

“ZOOV Op Maat is een uitkomst voor mij”

Mevrouw Janssen-Piepers



Met ZOOV Werk naar Werkbaan Oost



Taxi Bas: “Veiligheid boven alles”



WIM AALDERINK

wethouder gemeente Winterswijk
namens de Achterhoekse gemeenten

Deel uw ervaringen!

Begin dit jaar gaven wij het eerste ZOOV Magazine uit. Van verschillende kanten mochten we positieve reacties ontvangen en daar zijn we blij mee. Ik ben er trots op dat ik als wethouder namens de Achterhoekse gemeenten het tweede magazine van ZOOV aan u mag presenteren.

In dit magazine delen reizigers van ZOOV hun ervaringen. Mooie verhalen van bijvoorbeeld mevrouw Jansen-Piepers. Zij maakt regelmatig uitstapjes met ZOOV Op Maat en laat zien hoe actief zij in het leven staat. Ook twee medewerkers van Werkbaan Oost die met ZOOV Werk van en naar hun werk reizen, vertellen enthousiast over hun belevenissen. Selçuk Bas van Taxi Bas is een van de vervoerders die dagelijks het vervoer van kinderen van en naar school verzorgt. Mooi om te lezen met hoeveel enthousiasme zij hun ervaringen in dit magazine willen delen.

Graag belichten we in dit magazine ervaringen van reizigers met ZOOV. Reist u met ZOOV en vindt u het leuk om ook uw ervaringen met de lezers van het magazine te delen? Laat ons dit dan weten. Misschien staat uw verhaal in de volgende uitgave van ZOOV Magazine.

Gaat u er deze zomer op uit en vindt u het leuk om foto's te maken? U kunt nu meedoen aan de fotowedstrijd van ZOOV. Als u een leuke foto heeft van uw reis met ZOOV, stuur deze dan in. Verderop in het magazine leest u meer over de fotowedstrijd.

Namens iedereen die betrokken is bij ZOOV, wens ik u fijne zomermaanden toe en veel reisplesier.



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, Rehaab Al Khazraji
Vormgeving: Heidi Otten - All Ott's
Juni 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 het ZOOV 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.

INHOUD



INTERVIEW

Mevrouw Janssen-Piepers uit Terborg:
"ZOOV Op Maat is een uitkomst voor mij."



INTERVIEW

Taxi Bas uit Ulft: "Veiligheid boven alles, maar wij zijn ook graag goed gezelschap."



INTERVIEW

Jacqueline Klein Bluemink en Jan Walvoort
reizen met ZOOV Werk naar Werkbaan Oost.

En verder...

- 6 ZOOV is er voor iedereen
- 7 TIPS voor het boeken van een reis met ZOOV
- 7 Woordzoeker
- 10 Interview met Loes van Iperen, planner bij ZOOV School
- 14 Fotowedstrijd
- 15 Nieuwe regels voor reizen in een rolstoel

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. 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.

Een actieve, sociale dame die veel onderneemt. Een levensgenieter die van muziek houdt. Dat typeert Mevrouw Janssen-Piepers uit Terborg. Ondanks haar leeftijd, 81, reist zij regelmatig met ZOOV Op Maat. Zij gaat graag op pad, naar het theater, festivals of op bezoek bij vrienden of familie.

Waarom vindt u reizen met ZOOV prettig?

Vroeger reed ik zelf auto, maar ik merkte dat mijn reactievermogen achteruit ging. Ik rijd allang niet meer zelf. Dat is trouwens nog wel iets hoor, accepteren waar je eigen grenzen liggen als je ouder wordt. Dat valt niet altijd mee. Maar gelukkig zijn er altijd oplossingen. ZOOV is er zo één. Door ZOOV blijf ik onafhankelijk. Als ik ergens heen wil, dan ga ik vaak met ZOOV.

Hoe gaat het boeken van een reis met ZOOV?

Als ik bel met ZOOV om een rit te plannen, dan wordt altijd als eerste mijn geboortedatum gevraagd. Daarna geef ik mijn bestemming op en hoe laat ik daar ongeveer wil zijn. De medewerker van ZOOV geeft dan precies aan tussen welke tijd de chauffeur van ZOOV voor mijn deur staat. Drie minuten voor die tijd belt de chauffeur mij om te melden dat hij er over drie minuten is. Ik zorg dat ik dan klaar sta. Dat gaat bij de terugreis op dezelfde manier. Heel prettig is dat. Het enige is dat ik er altijd voor moet zorgen dat mijn mobiele telefoon opgeladen is.

Gaat er ook wel eens iets mis?

Twee keer ging iets niet helemaal goed. Beide keren stond ik bij de DRU in Ulft en kon de chauffeur mij niet vinden. Dat was ook wel logisch, want dat complex is groot en er zijn meerdere in- en uitgangen. Toen heb ik een klacht ingediend bij ZOOV. Ik heb gevraagd of het mogelijk is dat de chauffeur bij het ophalen van mensen bij een groot complex - zoals de Radstake en de DRU - even belt en vraagt bij welke in- of uitgang iemand staat. Dat is niet alleen prettig voor mij, maar ook voor de chauffeurs en andere reizigers naar deze bestemmingen. Die klacht is serieus genomen en het heeft er zelfs toe geleid dat ZOOV nu altijd vraagt waar iemand bij de DRU is. Laatst was ik weer bij de DRU en toen verliep het

vlekkeloos. Daar heb ik dan ook een compliment voor gegeven. Dat hoort er ook bij.

Waar reist u zoal heen?

Ik houd van muziek en ik bezoek festivals met muziek, zoals de Achterhoek Spektakeltour. Ik ga ook weleens naar Het Hofshuus in Varsseveld, dat vind ik zo'n mooie locatie. Ik ben naar een happening geweest met allemaal mensen die accordeon speelden. Daar geniet ik van. Maar ik ben ook een echte snuffelaar die graag rommelmarkten bezoekt. Daar ga ik ook met ZOOV heen. Dan gaat de rollator mee, daar kan ik dan op zitten om te rusten en de aankopen in op te bergen.

Reist u alleen of ook wel eens samen?

Sinds een tijdje reist mijn schoonzus ook met ZOOV Op Maat. Dan gaan we samen op pad. Ik had ook een keer een vriendin te logeren. Toen zijn we met ZOOV naar Emmerich geweest. Hebben we lekker wat gedronken aan de kade. Dat soort leuke uitstapjes net over de grens kan ik dus ook met ZOOV maken.

Zou u reizen met ZOOV aanraden aan anderen?

Het onderhouden van sociale contacten, zoveel mogelijk onafhankelijk zijn van anderen en genieten van het leven zijn belangrijke dingen. Maar je moet het wel zelf doen. Als ZOOV voor mij van betekenis is hierbij, dan is dat voor anderen vast ook zo. Dat geldt ook voor jongeren die bijvoorbeeld door een beperking moeilijk met het reguliere openbaar vervoer kunnen reizen of voor bestemmingen die lastig te bereiken zijn met het reguliere openbaar vervoer. ZOOV gaat wel van deur-tot-deur. Een tijdje terug sprak ik een kennis hier uit het dorp en zij maakt veel gebruik van haar elektrische fiets. Maar in de winter is dat niet ideaal, ook dan kan ZOOV een uitkomst voor haar zijn. Hoe dan ook, ik ben dankbaar dat ik op deze manier mijn onafhankelijkheid kan houden.

“ZOOV Op Maat
is een
uitkomst
voor mij”



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

ZOOV Op Maat is er voor reizen waarbij het openbaar vervoer geen oplossing biedt.

Reizigers met een Wmo-indicatie reizen tegen een goedkoper tarief. ZOOV Op Maat is bedoeld voor reizen tot 40 kilometer in, van en naar de Achterhoek en kan ook worden gebruikt voor reizen naar Duitsland. De eerste 20 kilometer geldt er een goedkoper tarief.



ZOOV School

ZOOV School is er voor leerlingen in het speciaal of bijzonder onderwijs, die niet zelfstandig naar school kunnen reizen. De gemeente bepaalt of een leerling in aanmerking komt voor reizen met ZOOV School.



ZOOV Werk

ZOOV Werk is er voor werknemers in de sociale werkvoorziening voor de gemeenten Berkelland, Oost Gelre en Winterswijk en voor Laborijn in Aalten, die niet met eigen of via het openbaar vervoer naar en van het werk kunnen reizen. De werkgever bepaalt of een werknemer in aanmerking komt voor reizen met ZOOV Werk.



Tips

voor het boeken van een reis met ZOOV

Een reis boeken op andere tijden

Veel reizigers boeken hun reis op hele en halve uren. Wist u dat u uw reis ook op andere tijden kunt boeken dan op het hele of halve uur? Een reis boeken om bijvoorbeeld 11.10 uur kan ook. ZOOV Reisplanner kan daardoor de reizen beter plannen. Daarmee kan vertraging worden voorkomen. De medewerker van ZOOV Reisplanner kan bij het boeken van een reis voorstellen om de reis op een ander tijdstip te boeken. Natuurlijk bepaalt u zelf of u hiervan gebruik wilt maken. Meer informatie over tijden vindt u op onze website.

Boek uw reis op tijd

Het is belangrijk dat u uw reis tijdig boekt. Als u op tijd boekt, dan kunnen de medewerkers van de planning uw reis goed inplannen. Het voordeel van op tijd boeken,

is 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.

Hoe lang van te voren boeken?

Wij raden u aan zo vroeg mogelijk uw reis te boeken, maar uiterlijk een uur voor vertrek. Houd er rekening mee dat de taxi(bus) 15 minuten eerder tot 15 minuten na het gewenste vertrektijdstip bij u kan zijn. Voor ritten van meer dan 20 kilometer gelden afwijkende aanmeldtijden. Ook als u voor 8.00 uur 's ochtends wilt reizen of op een bepaald tijdstip wilt aankomen, gelden afwijkende aanmeldtijden. Dit is ook het geval als u met meer dan 11 mensen tegelijk wilt reizen. Op www.zoov.nl staan alle aanmeldtijden.

WOORDZOEKER ZOMERPUZZEL

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

- AIRCO
- BARBECUE
- BUS
- CAMPING
- IJSBLOKJES
- KAMPEREN
- LUCHTBED
- PRETPARK
- REIZEN
- SLAAPZAK
- STRAND
- STRANDTENT
- TENT
- VAKANTIE
- VLIEGTUIG
- WANDELING
- ZONNEBRIL

Oplossing:

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

Bron: woordzoekerfabriek.nl



“Veiligheid boven alles, maar wij zijn ook graag goed gezelschap”

Taxi Bas uit Ulft is één van de taxibedrijven die het leerlingenvervoer voor ZOOV School verzorgt. Eigenaar Selçuk Bas is trots dat hij als klein bedrijf mag rijden voor ZOOV. Met veel plezier brengt en haalt hij leerlingen naar het speciaal onderwijs in Nijmegen. Veiligheid boven alles, maar hij is ook graag goed gezelschap voor zijn klanten. Zijn collega Lennie rijdt leerlingen van en naar Barneveld en Ede.

Werk je al lang als taxichauffeur?

Ik heb jarenlang ervaring opgedaan bij Taxi Attent. Het bedrijf van mijn broer. Nu heb ik al een tijd mijn eigen bedrijf. Ik ben de hele dag onder de mensen en ik heb leuke contacten. Want naast ZOOV School doe ik ook discovervoer, luchthavenvervoer en groepsvervoer.

Jij bent nieuw bij het leerlingenvervoer van ZOOV. Hoe verliep de kennismaking met de kinderen en hun ouders?

De start is vlekkeloos verlopen. We hebben van tevoren kennisgemaakt met de kinderen en hun ouders. We bespraken hoe de rit zou verlopen, welke kinderen er nog meer in de taxi zitten en welke route we rijden. Ook weten we waar we extra op moeten letten. Het kan bijvoorbeeld lastig zijn voor een kind met autisme als de route wijzigt. We weten dat we de wijziging meteen moeten vertellen en uitleggen aan de leerling. Dat doen we ook als we door omstandigheden een andere route moeten rijden. Dat soort dingen zijn belangrijk. Je kunt daarmee voorkomen dat een leerling bijvoorbeeld zenuwachtig wordt.

Hoe is het om leerlingen te vervoeren?

Ik had er al ervaring mee, maar toch was het in het begin best even wennen. Zowel voor de kinderen als voor mijzelf. Nu weet ik precies hoe ik met de kinderen moet omgaan. Iedereen heeft een vaste plek in de auto en doet direct zijn/haar gordel om. Ik weet wat hun favoriete muziek is. Vooral Nederlandse rappers vinden ze leuk. Ik heb daar een aantal CD's van in de auto. Om de beurt mag iemand een liedje kiezen. Die luisteren we dan. Dat slaat aan en het is gezellig en ontspannen onderweg. Voordat je het in de gaten hebt, zijn we al op de plaats van bestemming. Al is het natuurlijk wel zo

dat zoiets als muziek niet altijd mogelijk is. Niet ieder kind kan het hebben. Dit moet je goed afspreken.

Dat vraagt dus meer van jou dan alleen goed en veilig kunnen rijden?

Als taxichauffeur ben ik ook 'entertainer' en bied ik een luisterend oor aan iemand die een ervaring wil delen. Ik vind het fijn om te merken dat iemand zich op zijn gemak voelt bij mij in de auto. Momenteel breng ik maar één leerling naar school in Nijmegen. Als ik hem van school heb opgehaald praten we samen over hoe het die dag op school is gegaan. Hij kan zijn verhaal bij mij kwijt. Soms is hij stil, dan vraag ik wat er aan de hand is en meestal hebben we dan een gesprek. Ondertussen kennen we elkaar en weten we wat we aan elkaar hebben. Dat geeft rust. Daarom vind ik het ook zo belangrijk dat er een vaste chauffeur is. De leerlingen die Lennie vervoert zijn jonger, tussen de 8 en 10 jaar. Zij loopt ook mee met de kinderen de school in. Thuis komen de ouders altijd naar de taxi toe.

Hoe is het contact met ZOOV en de planners van ZOOV?

Ik heb regelmatig contact met de planners van ZOOV. Bijvoorbeeld als er iets verandert in de route of als er een extra kind meerrijdt. En uiteraard krijg ik ook een bericht van de planning als een leerling ziek of beter is. De bereikbaarheid van ZOOV is erg goed. Er wordt goed meegedacht als dat nodig is. Dat is geruststellend. Ik was het kleinste bedrijf dat heeft meegedaan aan de aanbesteding. Ik zorg er altijd voor dat alles in orde is en iedereen tevreden is. Met mijn inzet en enthousiasme probeer ik er altijd en voor iedereen een fijne taxirit van te maken. Taxichauffeur is voor mij het beroep waar ik gelukkig van word.

Loes van Iperen is planner bij ZOOV School. Zij vertelt wat er zoal komt kijken bij het maken van een goede planning voor het leerlingenvervoer. “Het is een behoorlijk ingewikkelde klus”, vertelt ze.

Hoe wordt een planning voor ZOOV School gemaakt?

Vlak voordat het nieuwe schooljaar begint, ontvangen wij lijsten van de gemeenten. Zo weten wij waar elk kind woont en naar welke school hij/zij gaat. En ook hoe laat de school begint en eindigt. Daarbij staat aanvullende informatie, bijvoorbeeld of de leerling in een rolstoel zit of dat er andere (medische) zaken zijn. We proberen overal zo goed mogelijk rekening mee te houden. Veilig en prettig reizen voor de leerling staat daarbij voorop. We streven ernaar dat een leerling zo kort mogelijk in de bus of auto zit. Het is soms een hele klus om het allemaal passend te krijgen, maar het lukt altijd.

Van wie krijgen jullie wijzingen door en welke zijn dat?

Verhuizingen en grote wijzingen geven ouders door aan de gemeente. De gemeente informeert ZOOV School over deze wijzingen. Het is belangrijk om wijzigingen tijdig door te geven, zodat de chauffeur op het juiste moment op het juiste adres staat. Vakantieroosters en studiedagen worden door de school aan ZOOV doorgegeven.

Met welke wijzigingen houden jullie nog meer rekening?

Gedurende schooljaar kunnen kinderen naar een andere school gaan. En het kan zijn dat de leerling de ene week bij de vader en de andere week bij de moeder opgehaald en thuisgebracht moet worden. Sommige leerlingen gaan op bepaalde dagen naar de naschoolse opvang of naar opa en oma. Bij dit soort wijzigingen moet een route worden aangepast.



Wat betekent aanpassing van de route voor de leerling?

We houden zoveel mogelijk rekening met de afspraken die we aan het begin van het schooljaar hebben gemaakt met de ouders. Wij blijven altijd kijken naar wat voor de leerling het beste is, maar soms ontkomen we er niet aan dat een leerling overgaat naar een andere route. In dat geval kunnen er andere kinderen in de bus zitten en krijgt de leerling een andere chauffeur. Daarover informeren wij dan tijdig de ouders. Het is belangrijk dat iedereen geïnformeerd is en vooraf kennis met elkaar kan maken.

Waar houden jullie nog meer rekening mee?

Als er in de thuissituatie zaken spelen die van invloed zijn op de leerling, dan is het prettig dat de planning en de chauffeur daarvan op de hoogte zijn. Dan kunnen we daar extra aandacht aan besteden als het nodig is. Het kan natuurlijk ook zijn dat er een keer een andere chauffeur rijdt, bijvoorbeeld omdat de vaste chauffeur ziek is of op vakantie. Wij geven dat dan ook aan de ouders door, zodat de kinderen weten wat zij kunnen verwachten als zij worden opgehaald.

Hoe gaan jullie om met beperkingen van leerlingen die van belang zijn voor een veilig vervoer, bijvoorbeeld de leerling zit in een rolstoel?

Bij de aanmelding krijgen wij dit soort informatie. We zetten het type auto of bus in dat bij de beperking past. Voor iemand in een rolstoel is dat meestal een rolstoelbus. Ook zijn we op de hoogte van leerlingen met autisme, epilepsie, bepaald medicijngebruik of wagenziekte. We zorgen dat iedereen op de juiste plek in het voertuig zit, dus iemand met wagenziekte zit voorin. De chauffeurs zijn ook op de hoogte, zodat zij eventueel signalen kunnen herkennen en in geval van nood 112 kunnen bellen. In dat geval informeert de chauffeur de planning ook direct, zodat wij contact op kunnen nemen met de ouders/verzorgers. Wij zijn altijd het eerste aanspreekpunt voor ouders.

Welk contact is er tussen de planner en de chauffeur? Wat geven jullie aan elkaar door?

Wij hebben een boekingssysteem, de planners registreren veranderingen in dit systeem. Via de boordcomputer in het voertuig ziet de chauffeur deze veranderingen. De chauffeur houdt hier dan rekening mee. Daarnaast maken chauffeurs gebruik van een online inlog. Hiermee kunnen zij 's avonds de route voor de volgende dag inzien. Zo is iedereen op de hoogte. Als er op heel korte termijn een wijziging is, dan bellen we met de chauffeur. Ook spreken we de chauffeurs als er iets speelt in het voertuig. Bijvoorbeeld als leerlingen niet goed met elkaar overweg kunnen en het beter is om van plaats te wisselen. Het kan ook voorkomen dat er een nieuwe leerling bij komt in de route. Dan overleggen we met de chauffeur welke plek in het voertuig het meest geschikt is voor deze leerling. De chauffeur kan dat goed inschatten. Hij kent de leerlingen het best. Zo zorgen we samen altijd voor de best passende oplossing.

Hoe lang mag een leerling maximaal in het voertuig zitten?

De maximale reistijd is 90 minuten. Voor leerlingen uit de gemeenten Oude IJsselsteek, Bronckhorst en Doetinchem die naar een school in Doetinchem gaan, is dat 60 minuten.

Moet er altijd iemand thuis zijn als de leerling wordt thuisgebracht?

Wij verwachten een overdracht van een chauffeur aan de ouders of verzorgers. Als kinderen wat ouder zijn, komt het soms ook voor dat kinderen alleen naar huis mogen. De chauffeur wacht dan altijd tot een kind binnen in huis is. Dit doen wij nooit zonder toestemming van de ouders/verzorgers. Wij zijn verantwoordelijk voor veilig vervoer en daar is dit onderdeel van.

Hoe kunnen ouders van leerlingen aanpassingen doorgeven, bijvoorbeeld een ziek- en betermelding?

De afspraak is dat een ziekmelding 60 minuten voor ophaaltijd doorgegeven moet worden aan de planning van ZOOV School. Een dag voordat de leerling weer beter is en naar school kan, moet de betermelding worden gedaan. Dat kan telefonisch of via Mijn ZOOV.

Mijn ZOOV is trouwens heel handig voor ouders. Daarop is zelfs realtime te zien waar de chauffeur rijdt.

Wat zou je ouders willen meegeven?

Zorg ervoor dat uw zoon of dochter op het afgesproken tijdstip klaarstaat. De chauffeur wacht maximaal 3 minuten, daarna vertrekt hij. Zorg er ook voor dat u als ouder/verzorger altijd bereikbaar bent, geef uw (mobiele) telefoonnummer door aan ZOOV School. Dit is belangrijk bij eventuele calamiteiten. En tot slot, meld bij ons als u ergens niet tevreden over bent. Hoe eerder wij een melding of klacht ontvangen, hoe sneller wij daarop kunnen reageren en een mogelijke oplossing kunnen bieden. Wij zijn altijd bereid om mee te denken als dat nodig is en problemen proberen we zo snel mogelijk op te lossen.

900
kinderen
reizen elke
dag met
ZOOV School.

9.500
ritten rijden
de chauffeurs
van ZOOV
School
maandelijks.

Met collega's in de bus van ZOOV Werk

Jacqueline Klein Bluemink en Jan Walvoort zijn collega's bij Werkbaan Oost in Lichtenvoorde. Beiden hebben een indicatie om van en naar het werk te reizen met ZOOV Werk.

Werkbaan Oost begeleidt medewerkers die door een lichamelijke, psychische en/of verstandelijke beperking alleen onder aangepaste omstandigheden kunnen werken. Zijn die omstandigheden optimaal, dan verzetten de medewerkers bergen werk.

Welk werk doe je?

Jacqueline: Drie dagen per week pak ik kinderspeelgoed in. Dat is leuk hoor en gezellig met collega's.

Jan: Ik doe licht inpak- en montagewerk. Ik werk regelmatig met metaal. Het is allemaal werk dat zittend uitgevoerd wordt. Wel zo handig, omdat ik in een rolstoel zit.

Hoe lang ben je met ZOOV Werk onderweg?

Jan: Ik kom uit de mooiste plaats van de Achterhoek: Winterswijk. Ik zit ongeveer drie kwartier per rit in de taxi. Op donderdag ben ik altijd vrij. Er zijn twee vaste chauffeurs, één komt mij 's ochtends ophalen en de ander brengt mij weer thuis. Mijn werktijden zijn iets aangepast, omdat ik 's ochtends eerst ondersteund word door de thuiszorg. We zitten met allemaal collega's in de bus. Ik ben de enige in een rolstoel.

Jacqueline: Ik zit ook met meerdere collega's in de bus. Allemaal uit Eibergen. Het scheelt dat in onze route meerdere collega's bij één opstappunt staan. Dan is de reistijd korter. Ik zit ongeveer een half uur in de bus.

Hoe is de sfeer onderweg?

Jan: Op maandagochtend praten we soms volop over voetbal. Eén van mijn collega's is fan van PSV en ik ben fanatiek fan van Twente. Dan gaat het erover wat een feest het was toen PSV kampioen werd of dat het weer balen is dat Twente heeft verloren. Maar ik ben een trouwe fan. Ook als ze verliezen of degraderen. De sfeer is altijd prima in de bus en ZOOV is ook altijd op tijd.

Hoe is het contact met de chauffeurs?

Jacqueline: Ik reis met een bus met een extra lage instap, omdat ik moeilijk loop. De chauffeur helpt me altijd met instappen. Hij houdt mijn tas vast als het nodig is. Toen het glad was, mocht ik aan zijn arm meelopen naar de deur. Dat vond ik heel fijn, want ik houd er niet van als het glad is. De ritten verlopen altijd heel rustig en prettig.

Jan: De chauffeurs zijn heel behulpzaam en helpen me met de lift en het vastzetten van de rolstoel. Als ik thuiskom, dan red ik me wel als ik uit de bus ben. Ik wil graag dingen zelf (blijven) doen. Dat vind ik prettig. Daarom ga ik



ook elke zaterdag naar fitness om mijn bovenlijf te trainen. Daar ga ik met ZOOV Op Maat naartoe. Daar maak ik ook regelmatig gebruik van.

Wat doe je als je ziek/beter bent of bijvoorbeeld een vrije dag wilt doorgeven?

Jacqueline: Laatst werd ik 's ochtends ziek wakker. Toen belde ik met de planning van ZOOV Werk om te melden dat de chauffeur niet langs hoefde te komen. Want dat hoort zo, maar de planning was er toen nog niet. Ik word namelijk altijd al om 06.45 uur opgehaald en de planning begint om 07.00 uur. Toen stond de chauffeur even later voor niets bij me voor de deur. Dat vond ik vervelend, maar ik kon er ook niets aan doen.

Jan: Ik wil soms ook iets aan de chauffeur doorgeven, maar dan zegt hij dat ik de planning moet bellen. Dat begrijp ik wel. Dat zijn de regels. Het heeft te maken met veiligheid en het kunnen inplannen van ritten. Dat staat natuurlijk altijd voorop. Eigenlijk heb ik verder helemaal geen opmerkingen. Het reizen met ZOOV gaat gewoon goed.

REACTIE VAN ZOOV

We vinden het vervelend dat Jacqueline de planning van ZOOV Werk niet heeft kunnen bereiken. ZOOV Werk is op werkdagen vanaf 06.30 uur aanwezig.

Als er onverhoopt niemand bij ZOOV Werk is, wordt u automatisch doorgeschakeld naar een call center waar altijd mensen zijn.

We begrijpen dat het fijn is om iets aan de chauffeur door te kunnen geven. Bij ZOOV willen we graag dat een wijziging direct aan de planning van ZOOV Werk wordt gemeld. Zij kunnen dan doorvragen als dat nodig is. En zij verwerken een wijziging direct in de planning. Als de vaste chauffeur bijvoorbeeld ziek wordt, weet de andere chauffeur wat er moet gebeuren.

100
mensen
reizen naar
hun werk met
ZOOV Werk.

60
ritten rijden de
chauffeurs van
ZOOV Werk
per dag.

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.

Met vakantie?

Gaat u met vakantie of bent u verhinderd, vergeet dan niet uw vaste rit te annuleren.

Terugbelservice

Wist u dat ZOOV Op Maat een terugbelservice heeft? Als uw telefoonnummer bij ZOOV Reisplanner bekend is, dan belt de chauffeur u als de taxi(bus) binnen circa vijf minuten voorrijdt. U kunt zich dan rustig gereed maken voor vertrek.

Leden Reizigersadviesraad gezocht!

Voor de Reizigersadviesraad zoeken we nog vertegenwoordigers vanuit ZOOV Werk en ZOOV School, met name uit de Oost-Achterhoek.

Bent u geïnteresseerd?

Neem dan contact op met ZOOV Beheer via 0543 - 543 545 of info@zoov.nl.

Voor meer informatie kunt u bij ZOOV Beheer terecht.

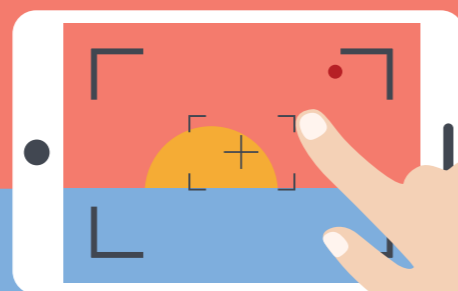


Fotowedstrijd

Voor het volgende ZOOV Magazine en de uitingen van ZOOV zoals de website, folders en brochures zijn wij op zoek naar foto's die een beeld geven van het reizen met ZOOV. Daarbij vragen wij uw hulp. Heeft u een mooie foto die u graag terug wilt zien in het ZOOV Magazine, stuur deze dan in voor de fotowedstrijd. U kunt hierbij denken aan een foto van een dagje weg met ZOOV, uw kind dat met ZOOV School naar school gaat of een foto van een rit naar uw werk. Er moet op de foto een link te zien zijn met ZOOV. Staan er personen op de foto, dan is het belangrijk dat zij akkoord gaan met inzending voor deze fotowedstrijd. De winnaar van de fotowedstrijd ontvangt de winnende foto op canvas. Deze en de andere foto's die worden ingezonden, worden eigendom van ZOOV. Wij gebruiken deze rechten vrij in het ZOOV Magazine, de website, folders en brochures van ZOOV.

Meedoen aan de fotowedstrijd?

Wij verzoeken u om uw foto('s) uiterlijk vrijdag 31 augustus bij ons aan te leveren via e-mailadres info@zoov.nl. Vermeld als onderwerp: 'Fotowedstrijd ZOOV Magazine'. Het beeldmateriaal moet een zo hoog mogelijke resolutie hebben. Het is belangrijk dat de foto scherp en helder van kleur is. Geef bij uw inzending duidelijk uw naam en telefoonnummer aan en ook een korte omschrijving van de gemaakte foto.



Reist u met een rolstoel?

Bij ZOOV kunt u reizen in uw rolstoel. Het is belangrijk dat de chauffeur uw rolstoel goed kan vastzetten. Vanaf **1 juli 2019** mag u met ZOOV alleen in een ISO-gecertificeerde rolstoel reizen.

Bij ZOOV staat veiligheid hoog in het vaandel. Wij willen dat onze reizigers veilig op hun plaats van bestemming aankomen. Daar hoort ook veilig rolstoelvervoer bij. Vanaf 1 juli 2019 veranderen de landelijke regels voor rolstoelvervoer. Reist u met een rolstoel, dan gelden deze regels ook voor u.

ISO 7176-19

Vanaf 1 juli 2019 kunt u in een rolstoelbus van ZOOV alleen in uw eigen rolstoel reizen als deze gecertificeerd is volgens ISO 7176-19. U herkent de certificering aan de ISO-sticker op uw rolstoel en/of het speciale haaksymbool (zie hiernaast).



Niet gecertificeerd, wat dan?

Is uw rolstoel niet gecertificeerd, dan kunt u nog steeds reizen met ZOOV. U moet alleen een overstap maken naar een vaste zitplaats in het voertuig. Indien nodig, helpt de chauffeur u daarbij. Uw eigen rolstoel neemt de chauffeur dan als bagage mee.

Veilig onderweg

De chauffeurs van ZOOV zorgen ervoor dat uw rolstoel op de juiste manier wordt vastgezet. Tijdens de reis mag uw rolstoel niet bewegen, ook niet als er tegen wordt geduwd. U draagt zelf een driepuntsgordel, die ook op de juiste manier is bevestigd. De chauffeur regelt dit voor u of helpt u hiermee.

Een gewone zitplaats lukt niet

Het kan zijn dat het voor u niet mogelijk is om op een gewone zitplaats plaats te nemen. ZOOV raadt u dan aan om tijdig te zorgen voor een rolstoel die voldoet aan de ISO-norm. Want is dit niet het geval, dan kunt u vanaf 1 juli 2019 helaas niet in uw rolstoel met ZOOV op reis.

Hoe zit het met de scootmobiel?

Scootmobielen voldoen vrijwel nooit aan ISO 7176-19. Daarom mag een scootmobiel alleen als bagage mee met ZOOV. U reist zelf op een gewone zitplaats in het voertuig. Het is niet mogelijk om in de scootmobiel te blijven zitten, terwijl uw scootmobiel de bus in gaat. Ook dat heeft te maken met uw veiligheid.

Tip



Let op het ISO keurmerk bij aanschaf nieuwe rolstoel

Reist u in uw rolstoel met ZOOV en bent u van plan een nieuwe rolstoel aan te schaffen? Let u er dan op dat de nieuwe rolstoel het ISO 7176-19 keurmerk heeft.



HANDIGE INFORMATIE

Informatie?

ZOOV Klantenservice, telefoonnummer 0543 - 543 545

Een klacht melden?

ZOOV Klantenservice, telefoonnummer 0543 - 543 545
of via www.zoov.nl

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 of via telefoonnummer 088 - 9008900
of per e-mail naar: school@zoov.nl

ZOOV Werk: Ziek- en betermelden of een rit annuleren

Via Mijn ZOOV op www.zoov.nl of via telefoonnummer 088 - 9008901
of per e-mail naar: 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

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.