

ZOOV

juli 2019

magazine

“Ik klets met de anderen in de taxi en we luisteren naar muziek.”



IRENE IS
PRIJSWINNAAR



OP BEZOEK BIJ
KLANTENSERVICE
ZOOV



TINEKE ZOMER

wethouder gemeente Winterswijk
namens de Achterhoekse gemeenten

Even voorstellen...

In dit zomernummer van ZOOV Magazine ziet u een nieuw gezicht bij het voorwoord. Graag stel ik me aan u voor. Mijn naam is Tineke Zomer. Sinds maart 2019 ben ik de wethouder die namens de Achterhoekse gemeenten, de belangen van ZOOV behartigt. Ik neem het stokje over van mijn collega wethouder Wim Aalderink. Ik verheug me op de samenwerking met iedereen die zich voor ZOOV inzet.

De taxibussen van ZOOV zijn heel herkenbaar voor mij. Voordat ik wethouder werd, werkte ik in het Streekziekenhuis Koningin Beatrix. De taxi's rijden daar af en aan. Ik zag tevreden reizigers en behulpzame chauffeurs die de reizigers hielpen met in- en uitstappen. Als wethouder vind ik het belangrijk dat er een goed vervoeraanbod is voor alle inwoners. Het maakt niet uit, wie of wat je bent, er is altijd een passende vorm van vervoer of via het openbaar vervoer of via ZOOV.

In dit magazine leest u over Liene-Fleur. Samen met haar ouders vertelt ze wat ze allemaal meemaakt als ze met de taxi naar school gaat. Wij nemen u mee achter de schermen van ZOOV Klantenservice. De medewerkers vertellen met welke vragen zij in hun dagelijks werk te maken krijgen. En ook leest u meer over de Zomerschool in de gemeente Oude IJsselstreek. Bij de Zomerschool krijgen kinderen van nieuwkomers taallessen die gekoppeld zijn aan activiteiten. Deze kinderen gaan met ZOOV School naar de Zomerschool. Verder krijgt u ook praktische tips en het laatste nieuws. Zoals de website van ZOOV die in juni een kleine metamorfose onderging en de nieuwe regels voor rolstoelen.

Ik wens alle reizigers van ZOOV en iedereen die zich voor ZOOV inzet een hele fijne zomer toe. Veel plezier met het lezen van dit magazine!

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
Fotografie: Carlo Stevering
Vormgeving: Heidi Otten - All Ott's
juli 2019



Omdat wij u als reiziger van ZOOV graag op de hoogte 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 met Liene-Fleur en haar ouders:
Samenspel van kind,
chauffeur en ouder.



REPORTAGE over ZOOV Klantenservice:
"Je maakt contact met
mensen."



INTERVIEW met Suna Kavak en Bert Kissing:
Met ZOOV naar de
zomerschool.

En verder....

- 6 Sudoku en woordzoeker
- 12 Prijswinnaar puzzel
- 13 Regels voor rolstoelen
- 13 Nieuwe website ZOOV
- 14 TIPS voor het reserveren van een rit
- 15 Praktische zaken goed geregeld met ZOOV Op Maat

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.



Samenspel van kind, chauffeur en ouder

Wij rijden door het buitengebied van Winterswijk naar onze afspraak met Liene-Fleur, haar ouders en de chauffeur van ZOOV School, Hans Jansen. Ze is 13 jaar oud. Dit schooljaar gaat ze voor het eerst met ZOOV School naar Het Bariet in Lichtenvoorde. Dit is een school voor Voorgezet Speciaal Onderwijs.

De vader van Liene-Fleur is druk bezig in de tuin als wij aan komen rijden. Liene-Fleur staat te wachten bij de achterdeur en laat ons naar binnen. Wij nemen plaats in de gezellige woonkeuken. Moeder Nancy, vader Jelle Henk en Liene-Fleurs broertje Merijn zijn er ook. Haar jongste broertje Wessel is vanmiddag niet aanwezig.

Het ritme van de dag

Eerst een vraag voor Liene-Fleur. Hoe ziet een schooldag er voor jou uit?

Ze antwoordt: "Door de week gaat mijn wekker om 7.00 uur. Ik sta op, ga me wassen, kleed me aan, eet mijn ontbijt en poets mijn tanden. Daarna trek ik mijn jas aan en wacht ik op de taxi van ZOOV. Alle kinderen zitten dan al in de taxi, ik ben de laatste die meegaat."

Moeder Nancy vult aan: "Meestal zijn het vijf tot zes kinderen in de taxi. De kinderen mogen van chauffeur Hans zelf de gordel dichtmaken. Natuurlijk let hij op dat dit goed gebeurt. Hans houdt met iedereen rekening in de taxi. Er zijn rustige en drukke kinderen in de taxi, iedereen heeft zijn eigen plekje. Ik zie dat Hans rustig is en veel geduld heeft met de kinderen. Voor kinderen zoals Liene-Fleur is dit heel fijn."

Wat doen jullie onderweg in de taxi?

"Meestal klets ik met de anderen en luisteren wij naar muziek. Het is een korte rit en ik ben snel op school," vertelt ze.

Wat doe je als school uit gaat?

Intussen is chauffeur Hans ook aangeschoven, hij heeft de vraag gehoord en hij antwoordt: "Als de school uit gaat, zoekt Liene-Fleur mij al op als ze op het schoolplein komt. Ze vindt het fijn om als eerste in de taxi te zitten."

Wat doe je als je weer thuis bent uit school?

Liene-Fleur: "Het liefst ga ik schommelen in de tuin, spelen met kat Tornado en knuffelen met één van de kippen. Elke dag om 17.00 uur mag ik een uurtje gamen. Het liefst speel ik de Olympische Winterspelen op de Wii. Vooral kunstrijden vind ik leuk om te doen. Op zaterdag rijd ik paard bij stal Deb, op mijn lievelingspony Kylian."

Liene-Fleur geeft aan dat ze wil buitenspelen. Een mooi moment om met vader, moeder en Hans verder te praten over hun ervaringen met ZOOV School.

Goed contact tussen ouders en chauffeur belangrijk

Hoe is jullie ervaring met ZOOV School?

"Onze dochter gaat dit jaar voor het eerst mee met ZOOV School. Voorheen brachten wij haar zelf met de auto naar de speciale basisschool, Nieuw Hessen in Aalten", vertelt moeder Nancy. De ouders kijken elkaar even aan, dan vult Jelle Henk haar aan: "Volgens mij ging het alleen de allereerste keer fout, toen was de taxi veel te laat. Maar dat was ook de enige keer." Nancy: "Wij hebben goed contact met Hans en wij zien dat Liene-Fleur het fijn vindt met hem als vaste chauffeur."

Hans: "Liene-Fleur zoekt altijd haar vertrouwde plekje in de taxi en via de binnenspiegel houd ik de boel in de gaten. De interactie tussen de kinderen is goed."

Hoe vaak hebben jullie contact met ZOOV School?

Moeder antwoordt: "Wij hebben Liene-Fleur één of twee keer afgemeld. Ook hebben wij een keer een sms gehad omdat de taxi wat later was. We vonden het prettig op deze manier geïnformeerd te worden."

Voor Hans ook nog een vraag. Hoe lang doe je dit werk al?

"Vorig jaar april ben ik erin gerold, een oud-collega vroeg me om hulp. Ik heb al veel ervaring met het rijden in een taxi. Sinds 2012 reed ik als kleine zelfstandige", vertelt hij.

Hoe bevalt dit werk?

Hans' ogen gaan stralen als hij zegt: "Ik vind dit fantastisch mooi werk. Ik doe 't vooral voor de kinderen. Zoveel verschillende individuen in één taxi en ik probeer ervoor te zorgen dat het gezellig blijft. Je krijgt er veel voor terug. Dit vak kun je niet leren uit een boekje. Dit moet je ervaren."

Opeens gaat de deur open. Liene-Fleur vraagt of wij naar buiten komen. Ze wil ons graag haar schommel en de kippen laten zien. Wij drinken de thee op en gaan met haar naar buiten.



Puzzel mee en maak kans op een prijs

PRIJSPUZZEL

Wilt u kans maken op een verrassing van ZOOV? Stuur dan de juiste oplossing van de Prijspuzzel vóór 1 oktober 2019 naar info@zoov.nl of per post naar: ZOOV, Postbus 101, 7100 AC Winterswijk. Vermeld als onderwerp: 'Puzzel ZOOV Magazine'.

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

- BAGAGEBAND
- BARBEQUEN
- BOOT
- BUITENLAND
- CARAVAN
- HOTEL
- KAMPEREN
- KOFFER
- REIZEN
- SLIPPERS
- STRAND
- TAAL
- TENT
- VAKANTIE
- VAKANTIEHUIS
- VALUTA
- VLIEGTUIG
- VOUWWAGEN
- VRIJETIJD
- WATERIJS
- ZEE
- ZONNEBADEN
- ZONNEBRIL

-6-

SUDOKU

9		7		2				6
3	8	2			6			1
	5				9			
						3		8
	7						2	
4		8						
			6				4	
	6		4			2	8	3
2				7		6		9

©www.puzzelpro.nl



ZWEEDSE PUZZEL

hooi- maand		landhuis		blokjes- speel- goed		neerslag		smalle straat		zwem- kleding		grond- soort		drama
brand- houtje		verbond						wc				vogelei- genschap		
pret				schroom						maal				
twee- spraak				voor- teken						luizenel				
								raadsel						
								staat in de V.S.						
vrouwelijk dier	jong dier					intiem						Euro- peaan	tweezang	
	Europese hoofdstad					nobel								
				zwem- vogel					afloop					
				bloei- wijze					waar- dering					
houding								lage vrouwen- stem				bejaard		
profeet												dieren- geluid		
						nagalm						baken		
Russisch gebergte								aan- bieding						

©www.puzzelpro.nl



De Achterhoek bereikbaar
voor iedere reiziger



Een dag bij... ZOOV Klantenservice

Speciaal voor onze reizigers van ZOOV en voor onze lezers van het ZOOV Magazine hebben wij voor deze editie een dagje meegelopen met de klantenservice van ZOOV. Bij de klantenservice werken dagelijks drie of vier mensen in het callcenter.

Op een doorsnee dinsdagmiddag in het vroege voorjaar wordt er druk gewerkt in het callcenter in Winterswijk. De vragen die binnenkomen, blijken al snel heel divers. De medewerkers nemen voor ieder telefoontje ruim de tijd. Tussen de telefoontjes door haalt een van de medewerkers koffie. Zo, even tijd voor een paar vragen. Vandaag zijn John, Kelly, Henriëtte en Ceciel aanwezig.

Heb je dit werk altijd al gedaan?

Ceciel: "Ik heb verschillende banen gehad, maar sinds 1 jaar werk ik bij ZOOV Klantenservice, dit is heel ander werk dan bijvoorbeeld werken in een uitgeverij, maar ik vind het heel leuk om te doen."

Ook *Kelly* antwoordt meteen: "Telefonisch klantcontact heb ik wel al mijn hele werkverleden gehad. Maar echt een specifieke klantenservice niet."

Wat zijn de meest gestelde vragen?

Henriëtte: "Of iedereen mag reizen met ZOOV en wat de kosten zijn. Verder willen reizigers graag weten hoeveel kilometer ze kunnen reizen met ZOOV. Ook bellen ze ons om een rit te reserveren. Deze reizigers verbinden we dan door met de telefonistes van ZOOV Op Maat"
Kelly: "Maar wij krijgen ook vaak vragen over hoe je met ZOOV Op Maat kan reizen voor een Wmo-tarief. Dan verwijzen wij ze naar hun eigen gemeente. Daar kunnen ze kijken of ze hiervoor in aanmerking kunnen komen. Wij gaan daar niet over."

Kunnen mensen ook naar dit nummer bellen als ze klachten hebben?

Ceciel: "Ja hoor. Er gaat op zoveel ritten per dag wel eens iets mis. Zoals een reiziger die niet wordt opgehaald of er gaat onderweg iets mis. Wij raden mensen aan altijd te bellen als er iets is. Alleen zo kan ZOOV er iets aan doen."

Hoe reageer je op deze telefoontjes?

Henriëtte: "Ik blijf rustig en toon begrip. Ik laat iemand eerst zijn of haar verhaal doen voordat ik vragen ga stellen."

Kelly: "Het is een leuke uitdaging om een gesprek met een ontevreden reiziger toch goed af te ronden. Ik probeer altijd begripvol en behulpzaam te zijn. De klacht wordt zorgvuldig opgepakt."

John: "Soms is iemand ontevreden. De medewerker van het callcenter is dan de eerste persoon die iemand spreekt. Het wil er wel eens stevig aan toe gaan. Maar gelukkig kunnen wij ons goed inleven. We proberen de klant te kalmeren en te helpen."

Wat doen jullie nog meer voor ZOOV Klantenservice?

Ceciel: "Als het nodig is verbinden mensen door naar de telefonistes van ZOOV Op Maat, we versturen informatiepakketten en beantwoorden vragen. Ook meten wij wekelijks de klanttevredenheid met een enquête."

"Het is leuk werk en elke is dag anders. Het allerleukst is het contact met de reizigers."

WIST U DAT...

...De medewerkers van ZOOV Klantenservice ook werken voor het callcenter van de gemeente Winterswijk, in een gemiddelde week komen er zo'n 900 telefoontjes binnen waarvan bijna 100 telefoontjes voor ZOOV.

...De klantenservice werkt voor ZOOV Op Maat, ZOOV School en ZOOV Werk.

...In 2018 het aantal inkomende gesprekken voor ZOOV 5.100 was.

Hoe gaat het klantenonderzoek in zijn werk?

Henriëtte: "Elke week bellen wij mensen die recent met ons hebben gereisd. Wij stellen de reizigers verschillende vragen. Bijvoorbeeld hoe de taxirit verliep, hoe ze de vriendelijkheid van de telefonistes van ZOOV Op Maat en de chauffeur ervaren. Sommige reizigers vinden het leuk om mee te werken en goed dat we deze vragen stellen. Op deze manier kunnen wij ook echt in gesprek gaan met reizigers van ZOOV."

Het allerleukst aan het werk?

Daarover zijn ze het unaniem eens. "Het is leuk werk en elke is dag anders. Het allerleukst is het contact met de reizigers."

Met ZOOV naar de Zomerschool

In de zomervakantie naar school. Zo'n zestig kinderen met een verblijfsstatus in de gemeente Oude IJsselstreek doen het graag. ZOOV brengt ook komende vakantieweken een deel van hen drie dagen per week naar de DRU. "De Zomerschool is erg leuk", vertelt Binda (14) uit Varsseveld als ze uit de ZOOV-taxi stapt.



"Het is vakantie, maar de kinderen komen toch allemaal graag."

Enthousiaste kinderen

Binda komt uit Syrië. Normaal gesproken gaat ze naar het Mezzo College in Doetinchem. Afgelopen zomervakantie bezocht ze ook de Zomerschool. Al drie jaar organiseert gemeente Oude IJsselstreek zomerlessen in de DRU. Suna Kavak en Bert Kissing van de gemeente vertellen er enthousiast over: "Het leukste is het enthousiasme van de kinderen. Het is vakantie, maar ze komen toch allemaal graag."

Taallessen

Bij de Zomerschool gaat het vooral om het bijhouden van de Nederlandse taal. Suna: "In de vakantietijd vallen de meeste kinderen terug op de taal die thuis wordt gesproken. Dan is de kans groot dat hun Nederlands achteruit gaat. We horen van de scholen terug dat de zomerlessen echt effect hebben." De lesdagen beginnen meestal met taallessen. De leerlingen lezen en krijgen allerlei opdrachten. Kissing: "Vergeet niet dat er ook kinderen zijn die al tien jaar niet naar school zijn geweest. Maar los daarvan....de Zomerschool is ook gewoon leuk. Afgelopen jaar zijn de kinderen bijvoorbeeld op bezoek geweest bij een verzorgingshuis. Daar hebben ze spelletjes gedaan met de bewoners. Dat vonden zowel de kinderen als de bewoners hartstikke leuk." Suna vult aan: "Andere doelen zijn het leggen van sociale contacten en het leren kennen van het gebied waar ze wonen. En de Zomerschool helpt de kinderen zelfverzekender te maken."

Vier jaar geleden ontstond het idee van de Zomerschool spontaan. "Iedereen was meteen enthousiast. Het hele regelwerk ging ontzettend snel. We haalden de partners erbij en vonden leerkrachten die het leuk vonden om in de

zomervakantie deze kinderen les te geven", vertelt Kavak. Kissing: "We dachten dat de animo in de loop der jaren minder zou worden, maar het tegendeel is waar. Sommige kinderen komen zelfs al voor het tweede of derde jaar. Ook andere gemeenten nemen het concept over." Lachend: "We krijgen concurrentie, afgelopen jaar was het veel lastiger om genoeg leerkrachten te vinden." Dit probleem lost de gemeente op door nu ook met onderwijsassistenten te werken. "Dat gaat erg goed, iedereen is enthousiast."

Gezellig onderweg

Sinds afgelopen jaar verzorgt ZOOV School het vervoer van de leerlingen naar de Zomerschool. "In het tweede jaar kregen we een gezin met een kind met een ernstige handicap. Toen beseften we dat er vast meerdere kinderen zijn die lastig op eigen gelegenheid naar de Zomerschool kunnen. In dat jaar regelden we zelf het vervoer. We hadden een taxi gehuurd, reden zelf en hadden een aantal vrijwilligers. Afgelopen jaar bleken er ook kinderen uit andere dorpen vervoer naar de Zomerschool te willen. Zo kwamen we in contact met ZOOV. In de zomervakantie rijden de taxi's natuurlijk niet voor het leerlingenvervoer. Maar er bleken toch genoeg chauffeurs te zijn, dus we konden een mooie combinatie maken." Ook dit jaar vindt de Zomerschool weer plaats. Een nieuwe groep leerkrachten heeft ook dit jaar een supermooi aanbod voor de kinderen! Dit jaar kunnen kinderen tijdens de zomerschoolvakantie elke dinsdag, woensdag en donderdagochtend deelnemen aan de zomerschool. De zomerschool start op 23 juli en eindigt op 29 augustus", laat Suna weten.

“Dan hoef ik de kinderen niet te vragen”

Op een mooie vrijdagmiddag in mei rijd ik met een mooie bos bloemen en een verrassing naar Zieuwent. Ik ga op bezoek bij mevrouw Irene Wopereis, de prijswinnares van onze winterpuzzel. De ontvangst is hartelijk en de geur van koffie en appelgebak komt me tegemoet.

“Wat leuk dat ik een prijs heb gewonnen, ik win nooit wat”, zegt mevrouw Wopereis blij verrast. “Ik vind woordzoekers ook erg leuk om te doen. En ik dacht: laat ik deze maar eens insturen.”

Huismoeder en kapper

Mevrouw Wopereis is in 1945 geboren in Vragender. Samen met haar man Harrie en haar twee zoons is ze 38 jaar geleden van Vragender naar Zieuwent verhuisd. Het huis is door haar man zelf gebouwd. Ze heeft altijd voor beide kinderen en man gezorgd en had daarnaast één grote passie. Als thuiskapper heeft zij menig een de krulspelden ingedraaid en de haren mooi opgekamd. Ook bruidjes werden door haar onderhanden genomen en mooi opgemaakt.

Thuis blijven wonen

Na het overlijden van haar man Harrie, vier jaar geleden, kwam mevrouw Wopereis in aanraking met ZOOV Op Maat. Ze wilde heel graag in haar huis blijven wonen, want: “Ik woon hier mooi en wil niet weg.” Vanwege haar gezondheid kreeg zij via de gemeente een indicatie om met ZOOV Op Maat te mogen reizen.

Reizen met ZOOV Op Maat

Mevrouw Wopereis maakt zeker één keer in de week gebruik van ZOOV Op Maat. Als ze een uitje heeft, dan gaat ze wel vaker mee. “Zondag heb ik weer een feestje, dan laat ik me mooi ophalen en wegbrengen door ZOOV Op Maat.



Dat is zo fijn en makkelijk. Dan hoef ik de kinderen niet te vragen.” vertelt ze. “Meestal reis ik met ZOOV Op Maat om mijn schoonzus en mijn vriendin te bezoeken. Zij wonen buitenaf en dan is het maar wat fijn dat ik met de taxi kan. Zeker in de winter. Boodschappen doe ik op de fiets. Of ik laat ze brengen. Gelukkig is er in Zieuwent nog een SPAR.”

Grapjes met de chauffeur

Mevrouw Wopereis is erg tevreden over ZOOV: “Ik zou zo niet weten wat beter kan. Bellen voor een rit met de taxi duurt nooit lang. De telefonistes zijn erg vriendelijk aan de telefoon als ik een rit plan.”

“Ik maak graag grapjes met de chauffeur in de taxi. Ze zijn allemaal aardig en ze doen zo hun best. Ik sta altijd klaar voordat de taxi komt, zodat de chauffeur snel weer verder kan”, zegt mevrouw Wopereis met een glimlach.

Na de koffie en het gebak is het tijd om weer naar huis te gaan. Het was een gezellige middag met een tevreden reiziger van ZOOV Op Maat.

Nieuwe website ZOOV

ZOOV heeft een nieuwe website. Het design is opgefrist: het is allemaal wat strakker, maar wel in de bekende huisstijl van ZOOV. Ook werkt de website goed op een mobiele telefoon en tablet.

Wat is er veranderd?

De belangrijkste verandering is dat informatie over het reizen met ZOOV sneller en eenvoudiger te vinden is. “Deze website is klaar voor de toekomst,” vertelt Geert-Jan Verzijden van ZOOV Beheer. “Wij zagen dat de oude website niet meer voldeed aan onze wensen. De nieuwe website heeft ook extra functionaliteiten gekregen zoals een speciaal dyslexie lettertype en een functie om het contrast te verhogen. Daarnaast kunnen wij direct actuele informatie plaatsen. Bijvoorbeeld bij vertragingen door sneeuw of calamiteiten. Zo dragen wij bij aan het optimaal informeren van reizigers van ZOOV.”



Benieuwd hoe de nieuwe website eruit ziet? Kijk dan op www.zooov.nl



Nieuwe regels voor rolstoelen

Sinds juli 2019 gelden nieuwe regels bij ZOOV voor veilig reizen in een rolstoel.

Sinds 1 juli 2019 kunt u alleen in uw rolstoel met ZOOV 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). Is uw rolstoel niet gecertificeerd, dan kunt u nog steeds reizen met ZOOV.

U moet alleen in de taxibus een overstap maken naar een vaste zitplaats. Uw eigen rolstoel gaat dan als bagage mee. Als u in de taxi niet op een gewone zitplaats plaats kunt nemen, raadt ZOOV u aan zo snel mogelijk te zorgen voor een rolstoel die voldoet aan de ISO-norm. U kunt daarvoor contact opnemen met de leverancier van uw rolstoel of uw gemeente.



Tips voor het reserveren van een rit met ZOOV Op Maat

Reserveer zo vroeg mogelijk

Hoe vroeger u uw rit met ZOOV Op Maat reserveert, hoe beter ZOOV uw rit kan inplannen. Ook met andere wensen kan ZOOV dan beter rekening houden. ZOOV plant namelijk één dag van te voren het aantal benodigde chauffeurs en voertuigen in. Reserveert u uw rit op de dag zelf, of zelfs vlak voor u wilt vertrekken, dan moet ZOOV uw rit tussen de al geplande ritten plannen. Daardoor kan het zijn dat ZOOV niet met al uw wensen rekening kan houden.

Vanaf elk adres

Wilt u vanaf een andere plaats reizen dan uw huisadres, dan kan dat!

Ligt uw vertrek- of aankomstpunt binnen de deelnemende gemeenten in de Achterhoek? Dan kunt u met ZOOV Op Maat maximaal 40 kilometer afleggen. Het is ook mogelijk om buiten de Achterhoek te reizen. Vanuit verschillende gemeenten kunt u bijvoorbeeld naar Zutphen of Arnhem. U kunt met ZOOV Op Maat zelfs naar Duitsland reizen, mits uw rit niet langer is dan 40 kilometer. Reist u naar Duitsland? Vergeet dan niet uw paspoort of identiteitskaart mee te nemen.

Praktische zaken goed geregeld bij ZOOV Op Maat

Mag iedereen met ZOOV Op Maat reizen?

Ja, dat mag. Iedereen kan een rit maken met ZOOV Op Maat. Reizigers met een Wmo-indicatie reizen voor een lager tarief.

Ik ben mijn inloggegevens kwijt, en nu?

U vraagt telefonisch nieuwe inloggegevens aan bij ZOOV Op Maat, ZOOV School of ZOOV Werk. De telefoonnummers vindt u op de achterkant van ZOOV Magazine.

Het gemak van automatische incasso

Heeft u liever geen contant geld op zak als u met ZOOV reist? Of vindt u het betalen in de taxi lastig? Dé oplossing van ZOOV is om uw rit per automatische incasso te betalen. De kosten van de rit worden dan automatisch van uw bankrekening afgeschreven. Een automatische incasso regelt u eenvoudig door een machtiging af te geven.

U vult hiervoor een formulier in op www.zooov.nl. Het formulier kunt u ook aanvragen bij ZOOV Klantenservice. Let op: Munckhof regelt namens ZOOV de automatische incasso. Daarom staat op uw afschrift de naam van Munckhof.

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.

Meld uw klacht

Het kan gebeuren 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. Daarom vragen wij u om uw klacht bij ons te melden. Wij nemen alle klachten serieus. Uw ervaringen gebruiken wij om onze dienstverlening te verbeteren.

Via ZOOV Klantenservice

Een klacht dient u in bij ZOOV Klantenservice. Dit kan telefonisch via (0543) 543 545 of door het klachtenformulier op www.zooov.nl in te vullen.

Een compliment 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. ZOOV geeft uw compliment door aan de chauffeur en zijn/haar werkgever.



Wist u dat...

- ...maar liefst **95%** van de reizigers (zeer) tevreden is over de chauffeur!
- ...**30%** van de auto's van ZOOV Op Maat op gas rijdt?
- ...de auto's van ZOOV Op Maat jaarlijks **3,3** miljoen kilometer rijden?
- ...de absolute topbestemming bij ZOOV Op Maat het Slingeland Ziekenhuis is?
- ...er met ZOOV Op Maat in 2018 in totaal **244.742** ritten zijn gemaakt?
- ...één van onze reizigers in 2018 maar liefst **743** ritten heeft gemaakt?
- ...een gemiddelde ritlengte met ZOOV Op Maat **8,1** kilometer is?

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 lager 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 lager 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, 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.



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: Rit reserveren of reisadvies?

Via Mijn ZOOV op www.zoov.nl of
via 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 - 900 89 00
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 - 900 89 01
of per e-mail naar: werk@zoov.nl

www.zoov.nl