omnibuzz
MAATWERK IN VERVOER

MAART 2022

16
NUMMER

Beste klant,

In de eerste maanden van het nieuwe jaar werkt Omnibuzz aan het jaarverslag. Daarin vertellen wij wat er het afgelopen jaar is gebeurd. Een onderdeel in dit jaarverslag is 'Omnibuzz in cijfers'. Hierin staan cijfers over ons vervoer, onze klanten, de klachten etc. Een kleine samenvatting hiervan vindt u in deze nieuwsbrief.

De impact van corona in de afgelopen 2 jaar heeft niet alleen grote impact gehad op u, onze klanten. Ook voor onze taxibedrijven had corona een grote impact en grote gevolgen. In deze nieuwsbrief staat een interview met Audrey en Paul Slenter van taxi Nelissen waarin zij vertellen hoe zij terugkijken op deze periode. Tot slot nog een paar tips voor als u met ons gaat reizen.

Veel leesplezier!

Reizen in Limburg kan op meer manieren, niet alleen via Omnibuzz

U kunt natuurlijk met ons reizen of gebruik maken van de bussen en treinen van Arriva en de NS. Maar wist u dat u in Limburg ook van ander vervoer, zoals bijvoorbeeld de Wensbus, de Buurtbus of AutoMaatje gebruik kunt maken? Voordeel van deze bussen is dat u geen rekening hoeft te houden met de ophaaltijd en geen kwartier van tevoren klaar moet staan. Bovendien wordt u meestal direct naar de bestemming gebracht.

Wensbus

De Wensbus wordt gereden door vrijwilligers en rijdt tussen Limburgse kernen waar geen verbinding via traditioneel openbaar vervoer is. Ze bieden vraagafhankelijk vervoer van deur-tot-halte of deur-tot-deur binnen een specifiek aangewezen gebied waar bijvoorbeeld de OV-verbindingen ver weg liggen van de dorpskern. In de bus is ruimte voor maximaal 4 tot 8 personen.

Buurtbus

De buurtbus is een kleine bus voor maximaal acht personen en is te herkennen aan de 700-nummers op de bus. Deze bus wordt gereden door vrijwillige chauffeurs van een buurtbusvereniging. De buurtbus rijdt volgens een vaste dienstregeling, een vaste route, op vaste tijden en stopt bij vaste haltes. Langs de route van de buurtbus kun je ook buiten de haltes in- en uitstappen, mits de bus veilig kan stoppen. Door je hand op te steken maak je aan de chauffeur duidelijk dat je wilt instappen. De buurtbus rijdt tegen regulier ov-tarief.

Automaatje

Dit is een vrijwilligersinitiatief van de ANWB, waarbij mensen in de buurt elkaar helpen tegen een kleine vergoeding.

Het bovengenoemde vervoer is niet beschikbaar in elke gemeente in Limburg. Wilt u weten met welk ander vervoer u in uw gemeente kunt reizen? Kijk dan op www.ikwilvervoer.nl. Als u zelf niet handig bent met internet, kunt u wellicht een familielid, vriend of buur vragen om dit samen te bekijken.

INHOUD

1 Voorwoord
2 Reizen in Limburg kan op meer manieren
3 Interview met Paul en Audrey Slenter van Taxi Nelissen
4 Geen vaste ritten tijdens de feestdagen
4 Hulp bij het regelen van zaken via internet

“Het was heftig, intensief en onzeker”

In gesprek met Paul en Audrey Slenter van Taxi Nelissen.

“De tweejarige coronaperiode had grote impact op ons personeel en ons bedrijf. Onze chauffeurs stonden ook in de frontlinie. Al werd dat niet altijd zo door iedereen gezien.”

Deze woorden blijven het meeste bij mij ‘hangen’ als ik weer thuis ben, na mijn interview met Audrey en Paul Slenter van Taxi Nelissen.

Ik heb ze, coronaproof, bezocht in hun bedrijf om ze te vragen hoe zij, als taxibedrijf, de afgelopen twee jaar ervaren hebben en hoe ze de toekomst zien. Dat bezoek heeft geleid tot dit verhaal; een verhaal van een van onze vervoerders die, ook in de coronaperiode, dag in dag uit ervoor gezorgd heeft dat u, als dat mocht, veilig kon reizen.

Het verhaal begint in maart 2020. “Het was heftig, het vervoer zakte heel hard terug, de klanten bleven weg. Het dieptepunt was de zondag. In plaats van 400 ritten reden wij 15 ritten! Het gevoel dat in de eerste weken overheerste was: onzekerheid. Hoe houden wij het bedrijf overeind? Kunnen wij onze mensen betalen?”, vertellen Paul en Audrey.

Veilig vervoer

Paul vertelt verder: “Ook onder ons personeel was veel onrust. Er waren veel vragen. Chauffeurs vonden het niet eerlijk dat zij de weg op moesten terwijl anderen thuiswerken. Er waren geen mondkapjes voor de chauffeurs, wél voor het ziekenhuispersoneel.” Audrey vult aan: “Wij zijn toen met een aantal medewerkers maar mondkapjes gaan naaien. Dan was er in ieder geval iets.”

De aangepaste bussen met de schotten en andere maatregelen gaven de chauffeurs een veiliger gevoel, maar waren niet altijd praktisch. “Onze chauffeurs zijn gewend de klanten te helpen waar nodig, een praatje met ze te maken en actie te ondernemen als er iets gebeurt in de bus. Dat kon nu niet en dat waren ze niet gewend”, aldus Paul.

Rond zomer 2020 wordt het drukker in het vervoer. Mensen zijn blij dat ze weer mogen reizen en weer ergens naartoe kunnen. Dit blijft ook zo als de tweede coronagolf komt. “Er kwam weer leven in de brouwerij en daar waren wij heel blij mee”, zegt Paul.

Taxiprotocollen

Het begrip van klanten wordt veel groter en dit blijft ook zo, ook tijdens de lockdown en daarna. De avond lockdown is lastig voor de chauffeurs. Er mag niks maar ze zien dat klanten wél naar feestjes gaan. Het gevoel van: mensen houden zich

PAUL SLENTER, TAXI NELISSEN

niet aan de regels en wij moeten wel hun vervoer regelen, is niet fijn. De mondkapjes en het feit dat de chauffeurs de mensen niet mogen helpen, zorgen voor gemor. Er zijn klanten die geen mondkapje willen dragen of ze snappen niet welk type mondkapje mag en hoe ze het moeten dragen. Het leidt ook tot het indienen van klachten over chauffeurs die het mondkapje niet zouden dragen of de klant niet helpen.

Taxiprotocollen veranderen regelmatig en dat leidt tot onbegrip of onwetendheid en soms gemopper bij zowel klanten als ons personeel. Paul en Audrey: “Onze chauffeurs kunnen de klanten niet meer zo begeleiden als ze gewend zijn. Er ontstaat discussie als mensen toch voorin willen zitten, terwijl het protocol zegt dat dit niet mag.”

De steeds nieuwe maatregelen die het taxiprotocol voorschrijven zorgen ook voor onduidelijkheid. Paul en Audrey willen hun chauffeurs niet overladen met informatie. “Het was op een gegeven moment niet meer te volgen, zelfs niet voor ons. Wij zagen door de bomen het bos niet meer, ook omdat andere vervoersstromen (zoals dagbesteding of schoolvervoer) ook weer andere regels hadden. Het kwam voor dat wij 2 klanten van 2 verschillende opdrachtgevers, ieder met hun eigen protocollen in de auto hadden. Hoe regel je dat?”

In de hele afgelopen coronaperiode wisselt ook het aantal chauffeurs heel sterk. Met als gevolg dat er op enig moment sprake is van een chauffeurstekort. Iets wat u als klant ook gemerkt heeft en waarvan u hinder heeft ondervonden.

Chauffeurs

Paul: “In de beginperiode hebben wij chauffeurs moeten laten gaan. Toen het vervoer in de zomer aantrok, was er een aantal chauffeurs die (nog) niet terug wilden komen. Zij voelden zich niet comfortabel genoeg om weer te werken.

Sommigen zijn ook niet meer teruggekomen. In 2021 waren er geen chauffeurs meer te vinden. Inmiddels hebben wij nieuwe chauffeurs in dienst en ondanks dat wij niet weten hoe het gaat lopen, hebben wij de keuze gemaakt deze te houden.”

Hij vervolgt: “Onze chauffeurs zorgden ervoor dat de klanten, ook tijdens de ergste coronaperiode, konden reizen. Zij deden mee in de frontlinie. Hoewel dat niet altijd zo gezien is. Zij kregen geen zorgbonus en dus een stukje waardering van de overheid.

Vaccinatieritten

Naast het gewone Omnibuzz-vervoer, heeft Nelissen ook ritten van en naar de vaccinatielocatie uitgevoerd, ook van niet-klanten, de zogenaamde vaccinatieritten. Dat vraagt veel van de planning want er is geen inzicht bij Nelissen wie wanneer wordt opgeroepen. Soms is er sprake van honderden ritten per dag.

Paul en Audrey: “In het begin ging dezelfde chauffeur de klant die hij/zij gebracht had ook weer halen. Omdat er steeds meer mensen gevaccineerd waren, trok ook het andere vervoer weer aan. Gelukkig hadden wij de capaciteit en werd het principe van dezelfde chauffeur die de klant rijdt losgelaten. Vooral december 2021 was heel intensief. Het is gelukt alle ritten goed weg te zetten en de klanten te vervoeren.”

Er valt een last van hun schouders als Omnibuzz in 2020 al gauw meldt dat het de taxibedrijven gedeeltelijk zal doorbetalen. Het is een geruststelling voor onze taxibedrijven dat het algemeen bestuur dit besluit en zorgt bij hen voor minder onzekerheid. Paul: “Gedurende de hele coronaperiode hebben wij met Omnibuzz kunnen sparren, onze visies met elkaar kunnen delen en goed samengewerkt. Samen hebben wij ervoor gezorgd dat de klanten konden blijven reizen.”

Inmiddels zitten wij in februari 2022 en vraag ik Paul en

AUDREY SLENTER, TAXI NELISSEN

Audrey hoe zij de toekomst zien. Zij geven aan dat zij het lastig vinden dit in te schatten. Paul: “Wat wordt het nieuwe normaal? Je weet niet goed waar het heen gaat en dan is het lastig. Nog steeds is er sprake van minder personeel en minder voertuigen op de weg. Klanten gaan minder vaak boodschappen doen, nog niet of minder naar clubjes, naar de markt. Dit alles heeft consequenties voor het vervoer. Bovendien is het aantal zones door de gemeente Maastricht opnieuw verlaagd en ook dat heeft consequenties. De toekomst blijft dus onzeker.”

Al met al kijken Paul en Audrey toch met een goed gevoel terug op deze lastige periode. “Het was heftig, intensief en onzeker. Gelukkig waren er goede randvoorwaarden en kregen wij (financiële) hulp van Omnibuzz. Wij zijn blij dat wij, mede dankzij ons personeel, ervoor gezorgd hebben dat de klanten op een veilige manier konden reizen.”

Pascalle Savelkoul,
communicatieadviseur Omnibuzz

Jaarverslag Omnibuzz 2021

Op het moment dat deze nieuwsbrief verschijnt, is ons jaarverslag 2021 bijna af. Als het af is, plaatsen wij het op onze website. Mocht u geïnteresseerd zijn in ons jaarverslag, houd dan onze website in de gaten https://www.omnibuzz.nl/online-jaarverslag.

Vergeet uw vervoerspas niet als u gaat reizen met Omnibuzz

Sinds corona (maart 2020) wordt uw vervoerspas in de taxi niet meer gebruikt om de rit te registreren.

Neem deze vervoerspas wél mee als u gaat reizen, zodat u belangrijke telefoonnummers bij de hand heeft. Bovendien kan de chauffeur naar uw vervoerspas vragen. Zorg dus dat u uw vervoerspas altijd meeneemt. Vergeet hem niet!

Geen vaste ritten tijdens feestdagen, dus apart boeken!

Op onderstaande dagen worden er geen vaste ritten gereden. Als uw vaste rit op zo'n dag toch moet doorgaan, moet u deze apart boeken bij ritreservering.

In 2022 zijn dit onderstaande dagen:

Datum	Omschrijving
Zondag 17 en maandag 18 april	Pasen
Woensdag 27 april	Koningsdag
Donderdag 26 en vrijdag 27 mei	Hemelvaartsdag + brugdag
Zondag 5 en maandag 6 juni	1e en 2e Pinksterdag
Zaterdag 24 december 2022 t/m 1 januari 2023	Kerstvakantieperiode en nieuwjaar

De klantenservice van Omnibuzz is tijdens de weekenden en op officiële feestdagen gesloten. In 2022 zijn dit onderstaande dagen:

Datum	Omschrijving
Maandag 18 april	2e Paasdag
Woensdag 27 april	Koningsdag
Donderdag 26 mei	Hemelvaartsdag
Maandag 6 juni	2e Pinksterdag
Maandag 26 december	2e Kerstdag

Hulp bij het regelen van zaken via internet

Het vinden van informatie of iets regelen met de overheid gaat steeds vaker via de computer. Dat kan lastig zijn. Daarom hebben veel bibliotheken een Informatiepunt Digitale Overheid. Hier kunt u terecht met vragen over het regelen van uw zaken via internet zoals bijvoorbeeld DigiD, het aanvragen van uw rijbewijs etc. Bij sommige informatiepunten kunt u een computercursus volgen. U hoeft geen lid van de bibliotheek te zijn en zij helpen u gratis.

Vraag naar de mogelijkheden in uw bibliotheek of kijk alvast op https://www.informatiepuntdigitaleoverheid.nl.

Kijk altijd op onze website www.omnibuzz.nl voor de laatste en meest actuele informatie.

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, 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 02.00 uur. Op zondag en feestdagen van 07.00 tot 02.00 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