

## Hamers-Wiertz, Anja (Kerkrade)

---

**Van:** Priscilla Vanwersch <P.Vanwersch@omnibuzz.nl>  
**Verzonden:** vrijdag 3 februari 2017 13:38  
**Aan:** 'info@gemeentebeek.nl'; 'esther.apeldoorn@beesel.nl'; 'i.vant.hof@bergen.nl'; 'griffie@brunssum.nl'; 'm.hermans@echt-susteren.nl'; 'griffie@eijdsden-margraten.nl'; 'gemeente@gennep.nl'; 'griffie@gulpen-wittem.nl'; Bureau Griffie; 'r.poels@horstaandemaas.nl'; KRD Griffie; 'gemeente@landgraaf.nl'; 'w.cornelissen@leudal.nl'; 'h.vansoest@gemeentemaasgouw.nl'; 'judith.goossens@maastricht.nl'; 'yarka.dreessen@meerssen.nl'; 'griffier@nederweert.nl'; 'gemeente@nuth.nl'; Richter, Marcel (Onderbanken); 'ita.joosten@peelenmaas.nl'; 'math.steijvers@peelenmaas.nl'; 'rob.notermans@roerdalen.nl'; 'josvervuurt@roermond.nl'; 'arnvestjens@roermond.nl'; 'w.huisinga@schinnen.nl'; 'info@simpelveld.nl'; 'raadsgriffie@sittard-geleen.nl'; 'theo.pierik@gemeentestein.nl'; 'b.hoevenagel@vaals.nl'; 'griffie@valkenburg.nl'; 'g.vansoest@venlo.nl'; 'a.hazenbosch@venlo.nl'; 'y.vangeel@venlo.nl'; 'm.beijers@venlo.nl'; 'griffie@venray.nl'; VDL-Griffie (Voerendaal); 'm.wolfs@weert.nl'; 'p.otten@weert.nl'

**Onderwerp:** Ter informatie: Start Omnibuzz goed verlopen

**Categorieën:** POSTLIJST RAAD

Beste raadsleden,

Via deze mail informeren wij u over de start van Omnibuzz op 11 december 2016 en over de ontwikkelingen bij Omnibuzz.

### Start Omnibuzz goed verlopen

Via deze nieuwsbrief informeren wij u over de start van Omnibuzz op 11 december 2016 en over de ontwikkelingen bij Omnibuzz. Meer informatie [www.omnibuzz.nl](http://www.omnibuzz.nl).

#### Korte terugblik

Aan de start van Omnibuzz op 11 december 2016 is bijna 3 jaar voorbereiding vooraf gegaan:

- 2014: vaststellen visie.
- 2015: uitwerking visie.
- 2016: realisatie gemeenschappelijke regeling Omnibuzz, start organisatie en aanbesteding vervoer.



#### Aanbesteding vervoer

Er zijn 9 percelen aanbesteed aan 8 taxibedrijven voor de duur van maximaal 3 jaar (2+1 jaar). Nieuwe vervoerders zijn Munckhof Taxi B.V. (perceel Westelijke Mijnstreek) en Jac de Leeuw B.V. (nieuw: perceel Venlo). De overige percelen behouden dezelfde vervoerders die voorheen als onderaannemer voor Veolia hebben gereden. Omnibuzz is namens de gemeenten de directe contracthouder met alle bedrijven; er zijn geen contractuele tussenschakels meer.

#### Verloop van de start

De start van het Wmo-vervoer voor 32 gemeenten in Limburg door Omnibuzz op 11 december 2016 is goed verlopen. Om 07.00 uur zijn alle systemen opgestart. Bij de klantenservice, die voor één keer op zondag open was, was extra personeel aan het werk. Bij het callcenter van PZN, dat door Omnibuzz is gecontracteerd en waar de ritten worden gereserveerd, was eveneens extra personeel

aanwezig. De taxibedrijven hadden extra auto's klaar staan. Kortom, alles was stand by om deze gigantische overgang van de oude naar de nieuwe situatie in goede banen te leiden. Rond 11.00 uur bleek dat de overgang van Regiotaxi naar Omnibuzz goed verliep en de extra inzet niet nodig was.

Er zijn nauwelijks klachten binnengekomen die terug te leiden zijn naar de overgang van het contract. Wel waren er klachten over het vervoer, maar die waren zowel op inhoud als op aantallen in lijn met de uitvoering zoals die tot en met 10 december plaatsvond. Er is dus geen sprake geweest van een piek, extra klachten of onvrede onder de reizigers.

Wij vragen onze klanten ook om een cijfer te geven voor onze dienstverlening. Vanaf de start van Omnibuzz op 11 december 2016 tot half januari 2017 is dit ook gebeurd. In totaal hebben we 457 klanten gebeld. Wij kregen 450 voldoende en 7 onvoldoendes. Het gemiddelde cijfer dat de klanten ons gaven was een ruime 8.

#### Verrijking klantgegevens

In samenwerking met het projectbureau Regiotaxi en PZN (de huidige uitvoerder van het callcenter), zijn de vervoers- en reizigersdata overgedragen aan Omnibuzz. Dit is goed gegaan. Omnibuzz is vervolgens gestart met het actualiseren en completeren van de reizigersgegevens met aanvullende data. De respons hierop is bijzonder hoog. In januari is de respons 85% (meer dan 30.000 personen). Klanten hebben hun indicatiegegevens gecontroleerd en actuele contactgegevens van zichzelf en van eventuele vertegenwoordigers aangeleverd. Er zijn ook veel emailadressen geregistreerd. Hiermee geven reizigers aan informatie graag per email te willen ontvangen. Wijzigingen van NAW-gegevens en vervoersindicaties worden eerst bij de gemeente gecheckt en zullen daarna door de gemeente worden aangepast.

#### Defecte pasjes

Na 11 december 2016 werd duidelijk dat veel oude Regiotaxi pasjes in regio's Parkstad, Maastricht en Noord- en Midden-Limburg defect zijn en dus niet geschikt om de ritten goed te registreren. Veel pasjes hebben geen functionerende magneetstrip of de magneetstrip is er vanaf gegaan. Er wordt onderzocht wat hier de oorzaak van is, omdat de Regiotaxipasjes van de oorspronkelijke 10 Omnibuzz gemeenten zonder problemen functioneren. Omnibuzz handhaaft op een correcte registratie van de ritten. Klanten met een defecte pas worden hierdoor veelvuldig naar Omnibuzz verwezen. Deze defecte passen worden vervolgens ingenomen en gewisseld tegen nieuwe pasjes; reizigers kunnen in de tussentijd blijven reizen.

#### Toekomstige ontwikkelingen

Omnibuzz heeft in 2016 hard gewerkt om de bedrijfsvoering aan te passen aan de nieuwe situatie. De afgelopen maanden zijn de interne systemen gereed gemaakt en getest en zijn de telefooncentrales ingericht. Het callcenter van PZN is, met een overgangscontract van maximaal één jaar en een optie tot verlenging van 3 maanden met de intentie tot volledige overname, onder regie van Omnibuzz komen te staan. Dat wil zeggen dat in 2017 verder wordt gewerkt aan de beste vorm en passend tijdsplan om deze overgang te realiseren. Tot die tijd stuurt Omnibuzz via PZN het callcenter aan. Op deze manier wordt de werkgelegenheid en de deskundigheid van de callcenter agents behouden.

#### Uitwerking regiemodel

Omnibuzz zal in 2017 starten met de uitwerking van de ICT-omgeving die nodig is om een volwaardig regiemodel te realiseren. Hierbij is ook plaats voor andere vervoersvormen, zoals leerlingenvervoer en het vervoer naar de dagverzorging; het zogenaamde Wmo-BG vervoer. In deze situatie zal Omnibuzz uiteindelijk ook de ritplanning (mee) gaan uitvoeren.

Daarnaast hebben zich al instellingen bij Omnibuzz gemeld met het verzoek om te bekijken of Omnibuzz het vervoer kan gaan uitvoeren voor hun dagverzorging en dagactiviteiten.

Door het combineren van deze functies, waarbij Omnibuzz nauw zal samenwerken met de vervoerders, zal een expertisecentrum ontstaan bij Omnibuzz en worden synergie en efficiency voordelen gerealiseerd.

#### Voor Elkaar Pas Arriva

In opdracht van de gemeenten werken Omnibuzz en Arriva hard aan een passend OV-product voor mensen met een Wmo-vervoersindicatie. Uitgangspunt is het zoveel mogelijk wegnemen van drempels om van het openbaar vervoer gebruik te maken. De bussen van Arriva zijn namelijk heel toegankelijk. Er wordt daarom gewerkt aan een "Voor Elkaar Pas", waarmee reizigers van Omnibuzz die toch (deels) met het OV kunnen reizen, hun reizen ook met Arriva kunnen maken. Bij deze pas zit een tweede pas, zodat er altijd iemand (gratis) kan worden meegenomen als begeleider in het Arriva (bus) vervoer. De "Voor Elkaar Pas" kan dan tevens voor het Omnibuzz vervoer gebruikt worden, zodat mensen geen dubbele passen hoeven aan te houden. De details worden nog uitgewerkt. Zodra dit afgerond is, wordt het ter besluitvorming voorgelegd aan de gemeenten.

Guido Vreuls/Lodewijk Brüll

Met vriendelijke groet,



#### **Omnibuzz, maatwerk in vervoer**

**Priscilla Vanwersch**

*Medewerker officemanagement/directiesecretaresse*

**t:** 046-4574712 **m:** 06-11883770

**a:** Geleenbeeklaan 2, 6166 GR Geleen

**w:** [www.omnibuzz.nl](http://www.omnibuzz.nl) **e:** [p.vanwersch@omnibuzz.nl](mailto:p.vanwersch@omnibuzz.nl)

Dit e-mailbericht is slechts bestemd voor de persoon of organisatie aan wie het is gericht. Het bericht kan informatie bevatten die persoonlijk en/of vertrouwelijk is. Tevens kan het informatie bevatten die niet publiekstoegankelijk van aard is. Omnibuzz aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid indien de inhoud van dit bericht en eventuele bijlagen in strijd is met de wet of de goede zeden. Voor het geval de ontvanger van het bericht niet de bedoelde persoon of organisatie is, wordt hierbij vermeld dat verdere verspreiding, openbaarmaking of vermenigvuldiging strikt verboden is en verzoeken wij u de inhoud niet te gebruiken en de afzender direct te informeren. Bij voorbaat dank voor uw medewerking.