

WMEBV – Zorgplicht in de dienstverlening van Omnibuzz

Het dagelijks bestuur van de Gemeenschappelijke Regeling Omnibuzz;

Gelet op het per 1 januari 2024 in werking treden van de zorgplicht van de wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (WMEBV) waarvoor een bestuursorgaan beleid moet opstellen,

Besluit tot vaststelling van het beleid: WMEBV – Zorgplicht in de dienstverlening van Omnibuzz.

Onze dienstverlening is er voor alle klanten

Omnibuzz levert diensten aan klanten die hier vanuit het recht op de voorziening aanspraak op maken. Dit recht wordt aan de klant toegekend door de gemeente. Vervolgens komen deze klanten voor hun vervoersbehoefte en al hun vragen over de dienstverlening bij Omnibuzz terecht. Daarom is het belangrijk dat wij duidelijk vastleggen en communiceren hoe wij ondersteuning bieden aan onze klanten: onze zorgplicht. Het vastleggen van deze 'ondersteuning bij het bestuurlijk verkeer' is per 1 januari 2024 verplicht vanuit de wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer.

Basisprincipes van de zorgplicht

Er zijn een aantal basisprincipes die gelden voor al onze kanalen:

- > Een (vertegenwoordiger van de) klant wordt altijd verder geholpen met zijn (aan)vraag.
- > Onze dienstverlening is inclusief en toegankelijk voor iedereen en wij hebben de taak om eventuele drempels weg te nemen.
- > Onze digitale dienstverlening kent dezelfde kwaliteit van ondersteuning als telefonisch of fysiek.
- > Ondersteuning hoeft niet altijd van Omnibuzz zelf te komen.
- > Omnibuzz én de (vertegenwoordiger van de) klant hebben een eigen verantwoordelijkheid in de communicatie en interactie.
- > Als ons algemene dienstverleningsaanbod niet past bij een specifieke vraag, zoeken wij een passende oplossing en bieden maatwerk als dat nodig is.

Algemene vragen

Voor algemene vragen kunnen klanten terecht bij de klantenservice van Omnibuzz:

- > telefonisch;
- > via e-mail;
- > via het contactformulier op de website
- > via analoge post (postadres);
- > op ons bezoekadres.

Actuele contactgegevens, adressen en openingstijden zijn te vinden op de website van Omnibuzz (<http://www.omnibuzz.nl/>).

Digitale dienstverlening

Een steeds grotere meerderheid van onze klanten wil digitaal geholpen en geïnformeerd worden. Wij moeten ervoor zorgen dat wij digitale brieven, meldingen, verzoeken of aanvragen elektronisch kunnen ontvangen en behandelen. Digitale communicatie heeft ook onze voorkeur. Veel van onze diensten worden al (volledig) digitaal aangeboden. Om ervoor te zorgen dat de drempel van het digitaal communiceren zo laag mogelijk is, bieden wij onze klanten de volgende ondersteuning:

- > We geven actuele informatie in duidelijke taal over onze diensten op onze websites.
- > Onze website voldoet aan de wettelijke toegankelijkheidseisen.
- > Met ons klantportaal MijnOmnibuzz maken wij alle digitale diensten laagdrempelig toegankelijk voor zoveel mogelijk gebruikers. Dit houdt o.a. in:
 - o Onze klantenservice is tijdens kantooruren bereikbaar voor algemene vragen en ondersteuning. Specifiek voor MijnOmnibuzz wordt maatwerk geboden in de ondersteuning, afhankelijk van de behoefte (telefonisch, digitaal, videobellen, huisbezoek etc.).

- o Wij hebben (maatwerk) video instructies ontwikkeld, specifiek gericht op het gebruik van MijnOmnibuzz. Deze zijn beschikbaar voor iedereen, onafhankelijk van de openingstijden.
 - o Klanten kunnen een familielid/vriend/begeleider machtigen om namens de klant de digitale diensten te beheren.
- › Voor vragen over digitaal zakendoen met andere overheidsinstanties of ondersteuning bij (basis) digitale vaardigheden in het algemeen verwijzen wij klanten naar het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) in de desbetreffende gemeente. Meestal bevindt het IDO zich in de bibliotheek.

Kanttekening: de inrichting van de digitale dienstverlening zoals hierboven beschreven, is afgestemd op de klanten die vanuit de Wmo gebruik maken van ons vervoer. Dit is als sinds 2006 onze doelgroep. Intussen werkt Omnibuzz ook voor andere doelgroepen, zoals leerlingen/ouders voor leerlingenvervoer. Onze basisprincipes gelden voor alle doelgroepen. De uitwerking ervan in de dienstverlening kan verschillen, afhankelijk van kenmerken en behoeften van de doelgroep. De dienstverlening voor onze Wmo-klanten is stap voor stap gegroeid naar een passend aanbod. Voor alle andere doelgroepen werken we op dezelfde wijze naar een passende aanpak toe. De basisprincipes van de zorgplicht zijn uiteraard wel direct van toepassing op al onze klanten.

Voor (vertegenwoordigers van de) klanten voor wie de digitale dienstverlening ondanks alle ondersteuning te lastig is, blijven wij via de gangbare kanalen (bijvoorbeeld telefonisch en per post) bereikbaar.

Verbetering digitale dienstverlening

Om te blijven voldoen aan de zorgplicht, gebruiken we inzicht in het gebruik en eventuele belemmeringen die gebruikers ervaren, zodat we de diensten en bijbehorende ondersteuning structureel kunnen verbeteren. Het uiteindelijke doel van de zorgplicht is het verzekeren van inclusieve dienstverlening. De ondersteuning hiervoor bieden wij op twee manieren: 1. door zelfregie te faciliteren met passend en op de doelgroep afgestemde diensten en 2. door hulpstructuren te bieden voor mensen die er niet alleen uitkomen.

Aldus vastgesteld door het dagelijks bestuur van Omnibuzz op 13-11-2024.

Drs. V.G.J. Zwijnenberg CBM
Voorzitter Omnibuzz

mr. G.M.F. Vreuls
Directeur Omnibuzz