

## WELKOM

De zomer staat voor de deur en dat betekent dat onze 2e nieuwsbrief bij u op de deurmat valt of in uw mailbox verschijnt. In onze vorige nieuwsbrief hebben wij u verteld over de manier waarop Omnibuzz omgaat met uw persoonsgegevens. In deze nieuwsbrief een korte herinnering over het stellen van controlevragen in verband met de nieuwe privacywetgeving. Weet u hoeveel ritten wij dagelijks uitvoeren? En hoeveel telefoontjes dagelijks bij Ritreservering binnenkomen? We hebben gemerkt dat veel mensen daar geen idee van hebben. Vandaar dat wij een aantal cijfers over Omnibuzz voor u op een rij gezet hebben. Wij wensen u een mooie zomer!

## STELLEN CONTROLEVRAGEN IN VERBAND MET NIEUWE PRIVACYWETGEVING

In de nieuwe privacywetgeving, die op 25 mei jongstleden is ingegaan, is opgenomen dat uw persoonsgegevens beschermd moeten worden tegen inzage en mogelijk gebruik door onbevoegden.

### HOE GAAT OMNIBUZZ HIERMEE OM?

Als u belt u om een rit te reserveren, verstrekken wij niet actief informatie over uw persoonsgegevens. Wij stellen u eerst een aantal controlevragen om er zeker van te zijn dat u bent wie u zegt te zijn. Houd daarom altijd uw pasnummer en adresgegevens bij de hand. Ook als iemand anders voor u belt stellen wij deze controlevragen.

Belt u met onze Klantenservice of heeft u vragen over betalingen? Ook dan stellen wij extra controlevragen om er zeker van te zijn dat u bent wie u zegt te zijn. Op het moment dat iemand anders voor u belt (bijvoorbeeld uw zoon of dochter) en u heeft deze persoon niet gemachtigd, kunnen wij

alleen informatie over u doorgeven als u zelf aanwezig bent bij dit telefoongesprek.

U kunt een persoon of instelling machtigen om namens u contact met Omnibuzz op te nemen voor het WMO-vervoer via het machtigingsformulier op onze website ([www.omnibuzz.nl/documenten](http://www.omnibuzz.nl/documenten)).

Meer informatie over hoe Omnibuzz omgaat met uw persoonsgegevens: [www.omnibuzz.nl/privacy](http://www.omnibuzz.nl/privacy). Hebt u nog andere vragen over uw privacy dan kunt u contact opnemen met de Klantenservice via 0900-3310550 (lokaal tarief).

### FUNCTIONARIS GEGEVENSBESCHERMING (FG)

Omnibuzz vindt de bescherming van uw persoonlijke gegevens heel belangrijk. In verband met de invoering van de nieuwe privacywetgeving (AVG) is een functionaris gegevensbescherming benoemd die erop zal toezien dat wij zorgvuldig met uw gegevens (blijven) omgaan.

U kunt de functionaris gegevensbescherming bereiken via [info@omnibuzz.nl](mailto:info@omnibuzz.nl) onder vermelding van privacy.

## INHOUD

- 1** Welkom
- 1** Stellen controlevragen in verband met nieuwe privacywetgeving
- 2** Reizen met Omnibuzz
- 2** Uitgelicht; Omnibuzz in cijfers 2017
- 3** In gesprek met Henk Verhoeven, chauffeur taxi Van Dijk
- 4** Goed om te weten
- 4** Aanmelden digitale nieuwsbrief



WIJ HOUDEN ONS AAN DE PRIVACYWETGEVING EN RESPECTEREN UW PRIVACY

REIZEN MET OMNIBUZZ

Wij krijgen regelmatig vragen van klanten. Deze vragen gaan onder andere over wat de kosten zijn van een rit, hoeveel zones er gereisd mogen worden en wie gebruik mag maken van Omnibuzz.

Hieronder beantwoorden wij een paar vragen voor u.

WAT ZIJN DE KOSTEN VAN EEN RIT?

Die vraag kunnen we niet zomaar beantwoorden. Wij hebben daar uw gegevens en de gegevens van uw vertrek- en bestemmingsadres voor nodig. Ritreservering kan uw vraag beantwoorden. Het telefoonnummer is 0900-0699.



OMNIBUZZ RIJDT ALLEEN IN DE PROVINCIE LIMBURG

HOEVEEL ZONES KAN IK RIJDEN?

Omnibuzz rijdt alleen in de provincie Limburg (behalve in de gemeente Mook en Middelaar). Dat betekent dat elke rit in Limburg moet beginnen of eindigen. Vanaf uw vertrekadres kunt u maximaal 5 zones (exclusief opstapzone) reizen, tegen het gereduceerde tarief, met uitzondering van de puntbestemmingen. Voor iedere rit berekenen we altijd een instapzone. Voor inwoners van de meeste gemeenten geldt dus dat een rit in totaal maximaal 6 zones kan bedragen.

Inwoners van onderstaande gemeenten kunnen wél verder reizen met Omnibuzz tot een afstand van maximaal 10 reiszones. Daarvoor geldt dan een hoger kostendekkend tarief vanaf de 6e reiszone. Deze gemeenten zijn:

Maastricht, Brunssum, Heerlen, Kerkrade, Landgraaf, Nuth, Onderbanken, Simpelveld, Valkenburg a/d Geul en Voerendaal.

WANNEER KAN IK GEBRUIK MAKEN VAN OMNIBUZZ?

- Van maandag tot en met donderdag van 06:00 uur tot 24:00 uur.
- Op vrijdag en zaterdag van 06:00 uur tot 02:00 uur.
- Op zondag en feestdagen van 07:00 uur tot 02:00 uur.

WAT ZIJN PUNTBESTEMMINGEN?

Puntbestemmingen zijn bestemmingen die tegen het gereduceerde tarief kunnen worden bereikt, ongeacht het aantal reiszones. Zo zijn bijvoorbeeld de ziekenhuizen in Limburg puntbestemmingen. Elke gemeente bepaalt zelf welke ziekenhuizen bereikbaar moeten zijn vanuit de eigen gemeente.

KAN IK NAAR HET BUITENLAND REIZEN?

U kunt met Omnibuzz maximaal 22,5 km vanaf het vertrekadres naar Duitsland of België reizen. Dit is alleen mogelijk als uw vertrekadres in Nederland ligt. De medewerker van de ritreservering bepaalt of een bestemming hierbinnen valt. U betaalt hiervoor het voor u geldende gereduceerde tarief.

HOE REIS IK MET VALYS?

Voor ritten van meer dan 6 zones kunt u reizen met Valys. Zij regelen uw reis van uw vertrekadres tot de plaats van bestemming. Valys is te bereiken via telefoonnummer 0900-9630, e-mail: info@valys.nl, website: www.valys.nl.

Veel informatie hierover vindt u op onze website [www.omnibuzz.nl](http://www.omnibuzz.nl) onder 'Veelgestelde vragen' ([www.omnibuzz.nl/veel-gestelde-vragen](http://www.omnibuzz.nl/veel-gestelde-vragen)).

OMNIBUZZ IN CIJFERS IN 2017



Aantal ritten per jaar:	1.317.321
Aantal ritten per dag (gemiddeld):	3.609
Aantal chauffeurs dat voor Omnibuzz rijdt:	550
Drukste dag was dinsdag 12 december (ritten):	4.950

Aantal telefoontjes Ritreservering/jaar:	894.122
Aantal telefoontjes Klantenservice:	67.176
Telefoontjes per dag (gemiddeld):	2.000

Aantal klanten op 1-1-2017	41.871
Aantal klanten op 31-12-2017	43.218
Verstreckte Voor Elkaar Passen (VEP)	10.483
Verstreckte begeleiderspassen bij VEP	8.877

Cijfer klanttevredenheid	8,2
Aantal klachten ingediend	2.479
Aantal gegronde klachten	1.314
Verhouding klachten / ritten	1 / 1.003
Norm maximaal aantal klachten / ritten	3 / 1.000

VAKANTIE!

De vakantieperiode komt eraan. Als u gaat genieten van een vakantie, denkt u er dan aan om uw vaste ritten op tijd af te melden? Bedankt!

IN GESPREK MET HENK VERHOEVEN, CHAUFFEUR TAXI VAN DIJK

Er gaat geen dag voorbij of onze klanten en chauffeurs ontmoeten elkaar. Over het algemeen is er steeds sprake van wederzijds begrip, vriendelijkheid en respect voor elkaar en verloopt de reis voorspoedig. En soms....gaat het niet goed. Dat is niet leuk, niet voor de klant en niet voor de chauffeur. Hoe ervaart de chauffeur het contact met de klanten? Wat is leuk, wat is minder leuk? Hoe gaat hij daarmee om? Wat kan de klant zelf doen om plezierig te reizen?



HENK VERHOEVEN, CHAUFFEUR BIJ TAXI VAN DIJK

Als ik die vragen aan Henk Verhoeven, chauffeur bij taxi van Dijk voorleg, hoeft hij niet lang na te denken. "Ik heb een dankbaar beroep met steeds meer verantwoordelijkheid. Dat onderschatten onze klanten wel eens. Mijn rol is veranderd. Ik ben niet alleen meer chauffeur. Chauffeur zijn is het makkelijkste deel van mijn baan. Ik merk dat ik steeds meer begeleider ben, bijvoorbeeld omdat de gezondheidstoestand van iemand hierom vraagt. Ik moet vaak ter plekke zelf beslissingen nemen en oplossingen bedenken. Ik heb een stelregel: wij vervoeren mensen, geen pakketjes. Als het nodig is om mensen tot de voordeur te begeleiden, ook al is dat niet afgesproken, dan doe ik dat. De veiligheid van de klant staat voor mij altijd voorop, die is het allerbelangrijkste."

WAT KAN DE KLANT DOEN?

Henk heeft een paar tips voor onze klanten die helpen om de reis voorspoedig te laten verlopen. Denk aan het op tijd afzeggen als uw rit niet doorgaat. Maak als klant gebruik van de terugbelservice en neem ook de telefoon op als u gebeld wordt. De chauffeur kan namelijk, als hij later is, in het terugbelbericht aangeven hoeveel hij later komt.

Als u in een publiek gebouw (ziekenhuis, winkelcentrum) opgehaald moet worden, is het goed om een herkenningspunt af te spreken bij het reserveren van de rit want de chauffeur kent veel adressen, maar niet alle. Duidelijke ritinformatie voorkomt dat de chauffeur en klant naar elkaar op zoek moeten. Dat kost extra tijd en betekent dat de chauffeur te laat bij de volgende klanten is, hetgeen weer tot frustratie en ergernis bij andere klanten kan leiden. Houd als klant rekening met extra reistijd als er evenementen zijn in de regio. Adressen zijn dan vaker lastig te bereiken en het kan dus voorkomen dat een chauffeur langer onderweg is.

"Met het wederzijds begrip en elkaar respecteren zit het wel goed", vertelt Henk. "Belangrijk is hoe je de klant benadert en hoe je overkomt. Natuurlijk zijn klanten soms boos. Ik laat ze dan even stoom afblazen want ik ben op dat moment hun eerste aanspreekpunt. Het moet wel netjes blijven. Wat ik niet accepteer zijn bedreigingen en scheldpartijen. Gelukkig heb ik die nog nooit meegemaakt."

DOOR: PASCALLE SAVELKOUL, COMMUNICATIEADVISEUR



## GOED OM TE WETEN

### ▶ LOOSMELDINGEN EN ANNULERINGEN VAN RITTEN

Omnibuzz is bereid om mee te werken aan het terugdringen van het aantal loosmeldingen en late annuleringen. Een loosmelding is een situatie waarbij de taxi en de klant elkaar misgelopen hebben en/of de taxi voor niets voor de deur heeft gestaan. Dit terugdringen kan bijvoorbeeld door het annuleren van terugritten op verzoek van het uitvoerend taxibedrijf en het aanspreken van klanten die vaak loosmeldingen veroorzaken of op het laatste moment hun reservering annuleren.

### ▶ UIT ONS KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

In het eerste kwartaal van 2018 hebben wij 1.097 Omnibuzz klanten gevraagd naar hun ervaringen met ons vervoer. Gemiddeld geven zij voor hun rit een rapportcijfer 8,2. Dat is een mooi cijfer en daar zijn wij blij mee. Toch is 3% van deze klanten niet helemaal tevreden, vooral over de ophaaltijd (te laat) of over de chauffeur.



OMNIBUZZ KREEG VAN U EEN 8,2 VOOR DE ERVARING MET HET VERVOER

### ▶ BLIJF MELDEN

Wij willen u vragen om altijd bij Omnibuzz te melden als er iets niet goed gaat in het vervoer. Met uw meldingen kunnen wij aan de slag om het vervoer steeds verder te verbeteren.

### ▶ RESERVEREN RITTEN

Wat ons opvalt is dat meer dan de helft van onze klanten hun ritten boekt op dezelfde dag. Wist u dat u uw ritten al een maand van tevoren kunt reserveren? Het eerder boeken van ritten helpt onze vervoerders om beter te plannen.

## 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](http://www.omnibuzz.nl) (blauwe langwerpige blok beneden aan pagina).

Wilt u als klant onze nieuwsbrief in de toekomst ook liever per e-mail ontvangen en niet meer per post, neem dan contact op met onze Klantenservice.

## 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: Pascal Savelkoul, Omnibuzz  
Foto's: Ermino Armino, Karel ten Haaf

## MEER INFORMATIE

Voor meer informatie:  
[www.omnibuzz.nl](http://www.omnibuzz.nl)