



Vervoerreglement

versie augustus 2017

1 Inhoud

2	Inleiding	5
3	Leeswijzer	6
4	Algemeen.....	8
4.1	Informatie over ZOOV	8
4.1.1	Organisatie Basismobiliteit Achterhoek: ZOOV	8
4.1.2	Contactgegevens.....	8
4.1.3	Scheiding boeking, planning en uitvoering van een reis	9
4.1.4	Openingstijden.....	9
4.1.5	Wachttijd ZOOV per telefoon	9
4.1.6	Mijn ZOOV Account.....	10
4.1.7	Reizigersadviesraad	10
4.1.8	Wie kan gebruik maken van ZOOV?	11
4.2	Uitvoering van de reis	12
4.2.1	Gedrag reiziger.....	12
4.2.2	Veiligheidsgordel.....	12
4.2.3	Vastzetten rolstoel	13
4.2.4	Inrijden scootmobiel	13
4.2.5	Overstap naar zitplaats	13
4.2.6	Reisverbod	13
4.2.7	Reisverbod besmettelijke ziekte.....	14
4.3	Kwaliteit.....	14
4.3.1	Calamiteiten/ slecht weer.....	14
4.3.2	Kwaliteit en tevredenheid.....	14
4.3.3	Praktijkcontroles reizen	15
4.3.4	Telefoonenquête.....	15
4.3.5	Klanttevredenheidsonderzoek.....	15
4.3.6	Voertuig.....	15
4.3.7	Eisen chauffeur	16
4.4	Informatie en klachten	16
4.4.1	Informatie over mogelijkheden	16
4.4.2	Gevonden voorwerpen	16
4.4.3	Klacht melden	17
4.4.4	Maatregelen voor optimale dienstverlening.....	18
4.4.5	Websites	18
5	ZOOV Op Maat.....	19
5.1	Samen reizen	19
5.1.1	Kinderen.....	19
5.1.2	(Huis)dieren.....	19

5.2	Waar kunt u reizen	19
5.2.1	Vervoergebied.....	19
5.2.2	Reisafstand.....	19
5.2.3	Reizen langer dan 20 km.....	20
5.2.4	Begin- en eindpunt van een reis	20
5.2.5	Veerpont	20
5.3	Openingstijden	20
5.3.1	Reistijden	20
5.3.2	Reistijden jaarwisseling.....	21
5.4	Reiskosten en betaling	21
5.4.1	Berekening kosten	21
5.4.2	Tarieven	21
5.4.3	Betaalwijze	21
5.4.4	Automatische incasso reiskosten aanvragen.....	22
5.4.5	Werking automatische incasso	22
5.4.6	Betalingsbewijs	23
5.4.7	Verkeerd tarief.....	23
5.5	Een reis boeken	23
5.5.1	Een reis boeken.....	23
5.5.2	Vooraanmeldtijden	24
5.5.3	Korte vooraanmeldtijd.....	24
5.5.4	Gegevens reisbestelling	24
5.5.5	Bevestiging reisreservering.....	25
5.5.6	Internetreservering.....	25
5.5.7	Informatie over geboekte reizen	25
5.6	Soort reisaanvraag	25
5.6.1	Gewenste vertrektijd	26
5.6.2	Voorgestelde vertrektijd	26
5.6.3	Gewenste aankomsttijd	26
5.6.4	Gegarandeerde aankomsttijd	27
5.6.5	Ov-aansluiting	27
5.6.6	Margetijden rondom ophalen	27
5.6.7	Vaste rit.....	27
5.6.8	Groepsreis.....	28
5.6.9	Wijzigen en annuleren van een reis.....	28
5.6.10	Reisoverzicht	28
5.7	Rondom aankomst en vertrek van de taxi	29
5.7.1	Belservices.....	29
5.7.2	Margetijden rondom afzetten	29
5.7.3	Toegestane reistijd (Omrijden).....	30
5.7.4	Gereed voor vertrek.....	30

5.7.5	Aanbellen en wachten	30
5.7.6	Hulp door chauffeur.....	30
5.7.7	Toegankelijkheid	30
5.7.8	Afspreekpunt	31
5.7.9	Chauffeur en reiziger treffen elkaar niet (loosmelding)	31
5.7.10	Voertuig is er (nog) niet	31
5.7.11	Weigeren vervoer door chauffeur	32
5.7.12	Verkeerd voertuig	32
5.7.13	Niemand aanwezig.....	33
5.7.14	Korte boodschap	33
5.7.15	Combineren	33
5.8	Tijdens de reis	33
5.8.1	Identificatie	33
5.8.2	Herkenbaarheid voertuig.....	33
5.8.3	Dienstverlening chauffeur	33
5.9	Bagage	34
5.9.1	Hoeveel bagage.....	34
6	Informatie voor reizigers met ZOOV Op Maat met een Wmo-indicatie	35
6.1	Vervoerindicatie	35
6.2	Begeleiding	35
6.2.1	Verplichte/medische begeleiding	35
6.2.2	Sociale begeleiding	35
6.2.3	Gezinsvervoer	35
6.3	Niet toegestane reizen	36
6.4	Valys	36
6.5	Puntbestemmingen.....	36
6.6	Extra rechten	36
6.6.1	Individueel vervoer	37
6.6.2	Gezinstaxi	37
6.6.3	Kamer-tot-kamer vervoer	37
6.7	Geblokkeerde bestemming.....	37
6.8	Reisbudget.....	37
6.9	Nuttige informatie over de reiziger.....	38
6.10	Hulpmiddelen en bagage	38
6.10.1	Hulpmiddelen.....	38
6.10.2	Eisen aan hulpmiddelen.....	38
7	Informatie voor ov-reizigers met ZOOV Op Maat	40
7.1	Mijn ZOOV voor Ov-reizigers.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
7.2	Ov-reisadvies	40
7.3	Handbagage.....	40

7.4	Niet toegestane reizen	40
8	Leerlingenvervoer via ZOOV School	41
8.1	Ophalen	41
8.2	Wijzigingen en ziek- en betermeldingen.....	41
8.3	Verhuizing en andere wijzigingen	41
8.4	Bereikbaarheid ouder/verzorger	42
8.5	Kennismakingsgesprek	42
8.6	Bijzondere problemen of handicaps	42
8.7	Hulp door chauffeur	42
8.8	Opstapplaatsen	42
8.9	Voertuig is er (nog) niet	43
8.10	Regels tijdens het vervoer.....	43
8.11	Kinderstoeltjes en zittingverhogers	43
8.12	Wat kunnen ouders / verzorgers van de chauffeur verwachten?	44
8.13	Incidenten.....	44
8.14	Richtlijnen voor soepel en veilig vervoer	44
9	Wijzigingen	46

2 Inleiding

ZOOV verzorgt het aanvullend vervoer in, naar en vanuit de Achterhoek. Reizigers die niet in staat zijn om via het openbaar vervoer of een andere vorm van zelfstandig vervoer op de plaats van bestemming te komen, kunnen gebruikmaken van ZOOV.

ZOOV is een gezamenlijk initiatief van de gemeenten Aalten, Berkelland, Bronckhorst, Doetinchem, Oost Gelre, Oude IJsselstreek en Winterswijk. Deze gemeenten zien ZOOV als een kans om voor inwoners in de Achterhoek goede basismobiliteit te realiseren.

ZOOV verzorgt onder meer het vervoer voor mensen met een wmo-indicatie voor sociaal-recreatief vervoer (regiotaxi). Dit gebeurt onder de naam ZOOV Op Maat. Ook het leerlingenvervoer en het vervoer naar en van werklocaties zijn bij ZOOV ondergebracht. Hiervoor hanteert ZOOV de namen ZOOV School en ZOOV Werk. Daarnaast biedt ZOOV mogelijkheden voor vervoerinitiatieven van vrijwilligers. Op deze manier willen de Achterhoekse gemeenten de Achterhoek bereikbaar houden en maken voor elke reiziger.

In dit vervoerreglement van ZOOV staan de spelregels en achterliggende informatie voor iedereen die bij ZOOV betrokken is.

3 Leeswijzer

Het vervoerreglement is een praktische vertaling van de eisen die zijn gesteld aan de uitvoerders van ZOOV en de afspraken die zijn gemaakt met deelnemende gemeenten en andere opdrachtgevers. In het vervoerreglement staan alleen die onderdelen van de dienstverlening waar de reiziger direct mee te maken kan krijgen.

Het vervoerreglement is geschreven voor de reiziger van ZOOV. Maar ook chauffeurs, vervoerders en medewerkers van ZOOV Klantenservice, van ZOOV Reisplanner en van de deelnemende gemeenten vinden in het vervoerreglement alle informatie over het gebruik van ZOOV.

Om het vervoerreglement goed leesbaar te houden, is soms gekozen voor een vereenvoudigde uitleg en zijn niet alle details opgenomen. Waar dit leidt tot onduidelijkheid, gaan bestekbepalingen en later overeengekomen afspraken vóór de bepalingen in dit reglement. Wanneer er onduidelijkheid blijft bestaan, beslist ZOOV Beheer over de te hanteren werkwijze. Aan het vervoerreglement kunnen geen rechten worden ontleend. Het is ook niet mogelijk om bezwaar te maken tegen de inhoud ervan.

Dit document wordt bijgehouden door ZOOV Beheer. Het vervoerreglement wordt aangepast als er afspraken veranderen. Als u een papieren versie leest, kan het zijn dat deze niet meer klopt. De nieuwste versie vindt u altijd op www.zooov.nl. Onderaan deze pagina ziet u welke versie u nu leest. Achteraan in elke versie staat een lijst van de onderwerpen die veranderd zijn ten opzichte van de vorige versie.

Hoe gebruikt u het vervoerreglement?

In dit vervoerreglement wordt elk onderwerp apart uitgelegd. In de tekst wordt soms verwezen naar een ander onderwerp dat er mee te maken heeft, of het onderwerp wordt op een andere plaats verder uitgelegd. Dit is herkenbaar aan de onderstreping en het onderwerppnummer dat dan achter het onderwerp staat. Bijvoorbeeld: “Er zijn verschillende Belservices/5.7.1”. Verwijzingen naar websites zijn eveneens onderstreept. Soms staat er ook een verwijzing naar een pagina op de website van ZOOV, dan staat er bijvoorbeeld “klik hier”.

Als u dit reglement leest op de computer, dan kunt u bij een verwijzing naar een website of een ander onderdeel in het reglement direct naar de juiste plek springen. Dit doet u door de control toets (Ctrl) ingedrukt te houden en dan op de onderstreepte tekst te klikken. Wanneer u in de taakbalk ‘beeld’ selecteert en daarna ‘navigatievenster’, ziet u aan de linkerkant op het scherm alle onderwerpen onder elkaar staan. Als u daarop klikt, springt u ook meteen naar dat onderwerp in de tekst.

Om het document leesbaar te houden, is ervoor gekozen om ‘hij’ te gebruiken. Overal waar ‘hij’ staat, kunt u ook ‘zij’ lezen.



Mist u informatie of heeft u een andere opmerking over dit vervoerreglement? Geef dit dan door aan ZOOV Beheer door te bellen naar 0543-543 545, of te mailen naar info@zoov.nl. Schrijven kan ook: ZOOV Beheer, Antwoordnummer 46, 7100 VB Winterswijk.

4 Algemeen

4.1 Informatie over ZOOV

4.1.1 Organisatie Basismobiliteit Achterhoek: ZOOV

ZOOV Beheer is verantwoordelijk voor de uitvoering van Basismobiliteit in de Achterhoek. ZOOV Beheer werkt in opdracht van de gemeenten Aalten, Berkelland, Bronckhorst, Doetinchem, Oost Gelre, Oude IJsselstreek en Winterswijk en van de provincie Gelderland.

De gemeenten zijn verantwoordelijk voor het verstrekken van de juiste voorziening aan inwoners die met een gemeentelijke indicatie gebruikmaken van ZOOV. ZOOV Beheer is verantwoordelijk voor de dagelijkse uitvoering van het vervoer. ZOOV Beheer stuurt de planning en de vervoerders aan. De reiziger kan bij ZOOV Klantenservice terecht voor algemene informatie en klachten over het vervoer.

4.1.2 Contactgegevens

ZOOV Beheer (kwaliteitsbewaking, contractbeheer)

info@zoov.nl

0543-543 543

Postbus 101

7100 AC Winterswijk

ZOOV Klantenservice (algemene informatie, klachten, suggesties)

www.zoov.nl

0543 543 545

Antwoordnummer 46

7100 VB Winterswijk

ZOOV Op Maat

ZOOV Reisplanner (reis boeken, reisinformatie, afmelden, wijzigen)

www.zoov.nl

0900-9874 (10 ct/min)

ZOOV Reisplanner is vanuit het buitenland bereikbaar via telefoonnummer +31 77 397 4244.

ZOOV School

088 – 9008900 (lokaal tarief)

school@zoov.nl

ZOOV Werk

088 – 9008901 (lokaal tarief)

werk@zoov.nl

4.1.3 Scheiding boeking, planning en uitvoering van een reis

De boeking en planning van de reizen met ZOOV worden verzorgd door ZOOV Reisplanner (voor vervoer met ZOOV Op Maat), ZOOV School of ZOOV Werk. Deze call centers zijn ondergebracht bij Munckhof Regie. Een andere partij verzorgt de uitvoering van de reis. Hiervoor heeft ZOOV Beheer meerdere vervoerbedrijven gecontracteerd.

Voor het boeken van een reis met **ZOOV Op Maat** belt de reiziger naar ZOOV Reisplanner (0900-9874, 10 ct/min.). Via www.zoov.nl kan een reis ook worden geboekt. ZOOV Reisplanner stuurt de geboekte reizen door naar één van de vervoerders. De vervoerder verzorgt vervolgens de gewenste reis. ZOOV Beheer heeft contracten met de verschillende vervoerders.

Het leerlingenvervoer met **ZOOV School** wordt ieder jaar, voorafgaande aan het schooljaar ingepland door ZOOV School. Het vervoer met **ZOOV Werk** wordt ingepland in overleg met de werkgevers en is afhankelijk van de werktijden van de reizigers. ZOOV School en ZOOV Werk sturen de geplande reizen door naar één van de vervoerders. De vervoerder verzorgt vervolgens de reis. ZOOV Beheer heeft contracten met de verschillende vervoerders.

4.1.4 Openingstijden

ZOOV Klantenservice

ZOOV Klantenservice is bereikbaar op werkdagen (maandag tot en met vrijdag) van 09:00 tot 17:00 uur. Buiten deze tijden is het mogelijk om een boodschap op het antwoordapparaat in te spreken. De telefonist belt de reiziger dan terug zodra ZOOV Klantenservice weer geopend is. Tijdens feestdagen is ZOOV Klantenservice gesloten.

ZOOV Op Maat / ZOOV Reisplanner (reis boeken, reisinformatie, afmelden, wijzigen)

ZOOV Reisplanner is bereikbaar van maandag tot en met zondag, van 06:00 tot minimaal 01:00 uur. ZOOV Reisplanner sluit als de laatste reiziger is ingestapt.

ZOOV School

ZOOV School is voor het doorgeven van ziekmeldingen, afmeldingen of wijzigingen dagelijks bereikbaar van 06.30 tot 17.30 uur.

ZOOV Werk

ZOOV Werk is voor het doorgeven van ziekmeldingen, afmeldingen of wijzigingen dagelijks bereikbaar van 06:30 tot 17.30 uur.

4.1.5 Wachtijd ZOOV per telefoon

Gemiddeld staat de telefonist van ZOOV Reisplanner, ZOOV School en ZOOV Werk de reiziger binnen 25 seconden te woord. Als er niet wordt opgenomen of wanneer de wachttijd erg lang is, kunnen reizigers dit melden bij ZOOV Klantenservice. Zij zoeken dan uit wat er aan de hand is.

4.1.6 Mijn ZOOV Account

Reizigers met ZOOV Op Maat, ZOOV School en ZOOV Werk kunnen via hun Mijn ZOOV Account op www.zoov.nl hun reisinformatie nakijken. Een Mijn ZOOV Account is gemakkelijk voor wie veel reist, omdat reizigers dan bij het boeken van een reis niet steeds alle gegevens hoeven op te geven. Daarnaast is een Account nodig als reizigers gebruik willen maken van bepaalde diensten, zoals het reserveren van een vaste rit, rijden op rekening etc.

Reist men via **ZOOV Op Maat**, dan is het mogelijk om via het Mijn ZOOV Account alle gereden reizen en ook de gereserveerde reizen in te zien. Reizigers kunnen hier ook hun resterende [Reisbudget/6.7](#) zien en nakijken wat de actuele status is van een reis, bijvoorbeeld of de taxi al onderweg is. Via Mijn ZOOV is het verder mogelijk om nieuwe reizen te boeken.

De eerste keer dat een reiziger van ZOOV Op Maat met een wmo-indicatie gebruik maakt van het Mijn ZOOV Account, moet hij bellen met ZOOV Reisplanner. De indicatie van de reiziger wordt dan aan het account gekoppeld en de reiziger krijgt de benodigde inloggegevens per e-mail toegestuurd. Een reiziger van ZOOV Op Maat zonder wmo-indicatie (ov-reiziger) kan direct via Mijn ZOOV op de website een account aanmaken.

Ouders van leerlingen die reizen met **ZOOV School** kunnen het Mijn ZOOV Account gebruiken om een ziekmelding of een vrije dag door te geven. Ook kunnen zij de vervoersinformatie van hun kind inzien via het Mijn ZOOV Account. Reizigers met ZOOV School die gebruik willen maken van Mijn ZOOV, bellen de eerste keer met ZOOV School. Nadat alle gegevens zijn gekoppeld aan het e-mailadres krijgen zij hun inlogcode toegemailed. Daarna is het direct mogelijk om in te loggen op Mijn ZOOV op www.zoov.nl.

Reizigers met **ZOOV Werk** kunnen via hun Mijn ZOOV Account een ziekmelding en eventuele vrije dagen doorgeven. Ook alle vervoersinformatie is via het Mijn ZOOV Account te raadplegen. Reizigers met ZOOV Werk die gebruik willen maken van Mijn ZOOV, bellen de eerste keer met ZOOV Werk. Nadat alle gegevens zijn gekoppeld aan het e-mailadres krijgen zij hun inlogcode toegemailed. Daarna is het direct mogelijk om in te loggen op Mijn ZOOV op www.zoov.nl.

4.1.7 Reizigersadviesraad

De Reizigersadviesraad is een overleg met reizigers. In de Reizigersadviesraad worden de belangen behartigd van alle reizigers van ZOOV. De Reizigersadviesraad bestaat uit reizigers, ouders van leerlingen of wettelijke vertegenwoordigers van reizigers. Tevens kunnen scholen of instellingen vertegenwoordigd zijn. ZOOV Beheer overlegt minimaal vier keer per jaar met de Reizigersadviesraad. Hierbij is altijd een vertegenwoordiger van ZOOV Reisplanner en een vertegenwoordiger van ZOOV Beheer aanwezig.

De doelen van de Reizigersadviesraad zijn:

- ✓ ZOOV Beheer te informeren over ervaringen met ZOOV Reisplanner en de vervoerders van ZOOV;
- ✓ meedenken met en adviseren van ZOOV Beheer over alle zaken die te maken hebben met het vervoer;
- ✓ samen met ZOOV Beheer en ZOOV Reisplanner zoeken naar oplossingen bij mogelijke knelpunten, zodat het vervoer zo optimaal mogelijk geregeld kan worden.

Op www.zoov.nl komen medio 2017 de namen en mailadressen van de leden van de Reizigersadviesraad. Bij vragen, reacties of opmerkingen zijn deze leden te raadplegen.

4.1.8 Wie kan gebruik maken van ZOOV?

ZOOV biedt zittend vervoer. Als een reiziger afhankelijk is van liggend vervoer, kan deze niet mee met ZOOV. Reizigers in deze situatie kunnen contact opnemen met hun gemeente om de eventuele alternatieven te bespreken. ZOOV biedt de volgende vormen van vervoer aan:

- ✓ **Vraagafhankelijk Vervoer via ZOOV Op Maat:** een reiziger die van de gemeente een indicatie heeft gekregen voor sociaal recreatief Wmo-vervoer. Deze reiziger kan tegen een gereduceerd tarief gebruik maken van ZOOV Op Maat. Voor deze reizigers zijn extra voorzieningen beschikbaar op het gebied van Begeleiding/6.2, Hulpmiddelen/5.8.1 en Extra rechten/6.6. De gemeente bepaalt van welke voorzieningen een reiziger gebruik mag maken en welk bedrag de reiziger per kilometer moet betalen.
- ✓ **Woon-school vervoer via ZOOV School:** een reiziger (leerling) die van de gemeente een indicatie heeft gekregen voor vervoer tussen de woning en de school, bijvoorbeeld in het kader van de verordening leerlingenvervoer. De gemeente bepaalt van welke voorzieningen de reiziger gebruik mag maken en welk bedrag de reiziger voor het vervoer moet betalen.
- ✓ **Woon-werk vervoer via ZOOV Werk:** een reiziger die van de gemeente een indicatie heeft gekregen voor vervoer tussen de woning en de werklocatie, bijvoorbeeld in het kader van de Participatiewet. De gemeente bepaalt van welke voorzieningen de reiziger gebruik mag maken en welk bedrag de reiziger voor het vervoer moet betalen.
- ✓ **Openbaar vervoer via ZOOV Op Maat:** iedere andere reiziger die zelfstandig met de gewone bus of trein kan reizen, maar waarbij voor de gewenste reis bovenstaande vervoervormen van ZOOV en het reguliere openbaar vervoer geen passende oplossing biedt. De provincie bepaalt welk bedrag de ov-reiziger per kilometer moet betalen.

4.2 Uitvoering van de reis

4.2.1 Gedrag reiziger

ZOOV verwacht van een reiziger dat deze zich in het voertuig netjes en respectvol gedraagt naar de chauffeur en medepassagiers. De reiziger zorgt ervoor dat de orde, rust, veiligheid en bedrijfsgang niet wordt verstoord. Onder verstoring wordt verstaan:

- ✓ Het hinderen van de chauffeur of medepassagiers;
- ✓ Zichzelf of anderen in een onveilige situatie brengen;
- ✓ Weigeren zich te identificeren of te betalen (indien van toepassing);
- ✓ Onzedelijke handelingen verrichten;
- ✓ Beledigende of discriminerende taal gebruiken.

Reizigers dienen aanwijzingen van de chauffeur op te volgen. In het voertuig mag niet worden gerookt, gedronken of gegeten. Voor ZOOV School gelden enkele specifieke Regels tijdens het vervoer/8.10.

Wanneer een reiziger zich niet aan de gedragsregels houdt, mag de chauffeur weigeren om de reiziger (verder) mee te nemen.

Ook wordt van de reiziger verwacht dat deze zich bij het reserveren/wijzigen/annuleren van een reis bij ZOOV Reisplanner, ZOOV School en ZOOV Werk netjes en respectvol gedraagt. Ditzelfde geldt als de reiziger contact opneemt met een medewerker van ZOOV Klantenservice.

Medewerkers van ZOOV en medepassagiers kunnen een klacht over het gedrag van een reiziger melden bij ZOOV Klantenservice. Een dergelijke klacht kan leiden tot een Reisverbod/4.2.7 met ZOOV.

4.2.2 Veiligheidsgordel

Iedereen in het voertuig is verplicht de veiligheidsgordel te gebruiken. De chauffeur ziet hierop toe en vertrekt niet voordat iedereen de gordel heeft vastgemaakt. Op verzoek helpt de chauffeur de reiziger bij het vastmaken van de gordel. Ook als een reiziger in de rolstoel wordt vervoerd, moet de veiligheidsgordel worden gebruikt. In ieder voertuig is een verlengstuk voor de veiligheidsgordel beschikbaar.

Wanneer de gordel om medische redenen niet gedragen kan worden, dient de reiziger een ontheffing bij zich te hebben. De chauffeur moet deze ontheffing zien. Een dergelijke ontheffing kan een reiziger aanvragen bij het CBR, Divisie Rijgeschiktheid (0900-0210, 10 ct/min). Bij het toegestuurd formulier zit een medische vragenlijst. De ingevulde lijst moet worden ondertekend door een (huis)arts. Het ingevulde formulier moet worden teruggestuurd naar het CBR. Aan het aanvragen van een ontheffing zijn kosten verbonden. Zie www.cbr.nl, ook voor een brochure over de ontheffing.

Als de veiligheidsgordel in iemands hals snijdt, is een aparte gordelgeleider misschien een oplossing. De gordelgeleider (gordelclip) zorgt ervoor dat het diagonale deel van de autogordel niet over de hals loopt. Als een reiziger deze wil gebruiken, moet hij deze zelf aanschaffen en meenemen. Een gordelgeleider die het heupdeel met het diagonale deel verbindt, mag niet. Een aparte gordelgeleider mag alleen gebruikt worden door:

- ✓ Kinderen kleiner dan 1,50 meter die te zwaar zijn voor een zittingverhoger (36 kilo of zwaarder);
- ✓ Volwassenen die kleiner zijn dan 1,50 meter.

4.2.3 Vastzetten rolstoel

De chauffeur beoordeelt of de rolstoel veilig vervoerd kan worden en zorgt ervoor dat de rolstoel of ander hulpmiddel en de reiziger goed zijn vastgezet. In voorkomende gevallen zorgt de chauffeur voor het in- en uitrijden van de rolstoel of ander hulpmiddel. De chauffeur zorgt er ook voor dat het rolstoelvastzetmaterieel goed wordt opgeborgen, zodat deze geen gevaar oplevert tijdens het rijden of tijdens het in- en uitstappen.

4.2.4 Inrijden scootmobiel

In alle gevallen zorgt de chauffeur ervoor dat de scootmobiel veilig het voertuig in komt. De reiziger stapt lopend in en neemt plaats op een reguliere zitplaats.

4.2.5 Overstap naar zitplaats

Reizigers die reizen met een scootmobiel of opvouwbare rolstoel, mogen niet in of op dit hulpmiddel worden vervoerd. Zij moeten tijdens de reis op een reguliere zitplaats plaatsnemen. Ook voor overige rolstoelgebruikers geldt dat als zij de overstap kunnen maken naar een reguliere zitplaats, dit in verband met de veiligheid altijd de voorkeur heeft. Een reiziger mag niet lopend via de lift het voertuig betreden.

4.2.6 Reisverbod

In bepaalde gevallen kan aan reizigers een reisverbod voor ZOOV worden opgelegd. Wanneer ZOOV Klantenservice een klacht over het gedrag van een reiziger ontvangt, wordt dit onderzocht en wordt ook een nadere toelichting gevraagd bij de vervoerder. Bij ZOOV Op Maat behandelt ZOOV Reisplanner de klacht. Bij ZOOV School en ZOOV Werk behandelen respectievelijk ZOOV School en ZOOV Werk de klacht. Met de reiziger wordt contact opgenomen om zijn kant van het verhaal te horen. Wanneer de klacht na onderzoek terecht blijkt, kan ZOOV Beheer de reiziger een sanctie opleggen. Afhankelijk van de aard van de misdrijving kan dit een officiële waarschuwing zijn, een vergoeding van kosten of een tijdelijk of permanent reisverbod. Een tijdelijk reisverbod geldt voor 3 tot 6 maanden. Wanneer het een Wmo-reiziger of leerling betreft, wordt dit altijd gemeld aan de betreffende gemeente. Ook wanneer een reiziger veel loosmeldingen (de reiziger reist niet

mee, maar heeft de reis ook niet geannuleerd) blijft veroorzaken, kan dit een reden zijn voor een reisverbod met ZOOV.

4.2.7 Reisverbod besmettelijke ziekte

ZOOV Beheer kan ook een reisverbod opleggen wanneer een reiziger een besmettelijke ziekte heeft.

Reizigers die besmet zijn met de 'ziekenhuisbacterie' MRSA geldt dat zij niet mogen reizen met ZOOV. Reizigers die besmet zijn met MRSA zijn verplicht dit te melden bij de ZOOV Klantenservice ([Contactgegevens/4.1.3](#)).

ZOOV vervoert ook geen reizigers van en naar wooninstellingen waar besmettelijke virussen zijn aangetroffen. Dit is in het belang van alle andere reizigers. Een voorbeeld hiervan is het zeer besmettelijke NORO-virus. Instellingen die door besmetting zijn getroffen, dienen dit onmiddellijk bij ZOOV Klantenservice te melden ([Contactgegevens/4.1.3](#)).

4.3 Kwaliteit

4.3.1 Calamiteiten/ slecht weer

Vervoer met ZOOV moet verantwoord plaatsvinden. Als de uitvoering van ZOOV last heeft van een calamiteit of weersomstandigheid, dan overleggen ZOOV Reisplanner/ZOOV School/ZOOV Werk en vervoerder met elkaar. Zij nemen daarna contact op met ZOOV Beheer. De verantwoordelijke persoon bij ZOOV Beheer beslist of ZOOV nog rijdt of op welke wijze de dienstverlening wordt aangepast. Ook verspreidt deze contactpersoon de informatie zo breed mogelijk.

Als besloten wordt dat reizigers ondanks de slechte weersomstandigheden toch worden vervoerd, gelden de gebruikelijke marges en toegestane reistijden niet. Als het besluit is dat (bepaalde) reizen niet meer worden uitgevoerd, belt ZOOV Reisplanner/ZOOV School/ZOOV Werk de betreffende reizigers om te vertellen dat zij niet worden opgehaald. Dit is alleen mogelijk als er een (mobiel) telefoonnummer van de reiziger beschikbaar is.

Eventuele bijzonderheden worden in deze situaties gemeld op de [website](#) van ZOOV.

4.3.2 Kwaliteit en tevredenheid

ZOOV Beheer houdt in de gaten wat de kwaliteit is van de dienstverlening en wat de tevredenheid is van de reizigers. Hiervoor gebruikt ZOOV Beheer verschillende manieren en instrumenten. De kwaliteit wordt onder andere gemonitord door:

- ✓ Uitgebreide data-analyse
- ✓ Analyse klachten

- ✓ Analyse reisgegevens
- ✓ Praktijkcontroles reizen/4.3.3

ZOOV Beheer vraagt aan reizigers hoe tevreden ze zijn over de dienstverlening via:

- ✓ Reizigersadviesraad/4.1.7
- ✓ Telefoonenquête/4.3.4
- ✓ Klanttevredenheidsonderzoek/4.3.5

4.3.3 Praktijkcontroles reizen

Een medewerker van ZOOV Beheer voert regelmatig controles uit. Dit gebeurt op het moment dat een reis wordt uitgevoerd. Dit heet: praktijkcontrole. De medewerker van ZOOV Beheer is herkenbaar aan een badge. Reizigers kunnen de medewerker dus aan het begin of het einde van de reis tegenkomen. De medewerker controleert bijvoorbeeld of de chauffeur juist handelt en of het voertuig in orde is. Daarnaast mag de medewerker aan de reiziger vragen het legitimatiebewijs te tonen.

4.3.4 Telefoonenquête

De medewerkers van ZOOV Klantenservice bellen dagelijks een aantal reizigers op. Zij stellen dan vragen over de meest recente reis die mensen hebben gemaakt. De uitkomsten worden vastgelegd en geven een beeld van de tevredenheid over de dagelijkse uitvoering.

4.3.5 Klanttevredenheidsonderzoek

Minimaal één keer per jaar houdt ZOOV een enquête onder een deel van de reizigers. Deze enquête is een onderzoek naar tevredenheid over algemene systeemkenmerken en over de uitvoering van ZOOV.

4.3.6 Voertuig

De wet en ZOOV Beheer stellen allerlei eisen aan de in te zetten voertuigen. ZOOV Beheer controleert hierop. Voor reizigers zijn vooral de volgende eisen van belang:

- ✓ Het voertuig moet comfortabel, goed onderhouden en rookvrij zijn;
- ✓ In het voertuig moet aanwezig zijn: blusapparaat, blusdeken, EHBO-koffer, noodhamer en minimaal één gordelverlenger;
- ✓ Tussen 1 november en 1 maart moeten alle wielen van winterbanden zijn voorzien;
- ✓ Het voertuig moet voorzien zijn van goedwerkende navigatie- en communicatie apparatuur;
- ✓ Er moet voldoende ruimte zijn voor rolstoelen en bagage en deze hulpmiddelen moeten veilig vervoerd kunnen worden.

Bij vervoer met een personenauto mogen twee passagiers op de achterbank. Als er sprake is van drie gelijkwaardige zitplaatsen, mogen er drie personen op de achterbank.

4.3.7 Eisen chauffeur

De wet en ZOOV Beheer stellen allerlei eisen aan de in te zetten chauffeurs. ZOOV Beheer controleert hierop. Voor reizigers zijn vooral de volgende eisen van belang. De chauffeur:

- ✓ Kent de spelregels van ZOOV;
- ✓ Is klantvriendelijk, dienstverlenend en sociaal vaardig;
- ✓ Is correct en representatief gekleed en herkenbaar als chauffeur door badge of uniform;
- ✓ Heeft kennis van omgang met de doelgroep en kan omgaan met diverse beperkingen;
- ✓ Heeft een certificaat levensreddend handelen en reanimatie;
- ✓ Heeft kennis van en ervaring met het opklappen, bedienen en vastzetten van de verschillende hulpmiddelen;
- ✓ Beheerst zit- en tiltechniek voor passagiers met een beperking;
- ✓ Spreekt goed Nederlands.

Voor het vervoer van leerlingen met ZOOV School moeten chauffeurs specifieke cursussen met betrekking tot leerlingenvervoer hebben gevolgd.

4.4 Informatie en klachten

4.4.1 Informatie over mogelijkheden

Voor algemene informatie over reismogelijkheden met ZOOV kunnen reizigers bellen met ZOOV Klantenservice. Zij kunnen de informatie ook nalezen op www.zooov.nl of in de brochure.

Wanneer reizigers met ZOOV Op Maat willen weten of een bepaalde bestemming voor hen met ZOOV bereikbaar is of wat een bepaalde reis kost, kunnen zij contact opnemen met ZOOV Reisplanner. ([Contactgegevens/4.1.3](#)).

4.4.2 Gevonden voorwerpen

Wanneer er iets achterblijft in het voertuig, neemt de chauffeur dit mee. Als een reiziger iets is verloren of vergeten in het voertuig, kan hij contact opnemen met ZOOV Reisplanner, ZOOV School of ZOOV Werk ([Contactgegevens/4.1.3](#)). De telefonist vraagt naar de naam van de reiziger, datum en tijd van de reis en eventueel herkomst- of bestemmingsadres.

Uiteraard wordt ook genoteerd wat men kwijt is en eventueel bijzondere kenmerken van het verloren of vergeten voorwerp. De medewerker van ZOOV Reisplanner, ZOOV School of ZOO Werk mailt deze gegevens naar de betreffende vervoerder. Deze doet zo nodig navraag bij de chauffeur. De vervoerder neemt rechtstreeks contact op met de reiziger zodra het

eigendom is gevonden. In overleg wordt bepaald hoe het voorwerp weer bij de reiziger terug komt. ZOOV Reisplanner heeft hier na het sturen van de mail geen rol meer in.

4.4.3 Klacht melden

Bij ontevredenheid over de dienstverlening kunnen reizigers schriftelijk, telefonisch of via www.zoov.nl een klacht melden bij ZOOV Klantenservice ([Contactgegevens/4.1.3](#)). Het is niet de bedoeling dat een klacht over ZOOV rechtstreeks bij ZOOV Reisplanner, ZOOV School, ZOOV Werk of de vervoerder wordt gemeld. ZOOV Beheer weet dan namelijk niets van de klacht en kan deze dan ook niet afhandelen.

Bij schade dient de getroffen reiziger rechtstreeks de vervoerder aansprakelijk te stellen. De contactgegevens van de vervoerder zijn bekend bij ZOOV Klantenservice.

Een klacht meldt de reiziger het liefst direct, maar uiterlijk binnen drie weken (21 dagen) na de geboekte en/of gemaakte reis. De reiziger geeft de klacht bij voorkeur door via www.zoov.nl. Het is ook mogelijk een klacht door te geven per brief of telefoon aan ZOOV Klantenservice. De reiziger ontvangt binnen twee werkdagen een ontvangstbevestiging waarin staat welke partij de klacht afhandelt.

Voor een spoedige behandeling van de klacht dient de reiziger het onderstaande bij de klacht te vermelden:

- ✓ naam en volledig adres van de reiziger;
- ✓ BSN;
- ✓ IBAN;
- ✓ de afgesproken ophaaldatum en -tijdspit;
- ✓ het vertrek- en aankomstadres van de reis;
- ✓ bij leerlingenvervoer:
 - de naam van de chauffeur;
 - het nummer van de schoolreis;
 - de naam van de school;
- ✓ Een duidelijke omschrijving van de klacht.

ZOOV Beheer stuurt de klacht binnen twee werkdagen door naar ZOOV Reisplanner. Deze onderzoekt de klacht. Ongeveer tien werkdagen na ontvangst van de klacht door ZOOV Klantenservice ontvangt de reiziger antwoord. Als de klacht gegrond is, krijgt de reiziger met ZOOV Op Maat de betaalde reizigersbijdrage van de betreffende reis terug.

Mocht een reiziger het niet eens zijn met de klachtafhandeling, kan hij dit kenbaar maken bij ZOOV Beheer. ZOOV Beheer is verantwoordelijk voor de algehele uitvoering van ZOOV. ZOOV Beheer beoordeelt of een vervolklacht het beste ter beoordeling terug kan naar de afhandelaar of dat ZOOV Beheer het bezwaar zelf in behandeling neemt. Een andere mogelijkheid is dat de vervolklacht wordt voorgelegd aan de geschillencommissie. De geschillencommissie werkt onafhankelijk en ziet vooral toe op de gevolgde procedure.

Reizigers kunnen een vervolklacht binnen drie weken na verzenddatum van de reactie van ZOOV Reisplanner schriftelijk indienen bij:

Geschillencommissie ZOOV
Antwoordnummer 46
7100 VB Winterswijk

De indiener van de vervolklacht ontvangt van ZOOV Beheer bericht.

4.4.4 Maatregelen voor optimale dienstverlening

Om reizigers in de toekomst nog beter van dienst te zijn, worden telefoongesprekken opgenomen en kunnen er camera's hangen in de voertuigen. Inkomende gesprekken bij ZOOV Reisplanner, ZOOV School, ZOOV Werk en ZOOV Klantenservice worden drie maanden bewaard. Camerabeelden uit de voertuigen worden in ieder geval drie weken bewaard.

4.4.5 Websites

Hieronder staan websites genoemd die mogelijk interessant zijn voor de gebruiker van ZOOV, naast uiteraard de eigen website www.zoov.nl:

www.valys.nl

www.ikwilvervoer.nl

www.rechtopveiligvervoer.nl

5 ZOOV Op Maat

5.1 Samen reizen

5.1.1 Kinderen

Kinderen tot en met 11 jaar moeten altijd met begeleiding reizen. Gemeenten moeten kinderen jonger dan 12 met een Wmo-indicatie voor vervoer ook een indicatie afgeven voor Verplichte/medische begeleiding/6.2.1.

Kinderen tot en met 3 jaar mogen gratis mee onder begeleiding van een betalende reiziger die minimaal 18 jaar is. Deze mag maximaal 2 kinderen tot en met 3 jaar meenemen.

Kinderen in taxi's: taxi's hebben een ontheffing voor de regels omtrent kinderzitjes. Kinderen ouder dan 3 worden op de achterbank met de autogordel vervoerd, kinderen jonger dan 3 'los' op de achterbank. Kinderen mogen alleen voorin worden vervoerd met de gewone gordel als ze langer zijn dan 1.35 meter.

Ouders en/of verzorgers van kinderen die gebruik willen maken van een kinderzitje of andere voorziening, moeten zelf voor dit kinderzitje of voorziening zorgen.

5.1.2 (Huis)dieren

Een hulphond biedt de reiziger hulp bij zijn beperking. De hulphond mag altijd gratis mee. Andere dieren mogen alleen mee als zij in een tas of kooi op schoot worden vervoerd. Dit is gratis.

5.2 Waar kunt u reizen

5.2.1 Vervoergebied

Een reis moet altijd beginnen en/of eindigen in het grondgebied van de gemeenten Aalten, Berkelland, Bronckhorst, Doetinchem, Oost Gelre, Oude IJsselstreek of Winterswijk.

5.2.2 Reisafstand

Met ZOOV Op Maat kunnen reizigers maximaal 40 km reizen. De eerste 20 km reist men tegen een laag tarief. Voor afstanden boven de 20 km betaalt men een commercieel tarief per km. Let op: net als in het reguliere openbaar vervoer betalen reizigers altijd een instaptarief. De reisafstand wordt bepaald door de kortste route over de weg.

5.2.3 Reizen langer dan 20 km

Wie een reis wil boeken van langer dan 20 km, krijgt van ZOOV Reisplanner informatie over de verschillende mogelijkheden en de bijbehorende kosten. U kunt ervoor kiezen om:

- De rest van de reis met het reguliere openbaar vervoer te reizen. ZOOV zorgt dan voor een goede aansluiting op het openbaar vervoer. Zie [Ov-aansluiting/5.6.5](#).
- De reis met ZOOV na 20 km voort te zetten tegen het commerciële tarief.
- De hele reis niet met ZOOV te reizen maar met een ander vervoersysteem, zoals [Valys/6.4](#) Valys (alleen voor mensen met een Valyspas) voor reizen langer dan 5 OV-zones.

Een reis naar een puntbestemming is een bijzondere vorm van een reis langer dan 20 km. Zie [Puntbestemmingen/6.5](#). Hier gelden ook andere regels voor.

5.2.4 Begin- en eindpunt van een reis

ZOOV Op Maat verzorgt vervoer van deur-tot-deur. Reizigers worden dus altijd bij de deur opgehaald of afgezet. Onder deur verstaan we:

- ✓ Een voordeur van een woning of ander gebouw;
- ✓ De centrale ingang bij een woningcomplex. Hier geldt deze centrale ingang als de voordeur. De deurbellen moeten gecentreerd bij deze hal liggen;
- ✓ Een ZOOV-afspreekpunt: dit is een herkenbaar punt in of bij een gebouw waar de reiziger en chauffeur elkaar treffen. Denk hierbij aan een infoscherm bij een ziekenhuis of een afspreekpunt bij een winkelcentrum;
- ✓ Een bushalte of een treinstation;
- ✓ De hoofdingang, receptie of slagboom bij een campingterrein of recreatiepark. Ongeacht of het terrein begaanbaar is middels verharde wegen of niet, het afspreekpunt (de 'voordeur') is de hoofdingang, receptie of slagboom;
- ✓ Een andere herkenbare locatie die voor ZOOV-voertuigen bereikbaar is via de openbare weg.

5.2.5 Veerpont

Als de vervoerder gebruik maakt van een veerpont, betaalt de vervoerder de kosten van deze veerpont. In de prijs die de reiziger voor de reis moet betalen, telt een veerpont niet mee.

5.3 Openingstijden

5.3.1 Reistijden

ZOOV Op Maat rijdt het hele jaar van maandag tot en met zondag tussen 06:00 en 01:00 uur. Op deze uren is ook ZOOV Reisplanner bereikbaar voor het boeken, aanpassen of annuleren van een reis.

De eerste reismogelijkheid van een dag is dus een reis met een vertrektijd om 06:00 uur en de laatste reismogelijkheid is een reis met een vertrektijd om 01:00 uur. Als de gewenste vertrektijd 01:00 uur 's nachts is, betekent dit dat een reiziger vóór 24:00 uur moet bellen om de reis te boeken (zie [Vooraanmeldtijden/5.5.2](#)). Bij reizen met een gewenste aankomsttijd ligt dit per reis anders: voor iedere verplaatsing moet namelijk worden berekend hoe laat de reiziger dan wordt opgehaald (zie [Gewenste aankomsttijd/5.6.3](#)). Die ophaaltijd moet wel tussen 06:00 uur en 01:00 uur liggen.

5.3.2 Reistijden jaarwisseling

Rond Oud & Nieuw gelden andere tijden. Op 31 december van ieder jaar is het mogelijk om tussen 06:00 uur en 20:00 uur te reizen met ZOOV Op Maat. Als extra service is afgesproken dat Wmo-reizigers die rolstoelgebonden zijn in de ochtend van 1 januari tussen 01:00 uur en 02:00 uur wel van ZOOV gebruik kunnen maken om naar huis te gaan. Dit geldt niet voor scootmobielgebruikers en bij gebruik van een inklapbare rolstoel. Voor de voorwaarden zie: [Een reis boeken/5.5.1](#).

5.4 Reiskosten en betaling

5.4.1 Berekening kosten

Het instaptarief en het reistarief (kilometertarief vermenigvuldigd met het aantal kilometers) bepalen de reizigersbijdrage. Dit is de bijdrage die een reiziger betaalt voor de reis. Hierbij geldt dat uitgegaan wordt van de kortste route over de weg. Als zich een veerpont op de route bevindt, worden hiervoor geen extra kosten berekend; de kosten van de veerpont zijn voor de vervoerder. Als de chauffeur moet omrijden, bijvoorbeeld vanwege wegwerkzaamheden, dan betaalt de reiziger daar niets extra's voor.

Het kan zijn dat de reiziger voor de heenweg een iets ander tarief betaalt dan voor de terugweg. Dit komt doordat de kortste route op de heenweg toch anders kan zijn dan op de terugweg. Bijvoorbeeld omdat de afslagen anders zijn. Het prijsverschil kan echter nooit heel groot zijn.

5.4.2 Tarieven

De tarieven kunnen jaarlijks wijzigen. De huidige tarieven staan op de website van ZOOV (klik [hier](#)).

5.4.3 Betaalwijze

Reizigers met ZOOV Op Maat kunnen contant betalen of pinnen in het voertuig of op rekening rijden via automatische incasso (zie [Automatische incasso reiskosten aanvragen/5.4.4](#) en [Werking automatische incasso/5.4.5](#)). Reizigers zonder Mijn ZOOV

Account betalen altijd contant of met de pinpas in het voertuig. Bij een betaling in het voertuig moet vóór start van de reis met gepast geld worden betaald. De ov-chipkaart of andere ov-abonnementen zijn niet geldig bij ZOOV Op Maat.

De chauffeurs van ZOOV Op Maat kunnen wisselen als reizigers met een biljet van 10 euro betalen. Als met een briefje van 20 of 50 euro wordt betaald, kan het zijn dat de chauffeur niet kan wisselen. De chauffeur mag een reiziger dan laten staan als er geen onmiddellijke oplossing mogelijk is. De reiziger moet de reis dan opnieuw boeken.

Bij contante en pinbetalingen rondt ZOOV Op Maat de tarieven af op € 0,05.

5.4.4 Automatische incasso reiskosten aanvragen

Reizigers met ZOOV Op Maat kunnen hun reizen via automatische incasso betalen. Hiervoor moeten zij de uitvoerder van ZOOV Reisplanner (Munckhof) machtigen voor het afschrijven van de reizigersbijdrage. Reizigers kunnen zich hiervoor het machtigingsformulier opvragen bij ZOOV Reisplanner. Het machtigingsformulier staat ook op de [website](#). Het machtigingsformulier moet worden ingevuld en teruggestuurd naar ZOOV Reisplanner. ZOOV Reisplanner verwerkt vervolgens de machtiging in de gegevens van de reizigers, waarna zij hun reizen achteraf via automatische incasso kunnen betalen. Deze verwerking duurt ongeveer een week. Reizigers kunnen er dus van uitgaan dat zij na een week op rekening kunnen reizen, gerekend vanaf de dag dat het machtigingsformulier door ZOOV Reisplanner is ontvangen. Een reiziger kan bij ZOOV Reisplanner navragen of hun reizen al op rekening staan of nog niet.

5.4.5 Werking automatische incasso

Bij een machtiging voor automatische incasso van de reiskosten, worden de kosten iedere maand afgeschreven van de rekening van de reiziger. Via het Mijn ZOOV Account kan de reiziger inzien welke reizen hij (op rekening) heeft gereden en wat de kosten daarvan zijn. ZOOV Reisplanner stuurt de reiziger (op aanvraag) een incasso-specificatie per e-mail of brief. Dit heet: de nota. Hierop staat welke reizen de reiziger in een maand op rekening heeft gemaakt en wat de kosten daarvan zijn. Het bedrag wordt iedere maand rond dezelfde datum afgeschreven van de rekening. Er worden geen administratiekosten in rekening gebracht. Wanneer een reiziger niet meer op rekening wil rijden, moet hij dat schriftelijk laten weten aan ZOOV Reisplanner.

Let op: Het kan gebeuren dat een incasso mislukt, bijvoorbeeld omdat er niet genoeg geld op de rekening staat. Vanaf dat moment moet een reiziger zijn reizen contant in het voertuig betalen. Dit wordt automatisch voor alle bestelde reizen aangepast. ZOOV Reisplanner stuurt de reiziger hierover een brief of e-mail. Als de reiskosten weer geïncasseerd kunnen worden van de rekening, kan een reiziger dit aan ZOOV Reisplanner laten weten. Vanaf dat moment reist de reiziger weer op rekening.

5.4.6 Betalingsbewijs

Reizigers kunnen de chauffeur vragen om een betalingsbewijs. Dit bewijs wordt gratis verstrekt. Dit kan een geprinte bon zijn met het logo van ZOOV of een voorgedrukt formulier dat verder met de hand wordt ingevuld. In ieder geval moet er op het betalingsbewijs staan:

- ✓ Datum van de reis
- ✓ De reizigersbijdrage
- ✓ Chauffeursnummer
- ✓ Kenteken

5.4.7 Verkeerd tarief

De chauffeur krijgt van ZOOV Reisplanner te horen welk bedrag een reiziger moet betalen en of een reiziger wel of niet op rekening rijdt. De chauffeur mag daar niets aan veranderen, behalve het afronden van het bedrag op €0,05. Zie [Betaalwijze/5.4.3](#). Als het bedrag volgens de reiziger niet klopt, moet hij op dat moment het gevraagde bedrag wel betalen. Dat geldt ook als de chauffeur de reiziger aangeeft dat hij moet betalen in de taxi, terwijl de reis volgens de reiziger op automatische incasso staat. Als dit gebeurt, dient de reiziger direct om een [Betalingsbewijs/5.4.6](#) te vragen. Binnen drie weken kan de reiziger hierover een klacht indienen bij ZOOV Klantenservice (zie ook [Klacht melden/4.4.5](#)). Als erom gevraagd wordt, stuurt de reiziger ook het betalingsbewijs op.

5.5 Een reis boeken

5.5.1 Een reis boeken

Reizigers kunnen een reis met ZOOV Op Maat op de volgende manieren boeken:

- ✓ Door te bellen met ZOOV Reisplanner op telefoonnummer 0900-9874 (10 ct/min)
- ✓ Via de website www.zoov.nl.

Bij het boeken van een reis met ZOOV Op Maat gelden de volgende regels:

- ✓ Een reis kan alleen worden aangevraagd door de reiziger zelf of door de begeleiding van de reiziger. Een reis kan niet worden aangemeld door een vervoerder.
- ✓ Een reiziger boekt de reis tijdig. Er gelden verschillende vooraanmeldtijden (zie [Vooraanmeldtijden/5.5.2](#)).

5.5.2 Vooraanmeldtijden

In de onderstaande tabel staat een overzicht hoe lang van tevoren een bepaalde reis moet worden geboekt:

Hoe lang tevoren bestellen	Soort reis
15 minuten	Reis vanaf sommige ziekenhuizen naar bestemmingen binnen de regio (Locaties korte vooraanmeldtijd/5.5.3).
1 uur	Reis op vertrektijd.
3 uur	Reis op aankomsttijd.
4 uur	Reizen van meer dan 20 kilometer.
Vóór 22.00 uur 's avonds op de dag ervoor	Reis tussen 06.00 en 08.00 uur.
24 uur	Reis voor een groep van 11 of meer reizigers.
1 week	Reis voor rolstoel gebonden Wmo-reiziger op 1 januari tussen 01.00 en 02.00 uur (Nieuwjaarsnacht).

Zie ook [Gewenste aankomsttijd/5.6.3](#), [Ov-aansluiting/5.6.5](#), [Reistijden jaarwisseling/5.3.2](#).

5.5.3 Korte vooraanmeldtijd

Vanuit bepaalde vertrekadressen geldt een vooraanmeldtijd van slechts 15 minuten.

Namelijk:

- ✓ Slingeland ziekenhuis Doetinchem
- ✓ Slingeland ziekenhuis/Oogpoli Doetinchem
- ✓ Streekziekenhuis Koningin Beatrix Winterswijk

Voorwaarde is dat de reiziger de reis bestelt vanaf de betreffende locatie. Bij de ziekenhuizen staat hiervoor een speciale telefoon. In een aantal ziekenhuizen is een scherm aanwezig waarop de reis wordt aangegeven zodra de taxi er (bijna) is.

5.5.4 Gegevens reisbestelling

De reiziger moet bij het boeken van een reis met ZOOV Op Maat de volgende gegevens aan de medewerker van ZOOV Reisplanner doorgeven:

- ✓ Achternaam en eventueel woonadres en/of geboortedatum;
- ✓ Gewenste datum en dag van de reis;
- ✓ Gewenste ophaaltijdstip of gewenste aankomsttijd;

- ✓ Ophaal- en bestemmingsadres. De straat en het huisnummer of de postcode moeten worden doorgegeven. Voor sommige algemene bestemmingen volstaat het vaak om alleen de naam van een locatie door te geven. Denk aan bijvoorbeeld een station, halteplaats, ziekenhuis, winkelcentrum, schouwburg, etc. Het is de verantwoordelijkheid van de reiziger om de juiste adresgegevens bij de hand te hebben. Niet van iedere bestemming is overigens het adres beschikbaar;
- ✓ Aantal personen (inclusief begeleiders) dat meereist. De reiziger moet hierbij ook aangeven of er kinderen, huisdieren of hulphonden meereizen;
- ✓ Mee te nemen hulpmiddelen (rolstoel/scootmobiel/rollator) en/of omvangrijke bagage;
- ✓ Telefoonnummer voor de [Belservices/5.7.1](#) of sms-service;
- ✓ Als men een retourreis wenst, moet men deze gegevens ook doorgeven.

5.5.5 Bevestiging reisreservering

Als de reiziger een reis boekt, moet de medewerker van ZOOV Reisplanner altijd de reisgegevens herhalen. Het is de verantwoordelijkheid van de reiziger om hier goed naar te luisteren en te controleren of de gegevens correct zijn verwerkt. De medewerker moet minimaal herhalen:

- a. Datum en vertrek- of aankomsttijd van de reis;
- b. Vertrek- en aankomstadres van de reis;
- c. De kosten (reizigersbijdrage) van de reis;

Indien van toepassing, geeft de medewerker door wat het resterende reisbudget van de reiziger is. Zie ook [Reisbudget/6.8](#).

Op verzoek stuurt de medewerker een bevestiging van de reservering per e-mail of SMS naar de reiziger.

5.5.6 Internetreservering

Reizigers kunnen reizen ook via de website www.zoov.nl boeken. Dit moet minimaal 1 uur voor de reis. De retourreis kan ook via de website worden geboekt.

5.5.7 Informatie over geboekte reizen

Voor informatie of wijziging van geboekte reizen kunnen reizigers bellen met ZOOV Reisplanner ([Contactgegevens/4.1.3](#)). Reizigers kunnen hiervoor ook kijken op hun [Mijn ZOOV Account/4.1.6](#).

5.6 Soort reisaanvraag

De reiziger kan verschillende soorten reizen aanvragen. Namelijk:

- ✓ [Gewenste vertrektijd/5.6.1](#)

- ✓ [Voorgestelde vertrektijd/5.6.2](#)
- ✓ [Gewenste aankomsttijd/5.6.3](#)
- ✓ [Gegarandeerde aankomsttijd/5.6.4](#)
- ✓ [Ov-aansluiting/5.6.5](#)
- ✓ [Vaste rit/5.6.7](#)
- ✓ [Groepsreis/5.6.8](#)

5.6.1 Gewenste vertrektijd

Een reiziger kan de reis boeken met een bepaalde vertrektijd. De reiziger reserveert dan de reis met het tijdstip dat hij zelf bepaalt. De reiziger wordt vervolgens opgehaald binnen het tijdsvenster van **15 minuten** voor tot 15 minuten na het gewenste vertrektijdstip. De reiziger moet er wel rekening mee houden dat de taxi mag omrijden. Meer informatie over margetijden en omrijden staat onder [Margetijden rondom ophalen/5.6.6](#), [Margetijden rondom afzetten/5.7.2](#) en [Toegestane reistijd \(omrijden\)/5.7.3](#).

5.6.2 Voorgestelde vertrektijd

Veel mensen boeken reizen op hele en halve uren. Dit kan leiden tot vertraging als het drukker is. Een reis boeken om bijvoorbeeld 11:10 uur kan voor de vervoerder vaak veel uitmaken, terwijl het voor de reiziger mogelijk niet veel uitmaakt.

De medewerker van ZOOV Reisplanner mag een reiziger daarom voorstellen om de reis op een ander tijdstip te boeken. De reiziger bepaalt zelf of hij daarvan gebruik maakt. Als de reizigers hiervoor kiest, wordt hij vervolgens opgehaald binnen het tijdsvenster van **5 minuten** voor tot 5 minuten na het gewenste vertrektijdstip. De reiziger moet er wel rekening mee houden dat de taxi mag omrijden. Meer informatie over margetijden en omrijden is te vinden onder [Margetijden rondom ophalen/5.6.6](#), [Margetijden rondom afzetten/5.7.2](#) en [Toegestane reistijd \(omrijden\)/5.7.3](#).

5.6.3 Gewenste aankomsttijd

Bij de reservering kan de reiziger een gewenst aankomsttijdstip bespreken met de medewerker van ZOOV Reisplanner. De telefonist geeft de reiziger dan aan binnen welke tijdspanne hij wordt opgehaald. Bij het bepalen van deze tijdspanne houdt de telefonist rekening met de spelregels voor omrijden en margetijden. Er wordt ook rekening gehouden met filetijden en piekmomenten. Het doel is de reiziger af te zetten op de plaats van bestemming tussen 30 minuten voor de gewenste aankomsttijd en niet later dan de gewenste aankomsttijd.

5.6.4 Gegarandeerde aankomsttijd

Een speciale vorm van reisaanvragen zijn de prioriteitsreizen. Deze reizen kunnen alleen bij bijzondere gelegenheden worden aangevraagd. Deze bijzondere gelegenheden zijn een uitvaart, huwelijksceremonie of aansluiting op het openbaar vervoer (zie [Ov-reisadvies/7.1](#)).

Een prioriteitsrit dient bij ZOOV Reisplanner als zodanig aangemeld te worden. De telefonist bepaalt dan met de geldende spelregels voor omrijden en margetijden de tijdspanne waarbinnen de reiziger wordt opgehaald. Hierbij houdt de telefonist rekening met filetijden en piekmomenten. De reiziger wordt afgezet op de plaats van bestemming tussen 15 minuten voor de gewenste aankomsttijd en niet later dan de gegarandeerde aankomsttijd.

Alleen de heenreis kan geboekt worden als prioriteitsrit.

5.6.5 Ov-aansluiting

Als de reiziger een aansluiting op een andere vorm van openbaar vervoer wil realiseren, dan is met ZOOV een prioriteitsreis mogelijk. Voor een ov-aansluiting gelden dezelfde spelregels met betrekking tot ophalen en afzetten als voor een reguliere aanvraag van een reis met gegarandeerde aankomsttijd.

Bij het missen van een aansluiting op het openbaar vervoer wordt de reiziger kosteloos naar het eerstvolgende ov-knooppunt gebracht. Indien de reiziger maximaal 12 kilometer verwijderd is van de eindbestemming, brengt de vervoerder de reiziger kosteloos naar de eindbestemming.

5.6.6 Margetijden rondom ophalen

Het kan een keer gebeuren dat de taxi er eerder is dan het afgesproken tijdstip. Dit mag maximaal 15 minuten vroeger zijn dan de normale marge. De reiziger mag dan al instappen, maar dat hoeft niet. Stapt de reiziger in, dan gaat hij akkoord met de vervroegde ophaaltijd. De vervoerder moet dit registreren. Als de reiziger nog niet meewilt, wacht de taxi en stapt de reiziger de maximaal afgesproken tijd voor het afgesproken vertrektijdstip in. Het kan ook zijn dat de taxi weggrijdt en dat er later een andere taxi komt om de reiziger op te halen. Bij een opgegeven aankomsttijd vertelt de telefonist de reiziger wanneer hij de taxi kan verwachten.

5.6.7 Vaste rit

Het is mogelijk om regelmatig terugkerende reizen (bijvoorbeeld elke week dezelfde rit) voor langere tijd vast te leggen. Dit heet: vaste rit. Vaste ritten zijn voor maximaal 12 maanden vooruit, in één keer aan te melden. Dit geldt niet voor ov-ritten; die kunnen minder ver vooruit worden aangemeld. Dit komt omdat de informatie van

vervoersbedrijven die nodig is voor het [Ov-reisadvies/7.1](#), niet zo lang van tevoren beschikbaar is.

Let op: Omdat vaste ritten tijdens feestdagen vaak tot loosmeldingen leiden (zie [Chauffeur en reiziger treffen elkaar niet \(loosmelding\)/8.11](#)), verwijdert ZOOV Reisplanner alle vaste ritten op officiële nationale feestdagen. Het gaat om de volgende feestdagen: 1^e en 2^e Kerstdag, 1^e en 2^e Paasdag, Hemelvaartsdag, 1^e en 2^e Pinksterdag, Koningsdag, Bevrijdingsdag en Nieuwjaarsdag. **Als een vaste rit op zo'n feestdag toch moet doorgaan, kan een reiziger dit apart doorgeven aan ZOOV Reisplanner.**

De medewerkers van ZOOV Reisplanner moeten de reizigers bij het aanmelden van een vaste rit op deze spelregel wijzen. Een reizigers kunnen alleen een vaste rit boeken als hij een wmo-indicatie voor vervoer heeft of als hij een Mijn ZOOV Account heeft én als hij een telefoonnummer opgeeft.

5.6.8 Groepsreis

Een reis is ook te boeken als iemand met een groep wil reizen. Men moet er dan wel rekening mee houden dat de groep mogelijk verdeeld wordt over meerdere voertuigen. Wanneer het gezelschap uit maximaal 10 personen bestaat, geldt de normale vooraanmeldtijd. De reiziger moet dan alle personen uit de groep wel in één keer doorgeven in dezelfde reservering. Het is ook mogelijk om reizen te boeken voor groepen van 11 of meer personen. Een dergelijke groepsrit moet minimaal 24 uur van tevoren worden besteld.

5.6.9 Wijzigen en annuleren van een reis

Soms komt het voor dat een reiziger een reis wil annuleren. Bijvoorbeeld omdat de reiziger met iemand kan meerijden of heeft besloten de reis toch niet te maken. Dit moet altijd worden doorgegeven aan ZOOV Reisplanner. Het liefst meteen zodra men weet dat de reis niet doorgaat, maar uiterlijk 45 minuten voor de gevraagde vertrektijd. Anders maakt de vervoerder de reis voor niets. Hetzelfde geldt voor wijzigingen van tijdstip of adres. Ook veranderingen in het aantal personen of als een reiziger meer bagage mee wil nemen, moet dit worden doorgegeven (zie [Hoeveel bagage/5.8.4](#)). Alleen een reiziger kan een reis annuleren of wijzigen bij ZOOV Reisplanner (niet bij de chauffeur!). De vervoerder mag een reis niet annuleren. Voor tijdig geannuleerde reizen worden geen kosten in rekening gebracht.

5.6.10 Reisoverzicht

Een overzicht met gemaakte reizen kan belangrijk zijn voor bijvoorbeeld de jaaropgave belastingen. Via [Mijn ZOOV Account/4.1.6](#) kunnen reizigers dit reisoverzicht zelf bekijken en printen. Bij ZOOV Reisplanner is het mogelijk een papieren versie van het ritoverzicht aan te vragen. Deze wordt per post toegestuurd.

5.7 Rondom aankomst en vertrek van de taxi

5.7.1 Belservices

Om reizigers extra van dienst te zijn, wordt de reiziger bij het boeken van de reis om een telefoonnummer gevraagd. Is het telefoonnummer al bekend bij ZOOV Reisplanner, dan zal de telefonist het telefoonnummer controleren. Vervolgens kan de reiziger gebruik maken van de belservice. Deze service is ook mogelijk als teksts-service; de reiziger krijgt dan een sms-bericht of app-bericht. Bij het boeken van de reis vraagt de telefonist of de reiziger gebruik wil maken van de belservice of teksts-service. De volgende belservices worden aangeboden:

- ✓ **Terugbelservice:** 5 tot 12 minuten voordat de taxi bij de reiziger voorrijdt, wordt de reiziger gebeld. De reiziger kan zich dan gereed maken voor vertrek.
- ✓ **Vertragingsbelservice:** Als het telefoonnummer bij de boeking is opgegeven, dan wordt de reiziger gebeld als het voertuig later dan de uiterste ophaaltijd dreigt aan te komen. De reiziger hoort dan ook hoe laat het voertuig voor komt rijden.
- ✓ **Loosmeldbelservice:** Indien de chauffeur de reiziger bij het ophaaladres niet aantreft, is er sprake van een 'loosrit'. Als de chauffeur de reiziger niet treft en het telefoonnummer van de reiziger is bij ZOOV Reisplanner bekend, dan moet de chauffeur of centralist minimaal één maal telefonisch contact zoeken met de reiziger. Mogelijk kan daardoor de loosrit alsnog worden voorkomen. Zie ook [Chauffeur en reiziger treffen elkaar niet \(loosmelding\)/5.7.8](#).
- ✓ **Te vroeg:** Wanneer de taxi te vroeg aankomt, belt de chauffeur of telefonist de reiziger op om te vragen of deze ermee instemt om eerder in te stappen (zie ook [Margetijden rondom ophalen/5.6.6](#)).

5.7.2 Margetijden rondom afzetten

Bij een boeking met een gewenste aankomsttijd kan het zijn dat de reiziger veel eerder op de plaats van bestemming aankomt. Echter, men zal niet later dan de gewenste aankomsttijd aankomen.

Bij een prioereis is een reiziger maximaal 15 minuten voor de gewenste aankomsttijd op zijn bestemming. ZOOV Reisplanner geeft bij de boeking van de reis aan wanneer de reiziger de taxi op zijn vroegst kan verwachten.

Bij een reis met gevraagde vertrektijd wordt de maximale reisduur door ZOOV Reisplanner bepaald. Zie [Toegestane reistijd \(omrijden\)/5.7.3](#), [Gewenste aankomsttijd/5.6.3](#), [Gegarandeerde aankomsttijd/5.6.4](#).

5.7.3 Toegestane reistijd (Omrijden)

De toegestane omrijdtijd wordt gebaseerd op de directe reistijd voor de reis, aangevuld met toeslagen voor bepaalde tijdstippen en voor het combineren van de reis met andere reizigers. De directe reistijd is als de reis rechtstreeks gemaakt zou worden. De directe reistijd wordt berekend door ZOOV Reisplanner. Voor alle tijdvakken op een dag mag de reistijd met een vast percentage worden opgehoogd. In de spijtijden is de directe reistijd bijvoorbeeld langer dan buiten de spits. Voor het kunnen combineren van reizen met andere reizigers geldt dat een reis van maximaal 10 kilometer 15 minuten langer mag zijn dan als er rechtstreeks naar de plaats van bestemming gereisd zou worden. Reizen van meer dan 10 kilometer mogen een half uur langer duren dan de rechtstreekse reis.

5.7.4 Gereed voor vertrek

De reiziger moet op de afgesproken tijd klaar staan. Indien gebruik wordt gemaakt van de terugbelservice, dan dient de reiziger uiterlijk 5 minuten na het telefoontje van de terugbelservice gereed te staan.

5.7.5 Aanbellen en wachten

De chauffeur meldt zich bij het opgegeven ophaaladres door aan te bellen of door zich bij de receptie te melden. De chauffeur wacht daarna minimaal twee minuten op de reiziger. Die twee minuten gelden als de reiziger 5 tot 12 minuten voor aankomst van de taxi is gebeld dat de taxi eraan komt. Als de terugbelservice niet is geactiveerd, wacht de chauffeur minimaal 4 minuten nadat deze zich heeft gemeld.

5.7.6 Hulp door chauffeur

De chauffeur begeleidt de reiziger van de deur naar het voertuig en omgekeerd. De chauffeur verleent hulp aan de reiziger bij het in- en uitstappen. De chauffeur belt aan bij het bestemmingsadres van de reiziger als de reiziger hiertoe zelf niet in staat is. Als de reiziger dit vraagt, is de chauffeur bereid te helpen met bagage.

Als het voertuig niet tot bij de voordeur kan komen, begeleidt de chauffeur de reiziger naar de voordeur als dat gewenst is. Als een adres in een gebied ligt dat voor voertuigen niet toegankelijk is, zoals een voetgangerszone, wordt de reis geboekt naar een afgesproken punt aan de rand van dat gebied. Er vindt dan geen begeleiding plaats naar de uiteindelijke bestemming. Zie ook [Afspreekpunt/5.7.7](#).

5.7.7 Toegankelijkheid

Minibussen en rolstoelbussen hebben een verlaagde instap. In deze voertuigen zijn vasthoudbeugels en stangen aangebracht.

5.7.8 Afspreekpunt

Soms is een adres niet bereikbaar voor de taxi. Het kan ook voorkomen dat de bestemming een gebouw of gebied betreft zonder duidelijk adres of met meerdere ingangen. In deze gevallen brengt of haalt de taxi de reiziger bij een afspreekpunt. Dit is een adres in de buurt dat wel bereikbaar is voor de taxi. Soms staat er bij zo'n punt voor de duidelijkheid een paal met een ZOOV-bordje, zodat u weet waar de taxi u komt halen.

Bij de boeking van de reis laat de medewerker van ZOOV Reisplanner de reiziger weten als deze in of uit moet stappen bij een afspreekpunt. In dit geval geldt het afspreekpunt als Begin- en eindpunt van een reis/5.2.4. Afspreekpunten kunnen bijvoorbeeld bij een winkelcentrum zijn of bij stations, ziekenhuizen, instellingen, natuurgebieden en ontoegankelijke straten. Bij festiviteiten wordt een tijdelijk afspreekpunt vastgelegd. Zie ook Hulp door chauffeur/5.7.6.

5.7.9 Chauffeur en reiziger treffen elkaar niet (loosmelding)

Als de chauffeur de reiziger niet kan vinden, belt hij of ZOOV Reisplanner de reiziger als het telefoonnummer bekend is. Het is dus belangrijk dat een reiziger een telefoonnummer opgeeft. Als de chauffeur de reiziger niet kan bereiken of ondanks contact toch niet treft, meldt de chauffeur de rit loos.

De chauffeur laat een standaardbericht achter waarin staat dat hij er geweest is, maar de reiziger niet heeft aangetroffen. De chauffeur vult daarop het tijdstip in waarop hij is aangekomen.

Als de reiziger zich vervolgens meldt bij ZOOV Reisplanner om aan te geven dat hij nog niet is opgehaald, dan boekt de telefonist een nieuwe reis in. De nieuwe reis volgt in 30 minuten. De gewone marge van 15 minuten voor en na geldt daarbij. De reiziger wordt dus alsnog opgehaald binnen 45 minuten. De telefonist moet daarbij minimaal het ophaaladres en het telefoonnummer controleren en zo nodig aanpassen. Zie ook Belservices/5.7.1.

Wanneer een reiziger herhaaldelijk loosmeldingen veroorzaakt, neemt ZOOV Klantenservice contact op met de reiziger. Wanneer dit daarna nog steeds gebeurt, krijgt de reiziger een waarschuwingsbrief. Bij herhaling worden de kosten doorberekend en/of kan een (tijdelijk) Reisverbod/4.2.7 voor reizen met ZOOV Op Maat worden opgelegd.

5.7.10 Voertuig is er (nog) niet

Als het voertuig een kwartier na de afgesproken tijd er nog steeds niet is, moet de reiziger contact opnemen met ZOOV Reisplanner. Dit kan telefonisch, maar de reiziger kan ook het Mijn ZOOV Account op de website van ZOOV raadplegen. Het Mijn ZOOV Account geeft namelijk ook actuele reisinformatie weer. Als de reiziger naar ZOOV Reisplanner belt, kijkt de medewerker na wat de vervoerder heeft gemeld over de reis. Zo nodig biedt de telefonist aan om een nieuwe reis te boeken. Deze wordt ingeboekt op 30 minuten, waarbij

de normale marges van 15 minuten voor/na gelden. De taxi komt dan dus over 15 tot 45 minuten.

Wanneer iemand op eigen initiatief ander vervoer bestelt, kunnen de kosten daarvan achteraf niet bij ZOOV Op Maat of de vervoerder worden gedeclareerd.

5.7.11 Weigeren vervoer door chauffeur

De chauffeur heeft het recht om een reiziger niet te vervoeren als de chauffeur daar een goede aanleiding voor heeft. Veiligheid gaat voor alles – de uiteindelijke beslissing ligt dan bij de chauffeur op het moment zelf. Enkele redenen die ertoe kunnen leiden dat een reiziger niet wordt vervoerd:

- ✓ De rolstoel of scootmobiel is niet veilig vast te zetten of te vervoeren;
- ✓ De reiziger met een scootmobiel wil niet lopend het voertuig in;
- ✓ Teveel bagage of de bagage is niet aangemeld bij de boeking van de reis (zie [Hoeveel bagage/5.8.4](#));
- ✓ Bedreiging van de chauffeur of andere passagiers;
- ✓ Overlast door dronkenschap;
- ✓ Niet willen dragen van de veiligheidsgordel;
- ✓ Een huisdier bij zich hebben dat niet in een tas of doos zit;
- ✓ Hygiëne;
- ✓ Niet willen betalen of niet gepast kunnen betalen;
- ✓ De reiziger die mee wil, is niet de reiziger waarvoor de reis geboekt is.

Mocht dit gebeuren en is dit naar het oordeel van de reiziger onterecht, dan kan deze daarover een klacht indienen (zie [Klacht melden/4.4.5](#)).

5.7.12 Verkeerd voertuig

Het kan gebeuren dat er een voertuig komt voorrijden, waarin de reiziger niet mee kan reizen. Bijvoorbeeld: iemand reist in een rolstoel en er komt een personenauto. Als dit komt doordat bij ZOOV Reisplanner niet de juiste informatie over de reiziger bekend is, wijst de chauffeur de reiziger daarop. De reiziger moet dit dan zelf doorgeven aan de gemeente, zodat deze de indicatie bij ZOOV Reisplanner kan aanpassen.

Als deze situatie zich voordoet, meldt de chauffeur dat de reis niet wordt uitgevoerd vanwege het onjuiste voertuig (via de dataterminal). ZOOV Reisplanner krijgt deze informatie en boekt een nieuwe reis. Voor deze reis wordt gerekend met een vooraanmeldtijd van 30 minuten. Met de normale marge van een kwartier betekent dit dat een reiziger binnen 45 minuten alsnog opgehaald wordt met het juiste voertuigtype. ZOOV Reisplanner zorgt er ook voor dat bij de retourreis een passend voertuig voor komt rijden. De vervoerder geeft de foutieve indicatiestelling door aan ZOOV Reisplanner (zie [Extra rechten/6.5](#)).

5.7.13 Niemand aanwezig

Bij ZOOV Op Maat moeten reizigers zelfstandig kunnen reizen. Wanneer op het adres van bestemming niemand aanwezig is om de reiziger te ontvangen, wordt verwacht dat de reiziger of begeleider zelf een geschikte oplossing bedenkt (bijvoorbeeld een nieuwe reis boeken of contact zoeken met degene waarmee de afspraak was ingepland).

Reizigers die daar niet toe in staat zijn, dienen te reizen met een begeleider. Deze indicatie kunnen reizigers aanvragen bij het Wmo-loket van de gemeente.

5.7.14 Korte boodschap

Het is niet toegestaan om de chauffeur te vragen even te wachten en daarna de reis voort te zetten, omdat de reiziger alleen een korte boodschap wil doen. Denk bijvoorbeeld aan geld pinnen of een recept ophalen. Ook kan de reis niet onderbroken worden om een andere persoon op te halen.

5.7.15 Combineren

Bij ZOOV Op Maat wordt een reis zoveel mogelijk gecombineerd met de reis van een andere reiziger. Het kan dus voorkomen dat een reiziger de ene week alleen in het voertuig reist en de week erop met meerdere passagiers.

5.8 Tijdens de reis

5.8.1 Identificatie

Voor het reizen met ZOOV is geen aparte pas nodig. De chauffeur kan de reiziger wel vragen zich te identificeren. Binnen ZOOV kunt u zich identificeren met een geldig rijbewijs, ID-kaart, paspoort of persoonlijke OV-Chipkaart.

5.8.2 Herkenbaarheid voertuig

De voertuigen van ZOOV Op Maat zijn herkenbaar aan het ZOOV-logo aan de buitenkant. De voertuigen zijn schoon en schadevrij (kleine beschadigingen uitgezonderd). De naam van de vervoerder mag op het voertuig staan.

5.8.3 Dienstverlening chauffeur

Kort samengevat kan een reiziger van de chauffeur verwachten dat hij:

- ✓ Aanbelt bij aankomst ophaaladres, op verzoek ook bij het bestemmingsadres;
- ✓ De reiziger begeleidt van en naar de voordeur en helpt bij in- en uitstappen;
- ✓ Helpt met bagage;

- ✓ Controleert of de juiste persoon instapt;
- ✓ Erop toeziet dat in het voertuig niet gerookt wordt, geen alcohol gebruikt wordt en niet gegeten wordt;
- ✓ Zorgt voor orde en rust in het voertuig;
- ✓ Zorgt dat er (op verzoek van een reiziger) geen muziek wordt afgespeeld;
- ✓ Zorgt voor veilig en comfortabel vervoer;
- ✓ Verkeersdrempels rustig passeert;
- ✓ Toeziet op het gebruik van veiligheidsgordels;
- ✓ Zorgt voor het in- en uitrijden en vastzetten van een rolstoel, scootmobiel, rollator en kinderzitjes;
- ✓ Rolstoelvastzetmateriaal opbergt.

Tot slot mag de chauffeur de reiziger naar zijn/haar legitimatiebewijs vragen. De vervoerder meldt eventuele vermoedens van misbruik bij de opdrachtgever.

5.9 Bagage

5.9.1 Hoeveel bagage

Een reiziger mag maximaal 1 groot stuk bagage meenemen naast eventuele hulpmiddelen. Dit kan gaan om een koffer, opklapbare kinderwagen, opklapbare rollator, etc. Dit moet de reiziger dan wel aanmelden bij de reservering van de reis. Ook als een reiziger een extra rolstoel wil meenemen om bijvoorbeeld te sporten, moet dit worden aangeven bij de reisreservering. De chauffeur beoordeelt of de bagage inderdaad mee kan en veilig vervoerd kan worden.

6 Informatie voor reizigers met ZOOV Op Maat met een Wmo-indicatie

6.1 Vervoerindicatie

Het is mogelijk om met ZOOV Op Maat te reizen op basis van een Wmo-indicatie voor sociaal-recreatief vervoer. Deze indicatie kunnen inwoners aan bij hun eigen gemeente. Voor het reizen met ZOOV is geen aparte pas nodig, wel moeten reizigers zich kunnen legitimeren. Als de indicatie is toegekend, is de reiziger bekend bij ZOOV Reisplanner.

6.2 Begeleiding

Er bestaan verschillende vormen van begeleiding. De gemeente kan de volgende soorten begeleiding toekennen aan een Wmo-reiziger:

- ✓ [Verplichte/medische begeleiding/6.2.1](#)
- ✓ [Sociale begeleiding/6.2.2](#)
- ✓ [Gezinsvervoer/6.2.3](#)
- ✓ [\(Huis\)dieren/5.1.2](#)

6.2.1 Verplichte/medische begeleiding

Als er medische redenen zijn, kan de gemeente een indicatie afgeven voor verplichte/medische begeleiding. De Wmo-reiziger met verplichte/medische begeleiding mag niet alleen reizen. De medische begeleider is ten minste 12 jaar oud, is in staat om hulp te verlenen als dat nodig is en gebruikt zelf geen rolstoel. Ze reizen gezamenlijk van A naar B. De medische begeleider betaalt geen reizigersbijdrage.

6.2.2 Sociale begeleiding

Bij sociale redenen kan de gemeente een indicatie afgeven voor sociale begeleiding. De reizigersbijdrage voor deze begeleider wordt vastgesteld door de gemeente die de indicatie afgeeft. Een begeleider die meereist zonder indicatie van de gemeente, reist als ov-reiziger mee en betaalt het ov-tarief.

6.2.3 Gezinsvervoer

Gezinsvervoer betekent dat gezinsleden van de Wmo-reiziger meereizen zonder te betalen. Dit is een indicatie die door de gemeente wordt afgegeven ([Extra rechten/6.6](#)).

6.3 Niet toegestane reizen

Het is niet toegestaan om met een ander reismotief dan waarvoor de Wmo-indicatie is afgegeven. Zo mag een reiziger niet met ZOOV Op Maat reizen naar de dagbesteding in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) of de Wet langdurige zorg (Wlz) en niet naar de werklocatie in het kader van de Wet sociale werkvoorziening (Wsw). De gemeente of ZOOV biedt hiervoor andere reismogelijkheden aan. ZOOV Beheer controleert hierop in overleg met de gemeenten.

6.4 Valys

Valys is de landelijke reisservice voor mensen met een mobiliteitsbeperking. Valys is bedoeld voor sociaal recreatieve uitstapjes op bovenregionale afstanden. Bovenregionaal betekent dat de bestemming óf het vertrekpunt van de reis op meer dan vijf ov-zones van het woonadres van de reiziger ligt. Meer informatie is verkrijgbaar bij Valys: 0900-9630, www.valys.nl.

6.5 Puntbestemmingen

Een puntbestemming is een adres waar een reiziger met een Wmo-indicatie naar toe kan reizen tegen het lage tarief, ook al ligt het verder weg dan 20 of zelfs 40 km. De gemeente bepaalt welke puntbestemmingen gelden voor de eigen Wmo-reizigers. Op de website van ZOOV zijn de puntbestemmingen per gemeente benoemd. Klik [hier](#) om naar de puntbestemmingen te gaan.

Een Wmo-reiziger mag een medepassagier aanmelden bij de boeking van de reis. Deze mag dan meereizen naar de puntbestemming. Wanneer de Wmo-reiziger een indicatie heeft voor een sociale begeleider, betaalt de begeleider de door de gemeente vastgestelde reizigersbijdrage voor sociale begeleider. Zie [Sociale begeleiding/6.2.2](#). Medische begeleiders reizen gratis mee. Andere medepassagiers betalen volgens de normale tariefafspraken het ov-tarief en na 20 km het commerciële tarief.

Op de website van ZOOV staan voorbeelden over reizen naar een puntbestemming en de bijbehorende kosten (klik [hier](#)).

6.6 Extra rechten

De gemeente kan aan de Wmo-reiziger extra rechten geven voor wat betreft het vervoer(middel). De gemeente bepaalt welke extra rechten worden verstrekt. Dit kan verschillend zijn per gemeente. De extra rechten die bij ZOOV Op Maat bestaan zijn:

- ✓ Altijd vervoer per taxipersonenwagen*;
- ✓ Altijd vervoer per taxibus;
- ✓ Altijd [individueel vervoer/6.5.1](#);
- ✓ Altijd voorin zitten;

- ✓ Gezinstaxi/6.5.2;
- ✓ Kamer-tot-kamer vervoer/6.5.3;

ZOOV Op Maat beschouwt als taxipersonenwagen ieder personenvoertuig in de uitvoering 'sedan'.

6.6.1 Individueel vervoer

Bij de indicatie 'individueel vervoer' mag de Wmo-reiziger niet met andere reizigers worden gecombineerd. De reiziger mag tijdens deze reis zelf wel medepassagiers bijboeken. De reis wordt rechtstreeks uitgevoerd, dus zonder omrijden.

6.6.2 Gezinstaxi

Bij de indicatie 'gezinstaxi' huurt de Wmo-reiziger als het ware het voertuig. De gemeente legt vast hoeveel mensen (met een maximum van 5) de Wmo-reiziger mee mag nemen. De Wmo-reiziger betaalt alleen voor zichzelf de Wmo-reizigersbijdrage. De overige passagiers rijden kosteloos mee.

6.6.3 Kamer-tot-kamer vervoer

Bij de indicatie 'kamer-tot-kamer vervoer' wordt de Wmo-reiziger opgehaald en teruggebracht in de woning of kamer, in plaats van bij de voordeur. De chauffeur helpt indien gewenst bij het aantrekken van jas en helpt om de woning veilig achter te laten. Een reiziger mag de chauffeur niet vragen om te helpen bij andere dingen (zoals hulp bij toiletbezoek, medische hulp, steunkousen aantrekken, etc.). De chauffeur begeleidt de Wmo-reiziger naar het voertuig en andersom.

6.7 Geblokkeerde bestemming

Een gemeente kan een bestemmingsadres aanmerken als geblokkeerd adres. Een adres wordt dan op basis van huisnummer en postcode geblokkeerd voor reisboekingen. Een vooraf aangegeven groep reizigers kan dan niet naar dit adres reizen.

6.8 Reisbudget

Gemeenten mogen het aantal kilometers beperken dat een Wmo-reiziger jaarlijks tegen het Wmo-tarief kan reizen. Dit heet: reisbudget. De hoogte van dit jaarlijkse budget kan per gemeente verschillen en per reiziger. Bij elke reis worden de gereden kilometers afgetrokken van het reisbudget. Als het budget op is, kan men nog wel reizen maar dan tegen het ov-tarief. De speciale rechten die een reiziger als Wmo-reiziger mogelijk heeft gekregen van de gemeente, komen vanaf dat moment te vervallen.

Met vragen over de toekenning of hoogte van het reisbudget, kunnen reizigers terecht bij de gemeente.

ZOOV Reisplanner registreert wat het persoonlijke reisbudget is en werkt dit bij als reizen zijn gemaakt. ZOOV Reisplanner informeert de Wmo-reiziger over het resterende reisbudget bij ieder gesprek en op verzoek. De Wmo-reiziger kan dit ook zelf nakijken op zijn [Mijn ZOOV Account/4.1.6](#). Als het budget bijna op is, ontvangt de Wmo-reiziger een brief.

6.9 Nuttige informatie over de reiziger

De gemeente kan informatie over de beperking van een Wmo-reiziger registreren als dit van belang is voor het goed uitvoeren van de reis. Dit kan bijvoorbeeld informatie zijn dat de reiziger slecht ziet, doof is of een verstandelijke beperking heeft. Het is ook mogelijk om deze informatie in het zijn [Mijn ZOOV Account/4.1.6](#) op [de website](#) te registreren.

6.10 Hulpmiddelen en bagage

6.10.1 Hulpmiddelen

Wanneer een reiziger een hulpmiddel altijd nodig heeft, is deze door de gemeente in het reizigersprofiel vastgelegd. Zie ook de [Eisen aan hulpmiddelen/6.10.2](#) voor veilig vervoer. De volgende hulpmiddelen mogen reizigers meenemen:

- ✓ (Duw)rolstoel;
- ✓ Elektrische rolstoel;
- ✓ Opvouwbare rolstoel;
- ✓ Rollator;
- ✓ Scootmobiel;
- ✓ Aankoppel-handbike;
- ✓ Opvouwbare loopfiets.

De volgende hulpmiddelen mogen niet mee met ZOOV Op Maat:

- ✓ Fiets;
- ✓ Driewieler;
- ✓ Vastframe-handbike;
- ✓ Rolstoelmotor (speedy);
- ✓ Ligbedden.

6.10.2 Eisen aan hulpmiddelen

Het maximum formaat van een hulpmiddel dat gegarandeerd mee kan met ZOOV Op Maat, bedraagt: 1.30 meter lang, 85 cm breed, 1.35 meter hoog. Als een hulpmiddel groter is, moet de reiziger de afmetingen en/of bijzonderheden bij de gemeente in het reizigersprofiel laten noteren. Hierdoor kan ZOOV Reisplanner bepalen of het hulpmiddel mee kan en in

welk voertuig. De medewerker van ZOOV Reisplanner kan dan ook rekening houden met het aantal hulpmiddelen en passagiers dat verder nog in het voertuig mee kan.

Het hulpmiddel moet veilig vastgezet en vervoerd kunnen worden. De reiziger moet hier zelf voor zorgen. Wanneer een reiziger in het hulpmiddel wordt vervoerd, dient hij veilig de driepuntsgordel te kunnen dragen. Kan dat niet, dan is het niet mogelijk om te reizen met ZOOV Op Maat.

De richtlijnen die ZOOV Op Maat hanteert, staan ook in de Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden van Vilans.

7 Informatie voor ov-reizigers met ZOOV Op Maat

7.1 Ov-reisadvies

Een reiziger ontvangt bij het boeken van een reis soms een ov-reisadvies voor de reis die hij wil maken. Het ov-advies wordt verstrekt als de alternatieve reis met het openbaar vervoer aan een aantal voorwaarden voldoet. Die voorwaarden gaan onder andere over de looptijd van of naar de halte, het aantal overstappen en de reistijd.

Als de reiziger een ov-advies krijgt, geldt dat dit de beste reismogelijkheid is. Het is de bedoeling dat de reiziger dus met het openbaar vervoer naar zijn bestemming reist. Het is wel mogelijk om met ZOOV Op Maat te reizen. Hiervoor betaalt de reiziger dan wel een aangepast tarief.

De telefonist vertelt bij een ov-reisadvies:

- ✓ Verwachte vertrek- en aankomsttijd;
- ✓ Van welke verbindingen gebruik gemaakt moet worden;
- ✓ Welke overstappen er zijn;
- ✓ Wat de reistijd is;
- ✓ Wat de reiskosten zijn en wat de kosten van de hele reis met ZOOV Op Maat zijn.

Het ov-reisadvies komt tot stand met behulp van de informatie van 9292. Het ov-reisadvies dat door ZOOV Reisplanner wordt gegeven, kan wel van het 9292 reisadvies afwijken. Als de reiziger het verkregen reisadvies niet vindt kloppen, kan men dat binnen 3 weken melden bij ZOOV Klantenservice.

7.2 Handbagage

OV-reizigers kunnen alleen handbagage meenemen. In voorkomende gevallen kan een opvouwbaar rolstoel of rollator als handbagage worden meegenomen, mits de reiziger zelfstandig in het voertuig kan plaatsnemen. Zie ook [Hoeveel bagage/5.8.1.](#)

7.3 Niet toegestane reizen

Reizen waarvoor de gemeente of ZOOV Op Maat andere reismogelijkheden biedt, zijn niet toegestaan tegen het ov-tarief. Zo mag een reiziger bijvoorbeeld niet met als ov-reiziger met ZOOV Op Maat reizen naar de dagbesteding in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) of Wet langdurige zorg (Wlz) en niet naar de werklocatie in het kader van de Wet sociale werkvoorziening (Wsw). ZOOV Beheer controleert hierop in overleg met de provincie.

8 Leerlingenvervoer via ZOOV School

8.1 Ophalen

Een leerling die via ZOOV School naar en van school reist, moet op het afgesproken tijdstip klaarstaan. De chauffeur wacht maximaal 2 minuten, maar zal daarna vertrekken.

Ouders / verzorgers dienen dus altijd rekening te houden met de geplande ophaal- en thuisbrengtijden van hun zoon / dochter. Zij zorgen ervoor dat er opvang is als de leerling thuis wordt afgezet.

Het is niet mogelijk met de chauffeur te regelen dat de leerling op een andere tijd of met een ander voertuig reist. ZOOV School moet voor de veiligheid van het leerlingenvervoer weten welke leerlingen in welke voertuigen worden vervoerd.

8.2 Wijzigingen en ziek- en betermeldingen

Als een leerling ziek is of een dag niet naar school hoeft, en dus niet opgehaald hoeft te worden, moet een ouder / verzorger dit doorgeven aan ZOOV School. Hiermee wordt voorkomen dat de taxi voor niets voorrijdt. Een wijziging doorgeven kan op 3 manieren, bij voorkeur 60 minuten voor de ophaaltijd:

- ✓ Online via het Mijn ZOOV Account op de [website](#). Zie ook [Mijn ZOOV Account/4.1.6](#)
- ✓ Telefonisch via 088 – 9008900 (lokaal tarief, vanaf 06:30 uur bereikbaar);
- ✓ Per e-mail: school@zoov.nl.

Bij een ziekmelding moet worden vermeld naar welke school het kind gaat en indien mogelijk het routenummer.

Als een kind weer beter is, kan de betermelding op dezelfde wijze als de ziekmelding worden doorgegeven. De volgende schooldag brengt ZOOV School de leerling weer naar school.

Het is niet mogelijk om een ziekmelding of vrije dag(en) door te geven aan de chauffeur.

Als een kind gedurende een langere periode ziek is en daardoor geen gebruik maakt van ZOOV School, dan moeten ouders / verzorgers dit ook aan de gemeente doorgeven.

8.3 Verhuizing en andere wijzigingen

Een verhuizing of een andere wijziging die grotere gevolgen heeft voor het vervoer van de leerling, moeten ouders doorgeven aan de gemeente. Dit kan bijvoorbeeld zijn als het ophaal- of wegbrengadres verandert. Of als een leerling van school wijzigt. De gemeente informeert ZOOV School over deze wijzigingen.

Als lestijden veranderen of als de school overgaat op het continuooster, is het de bedoeling dat de school deze wijzigingen doorgeeft aan de gemeente. De gemeente informeert vervolgens ZOOV School. Het gaat hierbij om wijzigingen die gevolgen hebben voor het vervoer van de leerling(en). Kleinere wijzigingen, zoals een vrije dag, kunnen scholen rechtstreeks melden bij ZOOV School.

8.4 Bereikbaarheid ouder/verzorger

Ouders / verzorgers moeten ervoor zorgen dat hun (mobiele) telefoonnummer bekend is bij ZOOV School. Indien een ouder / verzorger geen telefoon heeft, is het wenselijk om het nummer van het werk of van een contactpersoon door te geven aan ZOOV School. Dit is belangrijk voor eventuele calamiteiten. Als het mobiele nummer bekend is bij ZOOV School en er gebeurt iets, dan ontvangt de ouder / verzorger automatisch een sms-bericht.

8.5 Kennismakingsgesprek

De chauffeur stelt zich in de week voor aanvang van het nieuwe schooljaar voor aan de te vervoeren leerling en de ouders/verzorgers. Tijdens dit contact beantwoordt de chauffeur eventuele vragen. Als een leerling dezelfde vervoerder en chauffeur krijgt als het voorbije schooljaar, neemt de chauffeur telefonisch contact op.

Tijdens het kennismakingsgesprek controleren en bespreken ouders / verzorgers de informatie die zij van ZOOV School hebben ontvangen, samen met de bezoekende chauffeur. Onjuistheden kunnen ouders / verzorgers melden bij ZOOV School.

8.6 Bijzondere problemen of handicaps

Als een leerling bepaalde handicaps of problemen heeft die van belang zijn voor een veilig vervoer van het kind en de andere kinderen, dan dienen ouders deze te bespreken met ZOOV School. ZOOV School krijgt van de gemeente geen medische gegevens over de leerling. Alleen als een leerling in een rolstoel zit, weet ZOOV School daarvan.

8.7 Opstapplaatsen

Soms kan het zijn dat een leerling niet vanaf een thuisadres wordt opgehaald, maar bij een opstapplaats. Dit is een centrale plek waar meerdere leerlingen zich verzamelen. Het voordeel van een opstapplaats is dat er minder tijd wordt verloren doordat de taxi langs meerdere adressen moet. Dus meer efficiëntie van de schoolreis. ZOOV School brengt ouders / verzorgers op de hoogte als er sprake is van een opstapplaats voor hun kind.

8.8 Voertuig is er (nog) niet

Als het voertuig er 15 minuten na de afgesproken tijd niet is, kan de ouder / verzorger contact opnemen met ZOOV School. De medewerker van ZOOV School kijkt dan na wat de vervoerder heeft gemeld over de reis en wat de reismogelijkheden zijn.

8.9 Regels tijdens het vervoer

Een leerling moet zich onderweg naar school of huis houden aan de gedragsregels van ZOOV School:

- ✓ Een leerling stapt rustig in en uit en gaat niet dringen wanneer het voertuig komt aanrijden;
- ✓ Een leerling gedraagt zich netjes in het voertuig en gebruikt correcte taal;
- ✓ Een leerling gaat zitten op de door de chauffeur aangewezen vaste plek in het voertuig. Mocht de leerling om de één of andere belangrijke reden echt niet op deze plek kunnen zitten, dan kunnen de ouders / verzorgers dit met de chauffeur overleggen. Een leerling kan dit ook met de chauffeur bespreken (op een rustige manier);
- ✓ Een leerling doet altijd de veiligheidsgordel om (eventueel met hulp) en houdt deze gedurende de hele reis om. De chauffeur controleert het gebruik van de veiligheidsgordel;
- ✓ Een leerling komt niet aan anderen of aan andermans spullen;
- ✓ Een leerling snoept, eet, drinkt en rookt niet in het voertuig;
- ✓ Een leerling neemt geen gevaarlijke wapens, verdovende middelen etc. mee in het voertuig.

Ouders ontvangen de gedragsregels ieder jaar vlak voor het nieuwe schooljaar van de chauffeur of per post. De gedragsregels staan ook op de [website](#) van ZOOV. Houdt een leerling zich niet aan de gedragsregels, dan kan dat leiden tot een waarschuwing of dat de leerling (tijdelijk) niet wordt opgehaald/thuisgebracht.

ZOOV School verwacht van ouders / verzorgers dat zij met hun kind bespreken hoe hij zich dienen te gedragen in de taxi.

8.10 Kinderstoeltjes en zittingverhogers

Taxi's hebben een ontheffing voor de regels omtrent kinderzitjes. Kinderen ouder dan 3 worden op de achterbank met de autogordel vervoerd. Kinderen mogen alleen voorin worden vervoerd met de gewone gordel als ze langer zijn dan 1.35 meter.

Ouders zijn zelf verantwoordelijk voor een passend kinderzitje of zittingverhoger. Omdat de taxi ook voor ander vervoer ingezet kan worden, kan het kinderzitje niet in het voertuig blijven.

8.11 Wat kunnen ouders / verzorgers van de chauffeur verwachten?

- ✓ De chauffeur maakt voor iedere leerling een kleine memo voor het geval een andere chauffeur moet invallen. Hierdoor weet de vervangende chauffeur tijdig wat de specifieke kenmerken van de te vervoeren leerlingen zijn;
- ✓ De chauffeur haalt de leerlingen op één adres op en zet hen ook weer op één adres af;
- ✓ De chauffeur laat de leerlingen aan de veilige kant van de weg in- en uitstappen en wacht totdat de kinderen op het schoolplein zijn. Als de leerlingen toch de straat over moeten steken, begeleidt de chauffeur hen hierbij.
- ✓ Zo nodig zorgt de chauffeur ervoor dat de leerlingen achter de voordeur van de school worden afgezet. De leerlingen worden niet in de klas gebracht.
- ✓ De chauffeur helpt bij het in- en uitstappen, als dat nodig is;
- ✓ De chauffeur rijdt zoveel mogelijk via een vaste route;
- ✓ De chauffeur vertrekt pas als alle leerlingen op hun vaste plek zitten en de veiligheidsgordel om hebben;
- ✓ De chauffeur houdt zich aan alle wettelijke eisen en de door ZOOV School opgelegde verplichtingen;
- ✓ De chauffeur rijdt in voorkomende gevallen rolstoelen naar binnen en zet deze op de juiste wijze vast;
- ✓ Bij wangedrag spreekt de chauffeur de leerling aan op zijn/haar gedrag;
- ✓ Bij het verlaten van het voertuig haalt de chauffeur de sleutels uit het contactslot en neemt deze mee;
- ✓ In het voertuig is een lijst aanwezig met naam, adres, woonplaats en telefoonnummer van de leerlingen en scholen. Bovendien staat op deze lijst de volgorde van ophalen en thuisbrengen. De actuele lijst van de specifieke bijzonderheden van de kinderen is verwerkt in de dataterminal of door de chauffeur op te vragen bij ZOOV School.

8.12 Incidenten

Indien er incidenten tijdens het vervoer plaatsvinden, maakt ZOOV School binnen **2 uur** na het incident hiervan melding bij de ouders. ZOOV School maakt tevens melding van het incident bij de gemeente en de leraar en/of directeur van de school waarop het kind onderwijs volgt.

Een incident is onder andere een (niet vanzelfsprekende) vertraging, een ongeval en wangedrag van de kinderen. Ook het meenemen van attributen die niet getolereerd worden en gevaarlijk of ongewenst kunnen zijn (bijv. een schaar, gevaarlijk speelgoed, rotjes, klapperpistolen), worden als een incident beschouwd.

8.13 De 7 spelregels van ZOOV School

1

Als de taxi er is, stap je rustig in. Als de taxi op school of bij jou thuis aankomt, stap je rustig uit. (Voor)dringen is verboden!

2

Je gedraagt je in de taxi netjes. Je gebruikt nette taal. Dus je mag niet schelden of brutaal zijn tegen de chauffeur en de andere kinderen in de taxi.

3

Je gaat zitten op de plek die de chauffeur jou aanwijst. Moet je echt ergens anders zitten? Dan overleg je dit met de chauffeur (of je ouders doen dit).

4

Doe altijd de veiligheidsgordel om. Als het nodig is, helpt de chauffeur. Je houdt de hele reis de veiligheidsgordel om.

5

Kom niet aan anderen of aan andermans spullen (zij mogen ook niet aan jouw spullen komen).

6

Het is verboden om te snoepen, eten, drinken en te roken in de taxi.

7

Je mag geen gevaarlijke voorwerpen, wapens en verdovende middelen meenemen in de taxi. Een gevaarlijk voorwerp is bijvoorbeeld een schaar, gevaarlijk speelgoed, rotjes of een klappertjespistool.

9 Vervoer via ZOOV Werk

9.1 Ophalen

Een reiziger die via ZOOV Werk naar en van het werk reist, moet op het afgesproken tijdstip klaarstaan. De chauffeur wacht maximaal 2 minuten, maar zal daarna vertrekken.

Het is niet mogelijk met de chauffeur te regelen dat de reiziger op een andere tijd of met een ander voertuig wil reizen. ZOOV Werk moet voor de veiligheid van het vervoer weten welke reizigers in welke voertuigen worden vervoerd.

9.2 Wijzigingen en ziek- en betermeldingen

Als een reiziger ziek is of een dag niet naar het werk hoeft, en dus niet opgehaald hoeft te worden, moet de reiziger of zijn begeleider dit doorgeven aan ZOOV Werk. Hiermee wordt voorkomen dat de taxi voor niets voorrijdt. Een wijziging doorgeven kan op 3 manieren, bij voorkeur 60 minuten voor de ophaaltijd:

- ✓ Online via het Mijn ZOOV Account op de [website](#). Zie ook [Mijn ZOOV Account/4.1.6](#)
- ✓ Telefonisch via 088 – 9008901 (lokaal tarief, vanaf 06:30 uur bereikbaar);
- ✓ Per e-mail: werk@zoov.nl.

Bij een ziekmelding moet worden vermeld naar welke werklocatie de reiziger gaat en indien mogelijk het routenummer.

Als de reiziger weer beter is, kan de betermelding op dezelfde wijze als de ziekmelding worden doorgegeven. De volgende werkdag brengt ZOOV Werk de reiziger weer naar het werk.

Het is niet mogelijk om een ziekmelding of vrije dag(en) door te geven aan de chauffeur.

9.3 Verhuizing en andere wijzigingen

Een verhuizing of een andere wijziging die grotere gevolgen heeft voor het vervoer van de reiziger, moet worden doorgegeven bij de werkgever. De werkgever informeert ZOOV Werk over deze wijzigingen.

Als werktijden veranderen, meldt de werkgever dit bij ZOOV Werk.

9.4 Bijzondere problemen of handicaps

Als een reiziger bepaalde handicaps of problemen heeft die van belang zijn voor een veilig vervoer van hem en de andere reizigers, dan moet dat worden besproken met ZOOV Werk. ZOOV Werk krijgt van de werkgever geen medische gegevens over de reiziger. Alleen als een reiziger in een rolstoel zit, weet ZOOV Werk daarvan.

9.5 Opstapplaatsen

Soms kan het zijn dat een reiziger niet vanaf een thuisadres wordt opgehaald, maar bij een opstapplaats. Dit is een centrale plek waar meerdere reizigers zich verzamelen. Het voordeel van een opstapplaats is dat er minder tijd wordt verloren doordat de taxi langs meerdere adressen moet. Dus meer efficiëntie van de reis. ZOOV Werk brengt reizigers op de hoogte als er sprake is van een opstapplaats.

9.6 Voertuig is er (nog) niet

Als het voertuig er 15 minuten na de afgesproken tijd niet is, kan de reiziger of zijn begeleider contact opnemen met ZOOV Werk. De medewerker van ZOOV Werk kijkt dan na wat de vervoerder heeft gemeld over de reis en wat de reismogelijkheden zijn.

9.7 Regels tijdens het vervoer

Een reiziger moet zich onderweg houden aan de gedragsregels van ZOOV Werk:

- ✓ De reiziger stapt rustig in en uit en gaat niet dringen wanneer het voertuig komt aanrijden;
- ✓ De reiziger gedraagt zich netjes in het voertuig en gebruikt correcte taal;
- ✓ De reiziger doet altijd de veiligheidsgordel om (eventueel met hulp) en houdt deze gedurende de hele reis om. De chauffeur controleert het gebruik van de veiligheidsgordel;
- ✓ De reiziger komt niet aan anderen of aan andermans spullen;
- ✓ De reiziger snoept, eet, drinkt en rookt niet in het voertuig;
- ✓ De reiziger neemt geen gevaarlijke wapens, verdovende middelen etc. mee in het voertuig.

Houdt een reiziger zich niet aan de gedragsregels, dan kan dat leiden tot een waarschuwing of dat de reiziger (tijdelijk) niet wordt opgehaald/thuisgebracht.

9.8 Wat kunnen reizigers van de chauffeur verwachten?

- ✓ De chauffeur haalt de reizigers op één adres op en zet hen ook weer op één adres af;
- ✓ De chauffeur helpt bij het in- en uitstappen, als dat nodig is;
- ✓ De chauffeur rijdt zoveel mogelijk via een vaste route;
- ✓ De chauffeur vertrekt pas als alle reizigers op hun plek zitten en de veiligheidsgordel om hebben;
- ✓ De chauffeur houdt zich aan alle wettelijke eisen en de door ZOOV Werk opgelegde verplichtingen;
- ✓ De chauffeur rijdt in voorkomende gevallen rolstoelen naar binnen en zet deze op de juiste wijze vast;
- ✓ Bij wangedrag spreekt de chauffeur de reiziger aan op zijn/haar gedrag;

- ✓ Bij het verlaten van het voertuig haalt de chauffeur de sleutels uit het contactslot en neemt deze mee;
- ✓ In het voertuig is een lijst aanwezig met naam, adres, woonplaats en telefoonnummer van de reizigers en werklocaties. Bovendien staat op deze lijst de volgorde van ophalen en thuisbrengen. De actuele lijst van de specifieke bijzonderheden van de reizigers is verwerkt in de dataterminal of door de chauffeur op te vragen bij ZOOV Werk.

9.9 Incidenten

Indien er incidenten tijdens het vervoer plaatsvinden, maakt ZOOV Werk **binnen 2 uur** na het incident hiervan melding bij de werkgever. Een incident is onder andere een (niet vanzelfsprekende) vertraging of een ongeval.

10 Wijzigingen

In onderstaand overzicht staan de onderwerpen die inhoudelijk veranderd zijn sinds de vorige versie.

Januari 2017:

- ✓ [4.1.2](#): Telefoonnummer ZOOV Reisplanner vanuit buitenland toegevoegd;

Februari 2017:

- ✓ [4.1.8](#): In inleiding tekst over liggend vervoer opgenomen; 'Vervoer naar dagbesteding' toegevoegd; definitie 'Openbaar vervoer' aangepast;
- ✓ 5.8.1 en 5.8.3 verplaatst naar [6.10.1](#) resp. [6.10.2](#);
- ✓ 5.8.2: tekst verplaatst naar de inleiding van 4.1.8;
- ✓ 5.8.4 omgenummerd in [5.9.1](#);
- ✓ 6.1.4 OV begeleiding is vervallen;
- ✓ 6.1.5 omgenummerd in [6.1](#);
- ✓ 6.1 t/m 6.8 omgenummerd in 6.2 t/m 6.9;
- ✓ [7.2](#): Tekst 'Handbagage' toegevoegd
- ✓ [7.3](#): Tekst 'Niet toegestane reizen' toegevoegd

Augustus 2017:

- ✓ [5.4.1](#): Bij berekening kosten toegevoegd dat het tarief van de heen- en terugreis kan verschillen;
- ✓ [5.4.1](#): Richtlijn rond omrijden toegevoegd;
- ✓ [5.4.3](#): Mogelijkheid tot pinbetaling toegevoegd en toegevoegd dat de chauffeur een contante betaling kan afronden
- ✓ Nieuwe onderdelen over ZOOV School (leerlingenvervoer) en ZOOV Werk toegevoegd
- ✓ In gehele vervoerreglement: Wmo- / CVV-vervoer de naam ZOOV Op Maat gegeven. Waar nodig de nieuwe namen ZOOV School en ZOOV Werk ingevoegd.