



gemeente Roermond

uw nummer

uw datum

ons nummer 106268-2022
onze datum 21 juli 2022
verzonden 22 JULI 2022
inlichtingen bij L. van Hoeve
cluster Ontwikkeling Opgaven
doorkiesnr. 06 -11210437

AAN

de leden van de commissie BS

bijlage(n) 1
betreffende Klantbrief Omnibuzz naar aanleiding van chauffeurstekort.

Geachte leden,

Gemeenten zijn verantwoordelijk voor het bieden van een voorziening voor (collectief vraagafhankelijk) doelgroepenvervoer volgens de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo 2015). De gemeente Roermond organiseert dit vervoer via Omnibuzz.

Hierbij informeer ik u over het chauffeurstekort bij de vervoersbedrijven en de gevolgen ervan voor het doelgroepenvervoer. Cliënten worden door middel van een klantbrief van Omnibuzz, persoonlijk geïnformeerd (zie bijlage).

Omnibuzz constateert dat afhankelijk van de regio, de dag en de tijd, het steeds meer een uitdaging is om de planning bij de taxibedrijven rond te krijgen, als gevolg van het chauffeurstekort. Om de kwaliteit van het vervoer op peil te houden en de ritten uit te kunnen voeren, op het moment dat de cliënt er om vraagt, worden de reistijden door Omnibuzz aangepast t/m 30 september 2022.

Daarnaast vraagt Omnibuzz de cliënten ook om medewerking, zodat alle cliënten kunnen blijven reizen. Zij hebben daartoe een aantal richtlijnen opgesteld zoals onder andere het tijdig boeken van een rit door de gebruiker en/of het vermijden van piekmomenten (indien mogelijk). Op deze wijze wil Omnibuzz het vervoer in goede banen (blijven) leiden.

Ik vertrouw erop u hiermede voldoende geïnformeerd te hebben.

Met vriendelijke groet,

wethouder stedelijk beheer, bereikbaarheid en dienstverlening

Vincent Zwijnenberg

<Klantnummer>
<Aanhef> <Voorletters> <Achternaam>
<Straatnaam> <huisnummer> <toevoeging>
<Postcode> <Woonplaats>
<(Land indien afwijkend van Nederland)>

BETREFT:

Informatie over chauffeurstekort
en hoe u kunt helpen

Sittard, 22 juli 2022

Geachte <aanhef> <achternaam>,

Omdat wij u persoonlijk willen informeren over het chauffeurstekort en de gevolgen ervan, hebben wij ervoor gekozen om geen nieuwsbrief maar een persoonlijke brief aan u te sturen.

Wij willen u in deze brief ook vragen ons te helpen zodat wij samen ervoor kunnen zorgen dat de kwaliteit van de uitvoering van uw rit goed is en blijft en wij alle ritten kunnen blijven rijden. Lees deze brief aandachtig door en volg – voor zover van toepassing en mogelijk – onze verzoeken op.

Wij vinden het belangrijk dat iedereen kan reizen en daardoor kan meedoen in onze samenleving. Het is van belang dat u als klant van Omnibuzz voorspelbaar en betrouwbaar vervoer krijgt aangeboden. Tot op heden is de kwaliteit van de uitvoering van de ritten goed en in overeenstemming met de afspraken met gemeenten. Het aantal gegronde klachten over het op tijd ophalen en een te lange rijtijd is laag. Dit willen wij ook zo houden, want u als klant moet weten waar u aan toe bent na het bestellen van uw rit.

In een recent overleg met alle taxibedrijven is geconstateerd dat het, afhankelijk van de regio, de dag en de tijd, steeds vaker een uitdaging is om de planning rond te krijgen. Wij doen er alles aan om ervoor te zorgen dat wij uw rit kunnen uitvoeren op het moment dat u dat wil. Een aannamestop is écht het laatste middel dat wij willen inzetten. Om ervoor te zorgen dat de taxibedrijven de planning rond krijgen, hebben wij besloten om de tijdstippen waarop u in het weekend met Omnibuzz kunt reizen aan te passen.

U kunt met Omnibuzz reizen:

- Van maandag t/m donderdag: tussen 06.00 - 00.00 uur
- Op vrijdag en zaterdag: tussen 06.00 - 00.00 uur
- Op zondag en feestdagen: tussen 07.00 - 00.00 uur

Deze tijdstippen gelden in ieder geval tot en met 30 september 2022.

Wij vragen ook uw medewerking, want u kunt ons helpen ervoor te zorgen dat alle klanten kunnen blijven reizen.

U kunt ons helpen door:

- Uw rit eerder te boeken. Zodra u weet dat u ergens naar toe moet/wil gaan, laat ons dit dan meteen en zeker minimaal 24 uur van tevoren weten. Vaak zijn medische afspraken of vaste afspraken zoals uw kienavond, zwemclub of andere activiteiten bekend. Als wij vroeg op de hoogte zijn van uw afspraken, kunnen de vervoerders de ritten beter plannen.
- Piekmomenten te vermijden en uw ritten, als dat kan, te spreiden over de dag en de uren. Een betere spreiding van de ritten helpt die pieken te voorkomen. Boek, als dat kan, uw rit bijvoorbeeld om 10.45 uur of 11.10 uur.

- › Op een ander tijdstip te reizen, als dat mogelijk is. De piekmomenten verschillen vaak per regio en dag, maar zijn met name 's ochtends rond 09.00 uur, 's middags tussen 12.00 – 13.00 uur en in de namiddag tussen 16.00 – 18.00 uur. Onze telefonistes weten dit, zullen u hierop wijzen en nagaan of de rit ook vroeger of later op die dag kan worden uitgevoerd. Medische ritten, bezoek kerk bij begrafenis/doop etc. en aansluiting op het openbaar vervoer voeren wij overigens altijd uit.
- › Ervoor te zorgen dat u uw vaste ritten, als die niet doorgaan vanwege een zomervakantie, op tijd stopzet. Houd er ook rekening mee dat als u een heen- en terugrit heeft geboekt en niet aanwezig bent bij het ophalen voor de heenrit, uw terugrit automatisch wordt geannuleerd. U moet uw terugrit dan weer apart boeken.
- › Op tijd klaar te staan zodat u direct kunt instappen, andere klanten niet hoeven te wachten en de chauffeur op tijd bij volgende adres is. Dat lukt zeker als u gebruik maakt van onze terugbelservice. U krijgt dan een telefoontje zodra uw chauffeur in de buurt is. Geef bij het reserveren van de rit aan dat u gebruik wenst te maken van de terugbelservice en geef het nummer door waarop u gebeld wilt worden. Als de chauffeur niet lang hoeft te wachten, kunnen wij meer ritten op tijd uitvoeren.
- › Korte ritjes vaker met uw scootmobiel te maken omdat deze heel geschikt is om kleine afstanden af te leggen. U bent dan niet gebonden aan onze ophaaltijden. Bovendien kost het meenemen van een scootmobiel in ons vervoer veel tijd bij het in- en uitstappen en het vastzetten.
- › Met andere vervoersvoorzieningen, zoals bijvoorbeeld zittend ziekenvervoer of de wensbus, te reizen als dat van toepassing en mogelijk is.
- › Met korting te reizen in het OV met uw Voor Elkaar Pas (VEP). Heeft u die nog niet? Vraag hem dan aan via onze klantenservice.

➤ OPLOSSEN CHAUFFEURSTEKORT

In de nieuwsbrief van Omnibuzz van december 2021 hebben wij al aandacht besteed aan het chauffeursstekort bij taxibedrijven. Helaas hebben zij, net als alle andere taxibedrijven in heel Nederland, nog steeds last van een tekort aan personeel. En ongetwijfeld heeft u ook gehoord of gelezen dat dit niet alleen in de taxibranche voorkomt, maar ook in de zorg, de horeca en andere bedrijfstakken.

Alle taxibedrijven zijn al geruime tijd druk bezig met het werven van personeel. Er worden gelukkig vacatures opgevuld bij de taxibedrijven hoewel er nog steeds sprake is van een tekort aan chauffeurs. Bovendien is niet iedereen die zich meldt ook geschikt voor dit werk. Het opleiden van personeel kost tijd en men dient in het bezit te zijn van de vereiste papieren.

Kent u iemand in uw familie- of kennissenkring die interesse heeft in een baan als taxichauffeur? Verwijs hem/haar dan naar onze website www.omnibuzz.nl/werken-bij-omnibuzz. Hier staat informatie voor mensen die op zoek zijn naar een baan als chauffeur of neem contact op met een van de taxibedrijven die op onze website vermeld staan.

Ik hoop van harte dat ik u in onze volgende nieuwsbrief kan melden dat wij erin geslaagd zijn deze uitdaging het hoofd te bieden. Samen moet dat lukken, want samen bereik je meer!

Met vriendelijke groet,



Mr. G.M.F. Vreuls,
Directeur Omnibuzz