



Januari 2018

magazine

“Ze hebben  
echt een  
klik met  
elkaar”

Jan, vader van Bram en Thomas

Reizigersadviesraad

Adviseren en  
meedenken met ZOOV

ZOOV Reisplanner

Reizigers helpen  
waar mogelijk

ZOOV Op Maat

Nieuwe tarieven  
ZOOV Op Maat 2018



### WIM AALDERINK

wethouder gemeente Winterswijk  
Namens de Achterhoekse gemeenten

# ZOOV zie je overal

Voor u ligt de eerste uitgave van het nieuwe magazine van ZOOV. Een kleurrijk magazine met interviews met reizigers en een kijkje achter de schermen bij ZOOV Reisplanner. Natuurlijk vindt u in dit magazine ook praktische informatie over het reizen met ZOOV.

Inmiddels kunnen we terugblikken op bijna een jaar ZOOV. Een intensief jaar waarin we in januari zijn gestart met ZOOV Op Maat en ZOOV Werk voor de medewerkers van Hameland. Na de zomer ging ZOOV School van start. Vanaf juli mochten we ook de medewerkers van Laborijn verwelkomen als reiziger van ZOOV Werk. Het is mooi om overal in de regio nu de taxi's en taxibussen te zien die voor ZOOV rijden.

Ik ben er trots op dat wij met ZOOV passend vervoer kunnen aanbieden aan inwoners die niet met het reguliere openbaar vervoer kunnen reizen.

Er is door iedereen die betrokken is bij ZOOV, in het afgelopen jaar vol enthousiasme gewerkt aan het organiseren van het aanvullende reizigersvervoer voor de zeven samenwerkende gemeenten in de Achterhoek. Uit de cijfers blijkt dat de taxi's van ZOOV in het eerste halfjaar ruim 1.500.000 kilometer hebben afgelegd en er zijn in die periode ruim 120.000 reizen voor ZOOV verzorgd. Daarbij zijn de reizen van ZOOV School en ZOOV Werk nog niet eens meegeteld. Je komt ZOOV dus overal in de regio tegen.

Langs deze weg wens ik alle reizigers, chauffeurs en iedereen die op welke wijze dan ook betrokken is bij ZOOV een voorspoedig 2018.

COLOFON  
ZOOV magazine is een uitgave van ZOOV Beheer.  
ZOOV  
Postbus 101  
7100 AC Winterswijk

ZOOV Klantenservice 0543 - 543 545  
www.zoov.nl  
info@zoov.nl  
Tekst: ZOOV Beheer, Heidi Otten  
Fotografie: Carlo Stevering, Tanja Bouwhuis, Rick Land  
Vormgeving: Heidi Otten - All Ott's  
Januari 2018



Omdat wij u als reiziger van ZOOV graag op de hoogte willen houden van de activiteiten en initiatieven van ZOOV, ontvangt u twee keer per jaar dit nieuwe magazine. Heeft u ideeën of wilt u uw ervaringen met ons delen? Neem dan contact met ons op via ZOOV Klantenservice, telefoonnummer 0543 - 543 545 of per e-mail [info@zoov.nl](mailto:info@zoov.nl).

## INHOUD



INTERVIEW  
Sylvia Ansink reist met ZOOV Op Maat



INTERVIEW  
Broers Bram en Thomas reizen met ZOOV School



INTERVIEW  
Ikka Postma werkt voor ZOOV Reisplanner

### En verder...

- 6 ZOOV Op Maat
- 7 ZOOV is er voor iedereen
- 7 Leden Reizigersadviesraad gezocht
- 10 Woordzoeker
- 11 Reizigers kunnen meedenken
- 14 Wilt u ons iets vertellen?
- 15 ZOOV Beheer: verbinding, gemeenten, vervoerders en reizigers

De inhoud van dit magazine is met de grootste zorgvuldigheid samengesteld. Mocht u toch onjuistheden tegenkomen, neemt u dan contact met ons op via [info@zoov.nl](mailto:info@zoov.nl). Aan de inhoud van dit magazine kunnen op geen enkele wijze rechten worden ontleend.

Gebruik, vermenigvuldiging en verspreiding van informatie uit dit magazine is niet toegestaan zonder goedkeuring van ZOOV Beheer. Wilt u gebruikmaken van materiaal uit dit magazine dan vragen wij u eerst contact op te nemen met ZOOV Beheer via [info@zoov.nl](mailto:info@zoov.nl).

# Zelfstandig kunnen reizen geeft mij vrijheid

**“Zoveel mogelijk onafhankelijk zijn ondanks mijn fysieke beperkingen. Mobiel zijn en blijven, is belangrijk voor mij. Ik wil er op uit kunnen en laat me niet weerhouden om op pad te gaan. Thuis blijven zitten is niet nodig. Dat zou jammer zijn, want we hebben ZOOV.”**

## Waar reis je zoal heen?

Ik reis met ZOOV Op Maat naar besprekingen, om te winkelen in een andere plaatsen, bijvoorbeeld Winterswijk of Doetinchem. Of op bezoek te gaan bij vrienden of familie. Als ik in Lichtenvoorde blijf dan ga ik meestal op mijn scootmobiel. Ik kan mijn eigen keuze maken in de manier van reizen.

## Wat is jouw ervaring met het reizen met ZOOV?

Ik vind het fantastisch dat we ZOOV hebben. Dat geeft mij de mogelijkheid om zelfstandig op pad te kunnen. De chauffeurs zijn heel vriendelijk en behulpzaam. Je merkt gewoon aan alles dat ze goed zijn opgeleid. Zij doen dit werk met hart en ziel. Ze zijn altijd heel zorgvuldig en helpen mij bijvoorbeeld met instappen. Ze weten precies waar ze op moeten letten als een rolstoel vastgezet moet worden. Veiligheid staat voorop, dat wordt ook bijgehouden. Ik weet dat alle chauffeurs een EHBO diploma hebben en worden geschoold. Dat geeft mij veel vertrouwen.

## Gaat er wel eens iets mis?

Mijn persoonlijke ervaring met ZOOV is goed. Natuurlijk gaat er wel eens iets mis, heel af en toe is een taxi iets te laat. Dat kan door weersomstandigheden of omdat er iets tegen zit. Vanuit de Reizigersadviesraad, adviseer ik mensen om met ZOOV te bellen als de taxi er een kwartier na de afgesproken tijd niet is. Dan wordt meestal meteen duidelijk waar iemand aan toe is. Het komt niet vaak voor, maar als het voorkomt is het prettig om zo snel mogelijk te weten hoe laat de taxi komt.

## Waar let je op als je een reis boekt met ZOOV?

Ik probeer altijd zo vroeg mogelijk te boeken. Ook houd ik rekening met rijtijd. Als ik ergens op tijd moet zijn moet ik de rit drie uur van tevoren boeken. Ik bedenk dan voor ik bel hoeveel extra tijd nodig is om op tijd te arriveren of ik overleg dit met de medewerker van het callcenter. Wanneer ik bijvoorbeeld naar Doetinchem wil en net boven de 20 km wil reizen dan moet ik deze rit wel vier uur van tevoren reserveren om op mijn bestemming te komen. Zelf reserveer ik altijd telefonisch. Ik kan me voorstellen dat mensen hier even aan moeten wennen. Het is geen vervoer van A naar B.

## Je zit ook in de Reizigersadviesraad. Hoe ervaar je dat?

Mij is vanaf de start opgevallen dat ZOOV heel goed is voorbereid. De Reizigersadviesraad is vanaf het voorstadium betrokken bij de ontwikkeling. De vorderingen zijn met ons besproken. Wij hebben ook advies gegeven waar wat mee gedaan is. Je wordt gehoord in de dingen die je aangeeft. Eerder werden mensen in een rolstoel wel eens vervoerd in een Caddy Maxi, dat gaf soms problemen, met name bij lange mensen. Dat reisde niet prettig. Daar is in het aanbestedingsbestek rekening mee gehouden. Ook is het nu in de voorwaarden voor vervoerders opgenomen voor wat betreft het inzetten van type voertuigen. Aan ZOOV Beheer geven we gevraagd en ongevraagd advies en we hebben signalerende functie. Ook krijgen wij de resultaten van management- en klachtenrapportages te zien. Daar staan bijvoorbeeld de rijtijden in en het aantal keren dat een taxi te laat is gekomen. Wij vragen dan hoe komt en denken mee over hoe dat verbeterd of bijgestuurd kan worden.

## Hoe kom je achter de ervaring van reizigers?

We winnen ervaringen van reizigers in, doordat wij contacten hebben met onder andere verenigingen en stichtingen. Omdat ik zelf veel met ZOOV reis, spreek ik ook mensen onderweg. Dan delen we ervaringen. Ik zorg er altijd voor dat ik contact maak onderweg. Ik vraag dan waar iemand tegen aan loopt en leg uit dat ik dat kan meenemen in een overleg met de Reizigersadviesraad. Ik adviseer altijd om te melden als er iets is, zeker wanneer iets structureel mis gaat. Misschien kan het dan in het systeem worden aangepast. Soms is in het buitengebied een huisnummer moeilijk te vinden, als daar dan een notitie van in het systeem komt, kan het daarmee opgelost zijn. Ik vind het niet alleen belangrijk om vanuit mijn eigen ervaring van betekenis te kunnen zijn voor ZOOV. Ik weet dat de meeste mensen met een beperking het vervelend vinden om afhankelijk te zijn van anderen, want dat ben je op veel gebieden al. Als het vervoer dan goed geregeld is en je op een prettige manier, zelfstandig en onafhankelijk van anderen kunt reizen, dan draag ik daar graag aan bij. Met elkaar zetten we zo een fantastisch systeem neer in de Achterhoek.



# ZOOV Op Maat

ZOOV Op Maat is er voor reizigers die niet met eigen vervoer of met het openbaar vervoer kunnen reizen. Heeft u een indicatie voor sociaal recreatief Wmo-vervoer, dan reist u tegen een goedkoper tarief. Ook mag u eventuele hulpmiddelen (zoals een rolstoel of scootmobiel) meenemen.

## Nieuwe tarieven ZOOV Op Maat 2018

De tarieven voor Wmo-reizigers worden bepaald door de gemeente. ZOOV heeft de gemeenten geadviseerd de tarieven voor Wmo-reizigers tot en met 20 kilometer niet te verhogen. Omdat het tarief voor ritten van meer dan 20 kilometer kostendekkend zouden

moeten zijn, heeft ZOOV de gemeenten geadviseerd de tarieven te verhogen naar € 2,00 per kilometer. Naar verwachting nemen alle gemeenten dit advies over. De definitieve tarieven voor 2018 vindt op [www.zoov.nl](http://www.zoov.nl).

De tarieven voor OV-reizigers zijn door de provincie vastgesteld. De provincie heeft het kilometertarief voor 2018 verhoogd met 1 cent.

De voorgestelde tarieven voor 2018 staan in onderstaande tabel. Kijk voor de actuele tarieven altijd op [www.zoov.nl](http://www.zoov.nl).

## Tarieven ZOOV Op Maat 2018

		Opstaptarief	Tarief per kilometer	
			tot 20 km	20 tot 40 km
Wmo-reizigers	Werkdagen tussen 06.00 en 09.00 uur	€ 1,45	€ 0,23	€ 2,00
	Overige tijdstippen	€ 0,89	€ 0,15	€ 2,00
Openbaar vervoer reizigers	Alle tijdstippen (geen OV beschikbaar)	€ 2,95	€ 0,47	€ 2,00
	Alle tijdstippen (OV beschikbaar)	€ 5,50	€ 0,87	€ 2,00

## Wat kost een reis?

### Een voorbeeld

Stel u wilt van de Borculoseweg in Ruurlo naar Nieuwstad in Doetinchem (centrum). Deze reis is 20,9 kilometer. U hebt een Wmo-indicatie en betaalt dus het Wmo-tarief bij contante betaling.

### Voorbeeld Ruurlo - Doetinchem (20,9 km)

Opstaptarief	€ 0,89
20,0 km à € 0,15 per km	€ 3,00
0,9 km à € 2,00 per km	€ 1,80
<b>Totaal (prijs van deze rit)</b>	<b>€ 5,69</b>
<b>Bij contante betaling</b>	<b>€ 5,70</b>

## ZOOV is er voor iedereen

Als het voor u niet mogelijk is om via het reguliere openbaar vervoer (trein of bus) naar de plaats van bestemming in de Achterhoek te reizen, dan biedt ZOOV een passende oplossing:

- ZOOV Op Maat: voor recreatieve uitjes of sociale activiteiten (familiebezoek, bezoek aan het ziekenhuis, fysiotherapie et cetera.);
- ZOOV School: voor reizen van en naar school;
- ZOOV Werk: voor reizen van en naar uw werk.

## ZOOV School

ZOOV School verzorgt het vervoer van en naar school van kinderen die door een lichamelijke of verstandelijke beperking niet zelfstandig naar school kunnen reizen.



## ZOOV Werk

ZOOV Werk is er voor werknemers die werkzaam zijn bij de gemeenten Berkelland, Oost Gelre en Winterswijk in het kader van de Wet sociale werkvoorziening en niet met eigen of via het openbaar vervoer naar en van het werk kunnen reizen. Ook voor Laborijn (in de gemeente Aalten) verzorgt ZOOV Werk het vervoer van werknemers. De werkgever bepaalt of iemand in aanmerking komt voor reizen met ZOOV Werk.



“ 's Zomers als het lekker weer is dan stopt de chauffeur nog wel eens bij de ijscokraam in Enschede en dan krijgen we allemaal een ijsje.”

Bram



# Broers Bram en Thomas reizen dagelijks met ZOOV School

**Jan en Heidi Duitscher zijn de ouders van Bram (14) en Thomas (15). Door een spierziekte zijn beide zoons aan een rolstoel gebonden. Dagelijks reizen zij met ZOOV van Eibergen naar Enschede en terug.**

Bram volgt de reguliere HAVO op het Onderwijscentrum Het Roessingh (OCR) in Enschede. Dat is een school voor speciaal onderwijs en voortgezet speciaal onderwijs voor leerlingen met een lichamelijke of meervoudige handicap en/of langdurig zieke leerlingen. Thomas kan niet praten en functioneert op een lager niveau. Hij zit op dezelfde school, alleen dan in een klas waar speciale aandacht is voor het leren van meer praktische en dagelijkse dingen.

## Hoe reizen de broers met ZOOV?

Om 07.45 uur worden Bram en Thomas opgehaald door de bus van ZOOV en om circa 16.30 uur weer thuisgebracht. Er zitten meerdere kinderen in de taxi. Dat zijn per schooljaar meestal wel dezelfde kinderen. Ze gaan meestal vrolijk de bus in en komen er ook vrolijk weer uit. Thomas kijkt onderweg rond en Bram heeft tegenwoordig altijd zijn tablet bij zich. Hij maakt dan onderweg huiswerk of speelt een game. Ze zitten gemiddeld 2 uur per dag in de bus.

## Hoe is het contact met de chauffeur?

Met uitzondering van vakanties, ziekte en vrije dagen is de chauffeur altijd dezelfde, dat is Alex. Dat is heel prettig. Omdat Thomas niet praat geven wij 's ochtends aan de chauffeur door hoe het die dag met Thomas gaat en of er bijzonderheden zijn. Andersom doet de chauffeur dat ook als hij de jongens

weer thuisbrengt. Aan het begin van het schooljaar is Alex ook bij ons geweest om kennis te maken en bijzonderheden te bespreken. Van Bram horen we ook regelmatig dat hij leuke gesprekken heeft met de chauffeur. Hij vindt dat gezellig en er worden ook grappen gemaakt. Ze hebben echt een klik met elkaar.

## Is er ook wel eens ander contact met ZOOV?

Als de jongens niet met de bus mee kunnen, omdat we naar het ziekenhuis moeten of er een vrije dag is, dan geven we dat aan de planning van ZOOV door. Dat is eenvoudig met een telefoontje of via internet geregeld. We melden het altijd ook nog even aan de chauffeur. Wie weet kan dat in de toekomst met de ZOOV-app.

## Wat willen jullie aan ZOOV laten weten?

Alex, de chauffeur, heeft te maken met kinderen met een beperking. Dat vraagt veel, hij bouwt aan een vertrouwensband met de kinderen en natuurlijk met ons als ouders. Dat is wederzijds en mooi om te zien. Ook heeft en neemt hij verantwoordelijkheid. Hij is een betrokken chauffeur die plezier heeft in zijn werk en zijn werk goed doet. Daar hebben wij veel waardering voor.

# WOORDZOEKER

## MET ZOOV OP REIS

	K	J	I	W	S	R	E	T	N	I	W	R
R	D	E	E	I	V	E	R	V	O	E	R	
E	R	J	E	L	A	B	O	R	I	J	N	
N	E	Z	I	R	U	E	F	F	U	A	H	C
N	I	X	A	T	T		N	E	K	E	O	B
A	Z	W	E	R	K	S	C	H	O	O	L	
L	E	B	E	R	K	E	L	L	A	N	D	I
P	N		K	E	O	H	R	E	T	H	C	A
S	I	E	R	G	U	R	E	T	S	W	M	O
I	B	R	O	N	C	K	H	O	R	S	T	
E		R	E	G	I	Z	I	E	R	E	J	G
R	E	I	S	A	D	V	I	E	S		V	I
E	R	D	O	E	T	I	N	C	H	E	M	

- ACHTERHOEK
- BERKELLAND
- BOEKEN
- BRONCKHORST
- CHAUFFEUR
- DOETINCHEM
- IJSSELSTREEK
- LABORIJN
- REISADVIES
- REISPLANNER
- REIZEN
- REIZIGER
- SCHOOL
- TAXI
- TERUGREIS
- VERTREKTIJD
- VERVOER
- WERK
- WINTERSWIJK
- WMO

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

# Reizigers kunnen meedenken

Nick Menke uit Ulft, Reizigersadviesraad.



“Ik reis zelf dagelijks via het openbaar vervoer. Mijn vader heeft een lichamelijke beperking. Hij reist met ZOOV Op Maat. Ik heb al regelmatig ritten voor hem geboekt. Ondanks dat ik zelf veel met het OV reis en veel kennis van het OV heb, was dat voor mij een heel nieuwe ervaring. Als je met het OV reist, weet je precies van waar naar waar gereisd kan worden. Een reis boeken met ZOOV is dan even wennen, omdat sommige dingen iets anders geregeld zijn.”

### Meedenken

“Een paar jaar geleden, tijdens de overgang van Arriva naar Breng hebben we vanuit Jong-Achterhoek regelmatig contact gehad met de vervoerders. Naar aanleiding daarvan zijn we uitgenodigd om een keer bij een overleg van het ROCOV ons verhaal te doen.”  
Op verzoek van de voorzitter is Nick Menke sinds die tijd lid van de regionale werkgroep van het ROCOV. “Vanuit verschillende partijen uit het OV zitten mensen aan tafel, studenten en mensen die veel van het OV gebruik maken. Reisorganisaties laten hiermee zien dat zij hun reizigers serieus nemen. Zij mogen meedenken. Ik vind het prettig dat ik op deze manier iets kan betekenen.”

### Adviseren

De Reizigersadviesraad streeft naar zo optimaal mogelijk vervoer voor alle reizigers van ZOOV. Leden van de Reizigersadviesraad denken mee met en adviseren ZOOV Beheer over alle zaken die te maken hebben met vervoer. “ZOOV kan een goede aanvulling zijn op het reguliere openbaar vervoer. Bijvoorbeeld als iemand naar een bestemming in het buitengebied in de Achterhoek reist. Iedereen die rolstoelafhankelijk is, moet gewoon met ZOOV mee kunnen. Toegankelijkheid is een onderwerp dat regelmatig aandacht krijgt tijdens de overleggen met de Reizigersadviesraad.”

Samen met ZOOV Beheer en ZOOV Reisplanner zoekt de Reizigersadviesraad naar oplossingen voor mogelijke knelpunten. “De vindbaarheid van ZOOV vinden we belangrijk. Laatst kregen we van iemand de tip dat het handig zou zijn wanneer ZOOV als alternatieve vervoerder via 9292 getoond zou worden. Deze persoon was rolstoelafhankelijk en reisde van Utrecht via het OV naar een bestemming in de Achterhoek. Hij berekende de reistijd via 9292. Daaruit bleek dat de loopafstand vanaf het dichtstbijzijnde OV station en de eindbestemming 25 minuten was. Wat zou het handig zijn dat ZOOV dan getoond zou worden als alternatieve vervoerder. Dan zou direct de complete reis geboekt kunnen worden Dit soort tips en constatering geven we door aan ZOOV Beheer. Wij roepen reizigers op om dit soort tips en ervaringen met ons te delen. Zo kunnen we samen werken aan verbeteringen. Via de website van ZOOV kunt u contact met ons opnemen.” ZOOV heeft dit advies opgepakt en inmiddels wordt ZOOV wel getoond als alternatief, maar de reistijd kan nog niet berekend worden via 9292.

### Leden Reizigersadviesraad gezocht!

Voor de Reizigersadviesraad zoeken we nog vertegenwoordigers vanuit ZOOV School, met name vanuit de Oost Achterhoek, en ZOOV Werk. Heeft u interesse of wilt u meer weten, neemt u dan contact op met ZOOV Beheer, via 0543-543 545 of info@zoov.nl.



# ZOOV Reisplanner adviseert

Voor het boeken van een reis kunt u bellen naar ZOOV Reisplanner. Een van de enthousiaste medewerkers die u aan de telefoon kunt krijgen is Ikka Postma. Zij werkt vanaf de start voor ZOOV bij het call center in Lichtenvoorde.

## Als iemand belt om een rit te boeken, hoe werkt dat dan?

We gaan zo zorgvuldig mogelijk te werk. Daarom stellen we een aantal vragen. Klanten met een Wmo-indicatie boeken we aan de hand van de geboortedatum. Verder is het belangrijk dat de klant een aantal gegevens bij de hand heeft, de straatnaam en het huisnummer en de plaats waar iemand opgehaald of naar toe gebracht wil worden. Ook vragen we altijd het telefoonnummer waarop iemand bereikbaar is. Mocht iemand anders namens de klant bellen, dan is het ook fijn dat deze persoon de gegevens zoals geboortedatum, adresgegevens en telefoonnummer bij de hand heeft. Ook vragen we naar de terugrit. Aan het eind van het gesprek herhalen we altijd nog even wat er is afgesproken. Dan noemen we bijvoorbeeld heel duidelijk dagdelen, data, tijden en de ritprijs. Zo weten we zeker dat de boeking juist is.

## Kan iemand ook online een rit boeken?

Ja, dat kan via Mijn ZOOV. Een enkele keer gebeurt het weleens dat iemand belt, omdat hij of zij op de taxi zit te wachten. We bekijken dan de gegevens en kunnen zien of de klant zelf online geboekt heeft. Ik heb weleens meegemaakt dat de klant een verkeerde datum had gereserveerd. Dat is natuurlijk heel vervelend. We helpen dan bij het vinden van een oplossing. Het is belangrijk dat reizigers daar zelf ook goed op letten.

## Hoe wordt de vertrektijd bepaald?

Dat kan ik het beste vertellen aan de hand van een voorbeeld. Iemand moet naar het ziekenhuis en weet dat dat vanaf het vertrekpunt een kwartier rijden is, dan vragen we hoe laat iemand daar moet zijn. Wij adviseren dan om eerder te vertrekken, omdat de vervoerder mag en kan omrijden. We vertellen klanten dat. Niets vervelender dan dat iemand te laat is voor de afspraak. Als hier rekening mee gehouden wordt, voorkomen we mogelijk frustratie. Wij helpen ook bij het



bepalen van de beste vertrektijd. Een tip die ik graag wil geven is: boek zo vroeg mogelijk en wees je ervan bewust dat er omgereden kan worden. Des te beter kan er gepland worden.

## Hoe weten jullie met welk vervoermiddel iemand reist?

Wij weten niet met wat voor soort auto de klant vervoerd wordt, dat bepaalt de planning. Zo kan de planner het vervoer zo efficiënt mogelijk plannen. Als iemand bijvoorbeeld met een rolstoelbus of een personenauto moet reizen, dan is dat bij de indicatie door de gemeente vastgelegd. Soms vragen mensen aan ons of zij met een auto mogen reizen in plaats van met een bus. Wij kunnen dat niet regelen, maar verwijzen de klant door naar de gemeente als dat voor hen echt nodig is.

## Zijn er ook andere mogelijkheden om te reizen?

Voor reizigers zonder Wmo-indicatie kijken we ook altijd naar alternatieve reismogelijkheden met het gewone openbaar vervoer. We bieden de reizigers dan een reisadvies. Bij openbaar vervoerreizigers kan dat ook een effect hebben op de ritprijs.

## Heb je ook contact met chauffeurs?

Wij hebben geen contact met chauffeurs over de geplande ritten. Wij boeken de rit in het computersysteem. Dan gaat het naar planning en dan plannen zij de ritten in. De planning stuurt de chauffeurs aan.

## Wat maakt het vak zo leuk?

Het contact met mensen. Natuurlijk hebben we weleens vervelende gesprekken. Bijvoorbeeld als een klant belt met de vraag waar zijn taxi blijft en er blijkt een vertraging te zijn. Ik begrijp dat dat voor een klant vervelend is, maar gelukkig kunnen we meestal uitleggen waarom dat zo is. Soms kunnen we een alternatief aanbieden en meestal zijn de klanten heel begripvol.

We maken ook mee dat we de eerste persoon zijn die iemand die dag spreekt, dan maken we een kort praatje. We hebben daar niet altijd tijd voor, maar ik vind het belangrijk om een luisterend oor te hebben voor de klant. We werken met een fijn team. We gaan met de collega's zelfs wel eens samen uit eten. Echt super is het dat we zo'n fijn team hebben. Ik zit al achttien jaar in dit vak, omdat het zo leuk is!

# Wilt u ons iets vertellen?

**Heeft u een opmerking over uw rit?**

**Bent u heel tevreden of heeft u een klacht? Laat het ons weten.**

## Heeft u een klacht?

Het kan voorkomen dat er iets niet goed gaat bij het reizen met ZOOV. Wij vinden het belangrijk dat onze reizigers tevreden zijn over de diensten van ZOOV en vragen u dan ook uw klacht bij ons te melden. Wij nemen alle klachten die binnenkomen serieus en maken van uw ervaringen gebruik om onze dienstverlening te verbeteren.

## Meld uw klacht bij ZOOV Klantenservice

Als u ontevreden bent over uw reis of een klacht hebt over de boeking van uw reis, kunt u een klacht indienen bij ZOOV Klantenservice. Dit kan telefonisch via (0543) 543 545 of door het klachtenformulier op de website [www.zoov.nl](http://www.zoov.nl) in te vullen.

## Afhandeling van uw klacht

Na ontvangst van uw reactie of klacht krijgt u binnen twee werkdagen een ontvangstbevestiging. Ongeveer tien dagen nadat wij uw klacht hebben ontvangen, krijgt u van ons een inhoudelijk antwoord. Meer informatie over de procedure bij een klacht vindt u in de klachtenregeling op [www.zoov.nl](http://www.zoov.nl).

## Een compliment geven mag ook!

Bent u tevreden over het reizen met ZOOV of heeft u een compliment? Ook dan horen wij het graag. Uw ervaringen zijn van harte welkom.

# Maakt u al gebruik van Mijn ZOOV?

Mijn ZOOV is een speciale service voor reizigers van ZOOV op [www.zoov.nl](http://www.zoov.nl). Maakt u gebruik van ZOOV Op Maat, dan kunt u via Mijn ZOOV online uw reis boeken en kunt u zien welke reizen u heeft gemaakt ('rittenhistorie'). Maakt u gebruik van ZOOV School of ZOOV Werk dan kunt u via Mijn ZOOV online wijzigingen doorgeven, bijvoorbeeld bij ziekte.

Op de website [www.zoov.nl](http://www.zoov.nl) vindt u hierover uitgebreide informatie.



# ZOOV Beheer: Verbinding tussen gemeenten, vervoerders en reizigers

**De zeven Achterhoekse gemeenten en de provincie Gelderland zijn opdrachtgever van het vervoer van ZOOV. Zij hebben hun krachten gebundeld in ZOOV Beheer.**

ZOOV Beheer is een team van een aantal enthousiaste medewerkers die met elkaar zorgen voor de inkoop van het vervoer en het bewaken van de kwaliteit en de klachtenafhandeling. Ook informeert ZOOV Beheer de gemeenten over de ontwikkeling van het vervoer en adviseert zij over verbeteringen in het vervoer. Ook ZOOV Klantenservice is onderdeel van ZOOV Beheer.

Geert-Jan Verzijden is coördinator van ZOOV Beheer. Hij is het aanspreekpunt voor de gemeenten en provincie en voor de

vervoerbedrijven die voor ZOOV rijden. "In het afgelopen jaar is veel werk verzet. In januari van dit jaar zijn we gestart met ZOOV Op Maat en ZOOV Werk en in augustus volgde ZOOV School. Achter de schermen is hard gewerkt om de overgang naar ZOOV zo soepel mogelijk te laten verlopen. Hierbij werken we goed samen met ZOOV Reisplanner, die verantwoordelijk is voor de planning van al het vervoer. Het is fijn dat de overgang daadwerkelijk soepel is verlopen. Samen met de Reizigersadviesraad, ZOOV Reisplanner en de vervoerders gaan we in 2018 werken aan het verbeteren en vernieuwen van de dienstverlening. Ook zullen we de kwaliteit van het vervoer goed in de gaten blijven houden."



De Achterhoek...baar  
voor iedere rei...





# HANDIGE INFORMATIE

## **Informatie?**

ZOOV Klantenservice, telefoonnummer 0543 - 543 545

## **Een klacht melden?**

ZOOV Klantenservice, telefoonnummer 0543 - 543 545

## **ZOOV OP Maat: Reis reserveren of reisadvies?**

ZOOV Reisplanner, telefoonnummer 0900 - 9874 (€ 0,10 per minuut)

## **ZOOV School: Ziek- en betermelden of een rit annuleren**

Via Mijn ZOOV op [www.zoov.nl](http://www.zoov.nl) of via telefoonnummer 088 - 9008900  
of per e-mail naar: [school@zoov.nl](mailto:school@zoov.nl).

## **ZOOV Werk: een rit annuleren**

Via Mijn ZOOV op [www.zoov.nl](http://www.zoov.nl) of via telefoonnummer 088 - 9008901  
of per e-mail naar: [werk@zoov.nl](mailto:werk@zoov.nl).

## **Meer informatie**

U kunt voor meer informatie, het boeken van een rit en het melden van een klacht ook naar: [www.ZOOV.nl](http://www.ZOOV.nl)

## **Reserveer op tijd**

Het is belangrijk dat u uw reis tijdig boekt. Als u op tijd boekt dan kunnen de medewerkers van de planning er voor zorgen dat uw reis ook goed ingepland kan worden. Het voordeel is dan dat de planning beter rekening kan houden met uw wensen. Heeft u uw reis geboekt en wilt u iets wijzigen, dan kan dat natuurlijk altijd.