

Protocol Calamiteiten/onvoorziene omstandigheden Omnibuzz vervoer

**Omnibuzz
05-02-2021**

Protocol Calamiteiten / onvoorziene omstandigheden Omnibuzz vervoer versie 05-02-2021

Indien door calamiteiten de uitvoering van Omnibuzz vervoer hinder ondervindt, bijvoorbeeld door winterse omstandigheden, treden vervoerder en Omnibuzz met elkaar in overleg. Omnibuzz besluit op basis van dat overleg en op basis van het calamiteitenprotocol, op dat moment of en hoe de uitvoering van Omnibuzz vervoer wordt voortgezet. Een vervoerder kan niet op eigen gelegenheid deze beslissing nemen (zie voor uitzondering aan einde van bijgevoegd schema).

Het volledig of gedeeltelijk stopzetten van het vervoer geldt in eerste aanleg op perceelniveau. In uitzonderlijke situaties en alleen na overleg met Omnibuzz kan hiervan worden afgeweken en kan er per gebied een aannameslop gerealiseerd worden. Omnibuzz informeert over het besluit naar de reiziger via de website van Omnibuzz vervoer en eventueel via een boodschap, die wordt afgespeeld bij de ritreservering.

Voorop staat dat de uitvoering van Omnibuzz vervoer altijd verantwoord plaats moet vinden.

Het protocol geeft bewust geen uitputtende voorbeelden van omstandigheden en ook geen strikte termijnen van duur rittenstop. De praktijk leert dat het inspelen op calamiteiten waardoor uitvoering van ritten niet meer mogelijk is, maatwerk is. Met nadruk wordt vermeld dat het hier om calamiteiten, noodzakelijke rittenstops, gaat die veroorzaakt worden door externe omstandigheden, dus omstandigheden waar vervoerders geen invloed op hebben en die niets te maken hebben met eventuele problemen in de bedrijfsvoering.

Indien de rituitvoering door omstandigheden en na overleg met Omnibuzz niet meer plaats kan vinden, dan heeft de vervoerder de plicht om telefonisch (indien een telefoonnummer beschikbaar is) contact te zoeken met de reiziger van een geboekte rit en mee te delen dat hij of zij niet meer kan worden opgehaald. Per situatie treedt Omnibuzz met de vervoerder in overleg om elkaars standpunten aan te horen. Afhankelijk van de ernst en de duur van de calamiteit beslist Omnibuzz of het een uitzonderingssituatie betreft waarbij de marges rondom stiptheid en omrijden tijdelijk niet van toepassing worden verklaard. Een weerssituatie is geen aanleiding om het aantal toegestane niet-dataritten te verruimen.

Omnibuzz is op de hoogte van de calamiteitenplannen bij vervoerders. Deze gaan vooral heel specifiek in op de taken van de chauffeurs, bij voornamelijk incidentele calamiteiten zoals aanrijdingen en onwel worden van klanten. De vervoerders zijn goed voorbereid op deze incidentele calamiteiten. Deze incidentele calamiteiten worden ook gemeld aan Omnibuzz. In overleg wordt dan bepaald of Omnibuzz nog activiteiten moet ondernemen.

Escalatiemodel calamiteiten / onvoorziene omstandigheden

Door externe omstandigheden rijden vervoerders met forse vertragingen, beperkt of helemaal niet. Bijvoorbeeld: Voertuigen kunnen (tijdelijk) niet rijden vanwege weersomstandigheden of afsluitingen i.v.m. ramp.

- 1. Start met:** berichtgeving weersomstandigheden, NL Alert en bevoegde instanties en/of signalen over ontwikkelingen op de weg van de vervoerders richting Omnibuzz. Relatiebeheerder Bedrijven (Hennie Peters) inventariseert (met meldende vervoerder(s)) en coördineert de besluitvorming met de directeur (Guido Vreuls).
- 2. Een negatief reisadvies** kan het gevolg zijn van bovenstaande situatie
- 3. Besluit (tijdelijke) rittenstop:** als de situatie verder escaleert
- 4. Vervolgfases:** En daarna volgen de onderstaande fases.

Let op: Alle acties worden pas uitgevoerd nadat de afdeling Regie van Omnibuzz de laatste informatie m.b.t. de verstoring heeft gemeld. De afdeling Regie van Omnibuzz is het eerste aanspreekpunt.

Vervolg- fase 1	Actie door Omnibuzz Regie	Actiepunt Inventarisatie bij omliggende vervoerders/percelen met betrekking tot verstoring rituitvoering.
	Callcenter	Klant wordt bij het reserveren van ritten geïnformeerd over verstoring van de rituitvoering.
	Relatie- beheerder bedrijven	Bepaalt of er automatische telefoonbandjes worden ingezet en overlegt met de communicatie-adviseur welke andere communicatiemiddelen richting klanten/buitenwereld worden ingezet.
Vervolg- fase 2	Actie door Omnibuzz- Regie	Actiepunt Registreren oorzaak calamiteit en updates.
	Relatie – beheerder bedrijven	Communicatie tijdspad met directeur en communicatie-adviseur Overlegt met de vervoerders over opschalen of afschalen van de calamiteit
	Omnibuzz Regie	Regie maakt in overleg met de manager Uitvoering een keuze wat te doen met reeds ingeboekte ritten: • ritten annuleren in systeem, • ritten afbellen, • wachten tot klant belt.
	Callcenter	Reizigers informeren over verstoring bij de rituitvoering.
Vervolg- fase 3	Actie door Taxibedrijf	Actiepunt Naar Omnibuzz Regie communiceren dat de calamiteit opgelost is.
	Relatie- beheerder bedrijven	Bij Omnibuzz intern communiceren dat de calamiteit en daarmee rittenstop voorbij is.
	Omnibuzz Regie	Alle betrokkenen informeren dat de calamiteit en daarmee rittenstop voorbij is.

N.B. Los van het protocol blijft ook de chauffeur individueel verantwoordelijk voor het beoordelen van de veiligheid. Leidt dit tot een stop van betrokken chauffeur, dan wordt dat gemeld aan de eigen taxicentrale, die dat dan weer via dit protocol meldt aan Omnibuzz.