collega Nadine. Zij vertelt wat voor werk zij doet bij Omnibuzz en kijkt terug op het afgelopen jaar.

Nadine werkt vanaf 1 november 2019 bij de financiële afdeling van Omnibuzz. Zij woont in Amstenrade, is getrouwd met Dave en trotse moeder van een dochter en zoon. Toen zij begon bij Omnibuzz heeft ze een dag meegereden in een bus van Omnibuzz. Dit heeft haar inzicht gegeven in wat Omnibuzz doet en hoe groot de maatschappelijke rol is van Omnibuzz.

Alle financiële processen

Nadine heeft een coördinerende functie bij de afdeling financiën. Zij stelt de jaarrekening en begroting mee op, zorgt samen met haar collega's voor de facturering en het debiteuren- en crediteurenbeheer. Daarnaast kunnen collega's bij haar terecht met vragen. Zij kent de financiële processen van Omnibuzz en heeft, naast contact met haar directe collega's van de afdeling financiën, ook veel contact met de andere collega's van Omnibuzz.

Het is met name het debiteurenbeheer dat ervoor zorgt dat de afdeling financiën intensief contact heeft met de klanten. Nadine vertelt: "Sinds de coronapandemie hebben er een hoop veranderingen plaatsgevonden en is het contact met de klant toegenomen. Neem bijvoorbeeld de overgang van het contant betalen in de bus naar het rekening rijden, waarvoor wij machtigingen voor een automatische incasso moesten regelen.

Het heeft ook geleid tot veel telefonisch contact met klanten omdat een betaling niet altijd goed verliep. Omdat tijdens de coronapandemie ook andere betalingsafspraken zijn gemaakt met vervoerders en gemeenten, leverde dat ook meer werk dan normaal op. Kortom, een hele drukke tijd waarin intensief contact was met klanten, vervoerders en gemeenten."

Afwisselend werk

Zij vervolgt haar verhaal: "Ik vind mijn baan leuk en uitdagend en ben er blij mee. Hij is heel afwisselend want ik heb contact met klanten, vervoerders en gemeenten. Het gebeurt dat ik 's ochtends werk aan een jaarrekening en begroting en 's middags telefonisch contact heb met collega's, klanten of crediteuren."

Zij vervolgt: "Helaas gebeuren er ook wel eens minder leuke dingen. Sommige klanten zijn niet altijd even vriendelijk en soms worden wij geconfronteerd met verdrietige en schrijnende situaties van klanten. Denk bijvoorbeeld aan klanten die echt

NADINE, AFDELING FINANCIËN OMNIBUZZ

niemand hebben om hen te helpen met hun financiële zaken. Of klanten die in de coronapandemie vereenzaamden en blij waren als ze even met ons konden praten.

Gelukkig komt dat niet vaak voor en maken wij vooral leuke dingen mee. Zo stuurde een klant een keer een persoonlijke brief over de betaling van de factuur omdat hij het geld niet kon overmaken. In de brief vroeg hij ook aan mijn collega of hij eens een keer een drankje kon gaan drinken omdat hij deze zo vaak aan de lijn had gehad. Mijn collega heeft hem bedankt en de uitnodiging voor het drankje drinken vriendelijk afgeslagen."

Nadine heeft gemerkt dat de coronapandemie ook impact op haar heeft gehad: "Ik was pas een half jaar in dienst bij Omnibuzz toen de coronapandemie uitbrak. Ik heb daarna dus alleen maar thuisgewerkt en mijn collega's erg gemist. Het thuiswerken was prima geregeld en het werk ging gewoon door. Maar als je me toen zou vragen hoe het met mijn collega's was en wat er bij hen leefde, dan zou ik je dat niet kunnen vertellen. De overleggen vonden plaats via de computer en na zo'n overleg ging iedereen direct verder met het werk. Ik miste de gesprekken met mijn collega's op kantoor. Samen brainstormen, sparren en bespreken hoe je iets kunt aanpakken geeft energie. Gelukkig kunnen wij nu weer meer naar kantoor en dat voelt goed."

Nadine heeft nog een tip voor u: "Per week bellen wij gemiddeld nog wel 100 klanten over de rekening die ze nog moeten betalen. Als u een automatische incasso regelt, vindt de betaling automatisch plaats en kunt u niet vergeten te betalen. Zeker nu klanten weer het vertrouwen hebben om veilig met ons te reizen en dit ook meer gaan doen, is zo'n automatische incasso fijn want u heeft geen omkijken meer naar het betalen van de rekening."

Pascalle Savelkoul,
communicatieadviseur Omnibuzz

Chauffeurstekort

Onze taxibedrijven hebben te maken met een chauffeurstekort en dat merkt u als klant ook. Langere wachttijden, aannamestops waardoor u niet kunt reizen op bepaalde tijdstippen en vertragingen zijn helaas het gevolg. Extra lastig is dat er sprake is (geweest) van grote wegwerkzaamheden en dus wegomleidingen, waardoor de taxi's langer onderweg zijn.

Samen met onze taxibedrijven doen wij er alles aan om chauffeurs te werven en u op tijd te laten reizen. Er worden advertenties in lokale kranten geplaatst, wij doen oproepen via sociale media en in september heeft een artikel en advertentie in 'Werken in Limburg', bijlage bij De Limburger, gestaan.

Kent u iemand die het mooie vak van chauffeur personenvervoer wil uitoefenen? Verwijs hem/haar naar onze website www.omnibuzz.nl/werken-bij-omnibuzz. Daar staan de contactgegevens van de taxibedrijven waarmee ze contact kunnen opnemen.

WIJ ZOEKEN CHAUFFEURS

Aangepaste afspraken eindejaarsperiode

Wilt u reizen tijdens 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 vrijdag 23 december 2022 vóór 17.00 uur te reserveren. Om op oudejaarsavond of nieuwjaarsdag te kunnen reizen, dient u de rit uiterlijk vrijdag 30 december 2022 vóór 17.00 uur te reserveren.

De afgelopen jaren hebben wij gemerkt dat de ritten tijdens de feestdagen, als u op tijd uw rit reserveert, soepel verlopen. Niet vergeten dus! De reistijden van Omnibuzz wijken in de eindejaarperiode op een aantal dagen af (zie tabel). Gereserveerde vaste ritten vervallen tijdens de kerstvakantie.

Houd er rekening mee dat in de periode van zaterdag 24 december 2022 tot en met zondag 1 januari 2023 de vaste ritten niet uitgevoerd worden. Als u toch gebruik wilt maken van deze rit, kunt u deze reserveren via ritreservering. Wij zullen deze informatie ook in de Omnibuzz voertuigen ophangen en op onze website zetten.

Reistijden feestdagen:

Feestdag	Dagen	Reistijd
Kerst	25, 26 december 2022	07.00 - 00.00 uur
Oudejaarsdag	31 december 2022	06.00 - 22.00 uur
Nieuwjaarsdag	1 januari 2023	07.00 - 00.00 uur

Klantenservice

De klantenservice is van zaterdag 24 tot en met maandag 26 december, zaterdag 31 december 2022 en zondag 1 januari 2023 gesloten.

Reis niet als u corona heeft

Als u corona heeft, kunt u NIET reizen met Omnibuzz. Heeft u corona-achtige klachten? Doe dan een zelftest. Als u niet kunt reizen, meld uw rit dan op tijd af bij ons.

Aangepaste reistijden in het weekend

Omdat wij er alles aan willen doen om u op tijd te laten reizen, hebben wij de tijdstippen waarop u in het weekend met Omnibuzz kunt reizen sinds de zomer van dit jaar aangepast (zie colofon ➞ contact).

Omdat de reistijd in de weekenden is teruggebracht naar 00.00 uur betekent dit voor de taxibedrijven dat zij meer kwaliteit overdag kunnen leveren en meer op tijd kunnen rijden. Bovendien leidt dit tot minder klachten. Natuurlijk is het vervelend als u lang moet wachten, te laat wordt opgehaald of zelfs op bepaalde uren niet kunt reizen omdat er een aannamestop van ritten is bij de taxibedrijven. Wij proberen er écht alles aan te doen en u kunt zelf ook meehelpen:

- Houd uw gegevens bij de hand als u uw rit reserveert, dat scheelt tijd.
- Annuleer op tijd uw rit als u niet wilt reizen.
- Reserveer uw rit ruim op tijd.
- Zorg dat u op tijd klaarstaat, zodat de chauffeur ook op tijd aankomt bij de volgende klant die hij/zij gaat ophalen.
- Behandel onze medewerkers met respect, toon begrip en geduld. Zij doen er alles aan om u te helpen en kunnen niets aan de huidige situatie doen.

Wij weten niet hoe het de komende maanden verder gaat. Wij zien in alle sectoren, zoals de horeca en in de zorg, dat zij kampen met een personeelstekort. Welke gevolgen het voor onze klanten heeft als het chauffeurstekort nóg groter wordt, weten wij op dit moment niet.

Geen vaste ritten tijdens feestdagen

Tijdens een aantal feestdagen en vakantieperiodes worden er géén vaste ritten geboekt en uitgevoerd. De dagen waarop wij geen vaste ritten boeken en uitvoeren, zijn:

Feestdag	Datum
Kerstavond	Zaterdag 24 december 2022
1e Kerstdag	Zondag 25 december 2022
2e Kerstdag	Maandag 26 december 2022
Kerstvakantie	Dinsdag 27 december 2022 t/m
Nieuwjaarsdag	zaterdag 31 december 2022
Carnaval	Zondag 1 januari 2023
1e Paasdag	Zondag 9 april 2023
2e Paasdag	Maandag 10 april 2023
Koningsdag	Donderdag 27 april 2023
Hemelvaart	Donderdag 18 mei 2023
Brugdag na Hemelvaart	Vrijdag 19 mei 2023
1e Pinksterdag	Zondag 28 mei 2023
2e Pinksterdag	Maandag 29 mei 2023

Als uw vaste rit op zo'n feestdag toch moet doorgaan, moet u deze apart boeken bij ritreservering. De klantenservice van Omnibuzz is op officiële feestdagen gesloten.

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 donderdag van 06.00 tot 00.00 uur. Vrijdag en 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