

WELKOM

Beste klant,

Op 1 december 2018 is Omnibuzz gestart met een nieuw ritreserveringssysteem. Dit heeft onder andere geleid tot lange wachttijden en een slechte bereikbaarheid van de ritreservering. In deze extra nieuwsbrief leest u waarom wij met dit nieuwe ritreserveringssysteem zijn gestart en waarom dit heeft geleid tot een slechte bereikbaarheid. Daarnaast geven wij u nogmaals enkele tips hoe u lange wachttijden bij het boeken van uw rit kunt voorkomen.

NIEUW RITRESERVERINGSSYSTEEM

Het systeem dat al 12 jaar gebruikt werd voor de ritreservering, kan vanaf 1 januari 2020 niet meer gebruikt worden. De leverancier stopt dan met de ondersteuning van dit programma. Vandaar dat wij genoodzaakt waren om een nieuw systeem aan te schaffen.

Dit nieuwe ritreserveringssysteem is voor de ingebruikname uitgebreid getest en daar waar nodig aangepast. Bovendien hebben de medewerkers van de ritreservering een training gevolgd. Wij hebben extra personeel aangenomen en ervoor gezorgd dat de personeelsbezetting in december op volle sterkte was om de extra drukte op te kunnen vangen.

HOE HEBBEN WIJ U HIEROVER GEÏNFORMEERD?

In de nieuwsbrief die u in november 2018 heeft ontvangen, hebben wij u al geïnformeerd over

het nieuwe ritreserveringssysteem en het feit dat dit tot lange wachttijden kan leiden. Deze informatie hebben wij ook op onze website gezet.

SLECHT BEREIKBAAR, LANGE WACHTTIJDEN

Ondanks al deze maatregelen is de wachttijd fors opgelopen en was de ritreservering slecht bereikbaar. Dit kwam omdat er technische zaken aan het licht kwamen die opgelost moesten worden. Daarnaast duurden de telefoongesprekken langer, omdat onze medewerkers moesten wennen aan het nieuwe systeem én omdat er meer tijd nodig was om u uit te leggen waarom u langer moest wachten.

VERVOERDERS

De taxibedrijven kunnen niets doen aan het feit dat mensen niet zijn opgehaald of te lang hebben moeten wachten. Dit is geheel te wijten aan het niet goed functioneren van ons ritreserveringssysteem.

INHOUD

- 1 Welkom
- 1 Nieuw ritreserveringssysteem
- 1 Hoe hebben wij u hierover geïnformeerd
- 1 Slechte bereikbaarheid
- 1 Vervoerders
- 2 Uw factuur
- 2 Maatregelen
- 3 De juiste telefoonnummers
- 3 Uw vragen over onze telefoonnummers
- 4 Tips & informatie
- 4 Aanmelden digitale nieuwsbrief



DE BEZETTING WAS OP VOLLE STERKTE OM U ZO GOED MOGELIJK VAN DIENST TE ZIJN

UW FACTUUR

Het is mogelijk dat u uw factuur over december later ontvangt dan u van ons gewend bent en dat

de incasso hiervan ook op een later tijdstip plaatsvindt. Dit heeft te maken met de invoering van het nieuwe ritreserveringssysteem en de koppeling met onze administratie.

MAATREGELEN

Wat hebben wij gedaan om de lange wachttijd te verminderen en de bereikbaarheid te verbeteren?

1. In de eerste weken van december zijn alle 70 telefoonlijnen gebruikt. Dit is het maximaal aantal lijnen dat wij ter beschikking hebben. Normaal hebben wij 50 lijnen in gebruik.
2. Alle werkplekken (25) bij de ritreservering waren bezet. In totaal zijn er gemiddeld 2.500 telefoontjes per dag afgehandeld.
3. De klantenservice was maximaal bezet om telefoontjes van klanten te beantwoorden.
4. Wij hebben de tekst van de bandjes die u hoort als u in de wacht staat als u belt, diverse keren aangepast om u te informeren over de stand van zaken.
5. Wij hebben een bericht op onze website geplaatst dat u rekening moest houden met lange wachttijden.
6. Wij hebben u gevraagd om, indien mogelijk, via de website de ritten te reserveren. Veel klanten hebben dit gedaan.
7. Onze medewerkers van de ritreservering en de klantenservice hebben de tijd genomen om u uit te leggen waarom u langer moest wachten.
8. Wij hebben de gemeenten regelmatig schriftelijk op de hoogte gehouden over de stand van zaken.



ONZE MEDEWERKERS DOEN ER ALLES AAN OM UW RIT IN GOEDE BANEN TE LEIDEN

DE JUISTE TELEFOONNUMMERS



Klantenservice: 0900 - 33 10 550
(op werkdagen van 09.00 - 17.00 uur)

Ritreservering: 0900 - 0699
(zeven dagen per week van 07.00 - 22.00 uur)

Als u een rit wilt boeken **vanuit het buitenland** belt u **+31 46 - 45 74 777**.

Sla de bovenstaande nummers op in uw telefoon.

KLANTENPORTAL

Omnibuzz is bezig met het ontwikkelen van een klantenportal. Via deze portal kunt u zélf uw ritten boeken en annuleren. Wij gaan met een aantal mensen deze portal testen. In de loop van 2019 zal deze portal voor klanten beschikbaar komen. Wij zullen voor onze klanten meerdere informatiesessies in de provincie organiseren om de werking van de portal uit te leggen. Wij zullen u hierover informeren via onze nieuwsbrieven en onze website.

LET OP

Heeft u andere nummers opgeslagen van Omnibuzz of Regiotaxi Limburg? Verwijder deze dan uit uw telefoon.

UW VRAGEN OVER ONZE TELEFOONNUMMERS

Wij hebben in december onder andere vragen gekregen over onze telefoonnummers. Klanten denken dat zij voor het bellen van onze 0900 telefoonnummers geld moeten betalen en dat Omnibuzz daar geld voor krijgt. Dat is niet juist.



VOOR ONZE TELEFOONNUMMERS BETAALT U HET TARIEF VAN UW PROVIDER

U als klant betaalt alleen de kosten die in het abonnement met uw provider zijn vastgesteld. Omnibuzz krijgt geen geld. De keuze voor 0900 telefoonnummers is bewust gemaakt omdat 8 cijfers sneller getoetst en gemakkelijker te onthouden zijn.

➤ GEBRUIK TELEFOONNUMMER 013 - 54 99 991

Begin december kwamen wij erachter dat klanten nog steeds telefoonnummer 013-5499991 bellen om een rit te boeken. Dit is het oude nummer waarmee klanten vroeger, in de regiotaxi-tijd, een rit konden boeken vanuit het buitenland. Dit telefoonnummer werd bij de start van het nieuwe ritreserveringssysteem geblokkeerd. Wij hebben vervolgens het telefoonnummer tijdelijk weer opengesteld.

Vanaf eind januari is dit telefoonnummer (013 - 54 99 991) niet meer in gebruik.



VERWIJDER OUDE TELEFOONNUMMERS. ZO WEET U ZEKER DAT U ONS KUNT BEREIKEN

TIPS & INFORMATIE

TIPS VOOR HET BOEKEN VAN UW RIT

In onze nieuwsbrieven geven wij u regelmatig tips over het voorkomen van een lange wachttijd bij het boeken van een rit. Onderstaand zetten wij deze tips nog eens voor u op een rij:

- > Houd uw pasnummer bij de hand bij het boeken van uw rit.
- > Boek uw rit zo vroeg mogelijk en niet op het laatste moment zodat de taxi's beter op tijd kunnen rijden.
- > Bel op een ander tijdstip terug om een rit te boeken als u hoort dat er lange wachttijden zijn.
- > Boek, indien mogelijk, meerdere ritten in 1 keer.
- > Gaat u elke week op donderdag op bezoek bij familie. Laat dit dan boeken als een vaste rit, dan hoeft u deze rit niet steeds opnieuw te boeken.
- > Boek, indien mogelijk, uw rit via het ritreserveringsformulier op onze website.

HOE GAAT HET NU MET DE WACHTTIJD?

Inmiddels is de wachttijd zeer sterk afgenomen en is ons serviceniveau weer zoals u van ons gewend bent. Houd er rekening mee dat er momenten zijn dat u toch nog enkele minuten moet wachten.

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 (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. U heeft het nieuws dan nog vlugger in huis.



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).
Voor het boeken van uw ritten is Omnibuzz dan zeven dagen per week bereikbaar vanaf 7.00 uur 's morgens tot 22.00 uur 's avonds.

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 35.000 exemplaren.

UITGAVE

Vormgeving: bartistiek Design
Teksten: Pascalle Savelkoul, Omnibuzz
Foto's: Petra Niessen

MEER INFORMATIE

Voor meer informatie: www.omnibuzz.nl