

De Achterhoek bereikbaar voor iedere reiziger



Reizen met ZOOV Op Maat betekent:

- Vervoer van deur-tot-deur
- Makkelijk te regelen
- Voor een eerlijke prijs
- In de hele Achterhoek
- Ook naar Duitsland

2019

Met ZOOV Op Maat naar...



**“ZOOV brengt mij naar de bibliotheek.
En als ik mijn boeken heb? Dan staat
de chauffeur zo voor de deur.”**

Hetty Brinkhuis



Welkom bij ZOOV Op Maat

Wilt u naar uw kleinkinderen? Naar de markt? Naar het ziekenhuis? Als u niet met eigen vervoer kunt reizen, brengt ZOOV Op Maat u waar u naartoe wilt. In de Achterhoek én daarbuiten. U kunt met ZOOV Op Maat zelfs naar Duitsland.

Reizen met ZOOV Op Maat werkt eenvoudig. Toch is het handig als u sommige dingen weet. Zoals hoe u een rit reserveert en waar u zoal naartoe kunt reizen. Maar ook hoe u uw rit betaalt en hoe uw reisbudget werkt. In deze folder staat alles over reizen met ZOOV Op Maat.

Wij wensen u veel reisplezier!

Inhoud

Inhoud	Pagina
Met ZOOV Op Maat onderweg	3
Rit reserveren en reisadvies	5-7
Reizen met ZOOV Op Maat	9-10
Tarieven van ZOOV Op Maat	12-13
Extra reismogelijkheden	14-16
ZOOV Klantenservice	17
Mijn ZOOV	18
Vragen & antwoorden over ZOOV Op Maat	19

Met ZOOV Op Maat naar...



**“Bijna alles doen we nog zelf.
Alle regelingen ook. Zoals bij de gemeente.
Alleen de auto pakken we niet meer.
ZOOV is voor ons ideaal.”**

Meneer en mevrouw Stevering

Rit reserveren en reisadvies

ZOOV Op Maat is er voor iedereen

Als het voor u niet mogelijk is om met eigen vervoer naar de plaats van bestemming te reizen, biedt ZOOV Op Maat een passende oplossing. U kunt reizen als Wmo-reiziger of als OV-reiziger.

✓ Wmo-reiziger

Als u een indicatie heeft voor sociaal recreatief Wmo-vervoer, reist u tegen een goedkoper tarief (zie pagina 12). De gemeente waar u woont, bepaalt of u in aanmerking komt voor deze Wmo-indicatie.

✓ OV-reiziger

Als u geen indicatie heeft en het regulier openbaar vervoer biedt geen oplossing voor uw reisbestemming, reist u als een OV-reiziger. Het tarief bepaalt de provincie (zie pagina 12).

ZOOV Op Maat

Voor het reserveren van uw rit belt u naar ZOOV Op Maat via 0900-9874 (€ 0,10 per minuut). ZOOV Op Maat is bereikbaar van 6.00 tot 1.00 uur.

ZOOV Op Maat sluit als de laatste reiziger is ingestapt.

U kunt uw rit ook reserveren via www.zoov.nl. De eerste keer dat u uw rit via Mijn ZOOV wilt reserveren, belt u eerst naar ZOOV Op Maat. U krijgt dan uw inloggegevens. Vanaf dan kunt u eenvoudig uw ritten online regelen.

Reisadvies op maat

Bij ZOOV Op Maat krijgt u ook reisadvies, als blijkt dat er naar uw bestemming meerdere reismogelijkheden zijn. Dus als u een rit ook via ander vervoer kunt maken, geeft de telefonist van ZOOV Op Maat dit aan. U bepaalt vervolgens zelf hoe u uw rit wilt afleggen. Zie voor meer informatie pagina 15.

Elk gewenst tijdstip

U kunt op elk gewenst tijdstip reizen met ZOOV Op Maat. Dus niet alleen om bijvoorbeeld 10.00 of 10.30 uur, maar ook om 10.05 of 10.10 uur of op welk ander tijdstip dan ook. De laatste rit van de dag start om 1.00 uur 's nachts en heeft een reistijd van maximaal één uur.

Op tijd reizen

U kunt een rit reserveren met een bepaalde vertrektijd, bijvoorbeeld na afloop van een afspraak. U kunt ook een rit reserveren met een gewenste aankomsttijd, bijvoorbeeld als u een afspraak heeft. De telefonisten van ZOOV Op Maat geven u graag advies over de beste vertrektijd, zodat u zeker op tijd komt. Het is daarom zinvol om bij het reserveren van uw rit aan te geven hoe laat u de afspraak heeft.

Reserveer zo vroeg mogelijk

Hoe vroeger u uw rit met ZOOV Op Maat reserveert, hoe beter ZOOV uw rit kan inplannen. ZOOV plant namelijk één dag van te voren het aantal benodigde chauffeurs en voertuigen in. Ook met andere wensen kan ZOOV dan beter rekening houden. 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. Heeft u uw rit gereserveerd en wilt u iets wijzigen? Dan kan dat natuurlijk.

Ophalen

De chauffeur van ZOOV Op Maat haalt u omstreeks het afgesproken tijdstip op. Dit kan 15 minuten vóór tot 15 minuten ná het gewenste vertrektijdstip zijn.

Terugbelservice

ZOOV Op Maat biedt reizigers een terugbelservice aan. Als uw telefoonnummer bij ZOOV Op Maat bekend is, belt de chauffeur u vijf minuten voordat hij voorrijdt. U kunt zich dan rustig gereed maken voor vertrek. De chauffeur belt u ook als hij vertraging heeft.

Wijzigen of annuleren

Het kan gebeuren dat u uw rit wilt annuleren. Bijvoorbeeld omdat u op een andere manier naar uw bestemming reist of als uw rit niet doorgaat. U kunt uw rit ook wijzigen. Bij wijzigingen kunt u denken aan een ander tijdstip of adres. Maar ook aan veranderingen in het aantal personen of als u meer bagage meeneemt. Het wijzigen of annuleren van uw rit is gratis, mits u dit uiterlijk 45 minuten voor de afgesproken vertrektijd doorgeeft aan ZOOV Op Maat.

Let op: wijzigen of annuleren kan niet bij de chauffeur!

Vaste rit

Maakt u vaak dezelfde rit, op bijvoorbeeld dezelfde dag van de week en op hetzelfde tijdstip én heeft u een Wmo-indicatie voor vervoer met ZOOV Op Maat? Dan kunt u deze rit voor langere tijd vastleggen. Dit heet: vaste rit. Vaste ritten zijn voor maximaal 12 maanden vooruit, in één keer te boeken bij ZOOV Op Maat.

Let op:

- *OV-ritten kunnen minder ver vooruit worden gereserveerd.*
- *Op feestdagen worden vaste ritten niet gereden. Feestdagen zijn: 1e en 2e Paasdag, Hemelvaartsdag, 1e en 2e Pinksterdag, Koningsdag, Bevrijdingsdag, 1e en 2e Kerstdag, en Nieuwjaarsdag. Als uw vaste rit op een feestdag toch moet doorgaan, geeft u dit door aan ZOOV Op Maat.*
- *Gaat u met vakantie of bent u verhinderd, vergeet dan niet uw vaste rit te annuleren.*

Groepsrit

U kunt ook als groep reizen. Houd er wel rekening mee dat de groep mogelijk wordt verdeeld over meerdere voertuigen. Wanneer de groep uit niet meer dan 10 personen bestaat, geldt de normale vooraanmeldtijd. Een groepsrit voor groepen van 11 of meer personen reserveert u minimaal 24 uur van tevoren.

Hoe lang tevoren bestellen	Soort rit
15 minuten	Rit naar bestemmingen binnen de regio vanaf: - Slingeland ziekenhuis Doetinchem - Streekziekenhuis Koningin Beatrix Winterswijk.
1 uur	Rit op vertrektijd en alle algemene puntbestemmingen.
3 uur	Rit op aankomsttijd.
4 uur	Ritten van meer dan 20 kilometer.
Vóór 22.00 uur 's avonds op de dag ervoor	Rit tussen 6.00 en 8.00 uur.
24 uur	Rit voor een groep van 11 of meer reizigers
Vóór 25 december	Rit voor Wmo-reiziger in rolstoel op 1 januari tussen 1.00 en 2.00 uur (Nieuwjaarsnacht).

Met ZOOV Op Maat naar...



“Ik ben geen 18 meer, maar dankzij ZOOV Op Maat kan ik als actieve en sociale levensgenieter nog steeds overal komen.”

Mevrouw Janssen

Reizen met ZOOV Op Maat

Vervoerders van ZOOV Op Maat

Verschillende taxibedrijven verzorgen voor ZOOV Op Maat het vervoer in de Achterhoek. Deze vervoerders moeten zich houden aan de eisen van ZOOV Op Maat. Zo moeten zij met goede voertuigen rijden en de chauffeurs moeten goed opgeleid zijn. U herkent de taxi(bus) aan het logo van ZOOV.

Afspreekpunt

Vertrekt u vanuit een gebouw met een centrale hoofdingang, bijvoorbeeld een flat, recreatiepark of een woon- of zorgcentrum? Dan haalt de taxi(bus) u bij de centrale hoofdingang. Bij een recreatiepark kan dit een slagboom zijn, bij een woon- of zorgcentrum kan dat de receptie zijn. Het kan ook gebeuren dat de taxi(bus) niet bij uw vertrekpunt kan komen. In al deze gevallen spreekt u bij het reserveren van uw rit met de telefonist af waar de taxi(bus) u ophaalt. Dit heet: het afspreekpunt.

Delen met anderen

Als u met ZOOV Op Maat reist, kan het zijn dat u de taxi(bus) deelt met andere reizigers. Hierdoor duurt een rit meestal wat langer dan een rechtstreekse rit.

Rolstoel

Reist u in een rolstoel? Houd er dan rekening mee dat er vanaf 1 juli 2019 nieuwe landelijke regels gelden. Per 1 juli 2019 kunt u alleen nog in uw rolstoel reizen, als deze voldoet aan de ISO-norm 7176-19.

U herkent deze certificering aan de ISO-sticker op uw rolstoel en/of het speciale haaksymbool. Is uw rolstoel niet gecertificeerd, dan kunt u nog steeds met



ZOOV Op Maat op pad. U moet alleen in de taxibus overstappen naar een vaste zitplaats. Uw eigen rolstoel gaat als bagage mee. Als dit voor u niet mogelijk is, raadt ZOOV u aan tijdig 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.

Reizen met ZOOV Op Maat

Scootmobiel

Bij ZOOV Op Maat kunt u ook uw scootmobiel meenemen. Het is alleen niet toegestaan om tijdens de rit in uw scootmobiel te blijven zitten. Of om op uw scootmobiel te blijven als deze de taxibus in gaat. Is dit voor u een probleem? Dan biedt ZOOV Op Maat u een extra service aan. U kunt namelijk gebruik maken van de rolstoel die aanwezig is in de taxibus. U kunt plaatsnemen in deze rolstoel en daarna via de rolstoellift naar binnen. Eenmaal in de taxi neemt u plaats op een gewone zitplaats. Hierdoor hoeft u niet via de normale ingang naar binnen.

Hulpmiddelen

Naast uw gewone bagage, kunt u de volgende hulpmiddelen meenemen: duw-, elektrische en opvouwbare rolstoel, scootmobiel, rollator, aankoppel-handbike en opvouwbare loopfiets. Als u deze hulpmiddelen nodig heeft, is het zinvol dit vast te leggen via

uw consulent bij uw gemeente. ZOOV Op Maat zorgt ervoor dat het juiste vervoermiddel bij u voorrijdt. OV-reizigers kunnen alleen handbagage meenemen.

Huisdieren

Heeft u een hulphond? Dan mag deze altijd met u meereizen. Andere dieren mogen alleen mee als zij in een tas of kooi op schoot worden vervoerd. Uw huisdier reist gratis met u mee.

Bijzondere service

ZOOV Op Maat is gespecialiseerd in aangepast vervoer en biedt een aantal oplossingen op maat voor uw rit. Uw gemeente bepaalt welke oplossing op maat voor u beschikbaar is. Denk aan bijvoorbeeld verplichte medische of sociale begeleiding, kamer-tot-kamervervoer en individueel of gezinsvervoer.

Bijzonder vervoer houdt ook in dat de chauffeur u zo nodig helpt bij het in- en uitstappen en u begeleidt tot aan de deur.



“Ik probeer altijd zo vroeg mogelijk bij mijn reizigers te zijn.”

Jeroen Wilts - chauffeur voor ZOOV

Tarieven van ZOOV Op Maat

Betalen per kilometer

Als u reist met ZOOV Op Maat, betaalt u per kilometer. Net als in het reguliere openbaar vervoer, betaalt u voor de kilometers die u daadwerkelijk aflegt.

Bij ZOOV Op Maat betaalt u altijd voor de kortste weg. Dus als de chauffeur een omweg moet maken om bijvoorbeeld iemand op te halen, dan betaalt u daar niets extra voor.

OV-tarief

Als u reist als OV-reiziger (zie pagina 5) en er is op uw route ook

openbaar vervoer beschikbaar, dan betaalt u een ander tarief dan als er geen openbaar vervoer beschikbaar is. De tarieven staan in de tabel hieronder.

Tarief heen- en terugreis

Het kan zijn dat u voor de heenweg een ander bedrag 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 of vanwege straten met éénrichtingsverkeer. Het prijsverschil kan echter nooit heel groot zijn.

Tarieven ZOOV Op Maat 2019

		Opstap-tarief	Tarief per kilometer	
			tot 20 km	20 tot 40 km
Wmo-reizigers	Werkdagen tussen 06.00 en 09.00 uur	€ 1,55	€ 0,26	€ 2,05
	Overige tijdstippen	€ 0,95	€ 0,17	€ 2,05
Openbaar vervoer reizigers	Alle tijdstippen (geen OV beschikbaar)	€ 3,15	€ 0,49	€ 2,05
	Alle tijdstippen (OV beschikbaar)	€ 5,88	€ 0,92	€ 2,05

Tarieven van ZOOV Op Maat

Wmo-tarief en reisbudget

Als u via uw gemeente een Wmo-indicatie heeft voor reizen met ZOOV Op Maat, beschikt u over een reisbudget. Het reisbudget bij ZOOV Op Maat bedraagt meestal 2.000 kilometer per jaar. Voor dit reisbudget geldt het Wmo-tarief. Hoe groot uw reis-budget is, staat in de indicatie die u van uw gemeente krijgt.

Daltarief en spitstarief

Hoeveel uw rit kost, hangt af van hoe ver u reist en wanneer u reist. De eerste 20 kilometer reist u tegen een lager tarief. Heeft u een Wmo-indicatie en reist u op werkdagen na 9.00 uur? Dan betaalt u een daltarief en bent u goedkoper uit. Voor ritten op werkdagen vóór 9.00 uur geldt een spitstarief.
Let op: voor de OV-reiziger geldt geen spits- en daltarief.

Automatisch betalen

Het is zinvol om uw rit via een automatische incasso te betalen. Het machtigingsformulier staat op www.zoov.nl of vraagt u aan bij ZOOV Klantenservice. U kunt ook met uw pinpas betalen. U hoeft dan geen contant geld bij u te hebben. Betaalt u in het voertuig, dan wordt de ritprijs afgerond op 5 cent.

✓ Wat kost een rit? Een voorbeeld

Stel u wilt van de Borculoseweg in Ruurlo naar Nieuwstad in Doetinchem (centrum). Deze rit 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	€ 0,95
20,0 km à € 0,17 per km	€ 3,40
0,9 km à € 2,05 per km	€ 1,85
Totaal (prijs van deze rit)	€ 6,20

Extra reismogelijkheden



Reizen naar Duitsland

Met ZOOV Op Maat kunt u maximaal 40 kilometer afleggen. U bepaalt zelf uw bestemming. 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, mits uw rit niet langer is dan 40 kilometer. Reist u naar Duitsland, vergeet dan niet uw paspoort of identiteitskaart mee te nemen.

Extra reismogelijkheden

Puntbestemmingen

Puntbestemmingen zijn bestemmingen waar Wmo-reizigers altijd naartoe kunnen reizen tegen het Wmo-tarief, zelfs als deze bestemming verder weg ligt dan 20 kilometer. De puntbestemmingen verschillen per gemeente. Welke puntbestemmingen er per gemeente zijn, staat in het overzicht op pagina 16.

Omdat in Berkelland veel ritten langer zijn dan 20 kilometer, kunnen Wmo-reizigers uit Berkelland twee individuele puntbestemmingen aanwijzen. Geldt dit voor u? Dan bespreekt de Voormekaar consulent met u welke adressen u aanwijst als individuele puntbestemming.

Reizen met ander vervoer

In de Achterhoek bestaan diverse alternatieve reismogelijkheden. Vaak zijn dit vrijwilligersinitiatieven. Zo kunt u in de gemeente Oude IJsselstreek gebruik maken van de dorpsauto. In de gemeente Berkelland rijden de Vlearmoebesbus en de Naoberbus. In Doetinchem rijden twee Vlinderlijnen. Als u ZOOV Op Maat belt om uw rit te reserveren, dan geeft de telefonist ook de eventuele alternatieve reismogelijkheden aan. U kiest zelf of u gebruik maakt van ZOOV Op Maat of van een ander initiatief. U kunt een rit met een ander initiatief niet reserveren bij ZOOV Op Maat. Wel kan de telefonist u doorverbinden.

Zie pagina 16 voor de tabel met puntbestemmingen.

Extra reismogelijkheden

	Puntbestemmingen
Aalten	Slingeland ziekenhuis, Kruisbergseweg 25, 7009 BL Doetinchem Oogziekenhuis Zonnestraat, Vlijtstraat 50-A, 7005 BN Doetinchem Streekziekenhuis Koningin Beatrix, Beatrixpark 1, 7101 BN Winterswijk Centrum Doetinchem, Heezenstraat, 7001 BP Doetinchem
Berkelland	Indien gewenst, kan een reiziger 2 individuele puntbestemmingen aanwijzen
Bronckhorst	Geen algemene puntbestemmingen
Doetinchem	Geen algemene puntbestemmingen
Oost Gelre	Slingeland ziekenhuis, Kruisbergseweg 25, 7009 BL Doetinchem Slingeland ziekenhuis, Buitenpolikliniek Dermatologie, Gezellenlaan 10, 7005 AZ Doetinchem Oogziekenhuis Zonnestraat, Vlijtstraat 50-A, 7005 BN Doetinchem Centrum Doetinchem, Heezenstraat, 7001 BP Doetinchem Medisch Spectrum Twente, Koningsplein 1, 7512 KZ Enschede Medisch Spectrum Twente, Ariënsplein 1, 7511 JX Enschede
Oude IJsselstreek	Streekziekenhuis Koningin Beatrix, Beatrixpark 1, 7101 BN Winterswijk Bahnhof Emmerich, Bahnhofstraße 21, D-46446 Emmerich am Rhein, Duitsland Centrum Emmerich, Geistmarkt 1, D-46446 Emmerich am Rhein, Duitsland
Winterswijk	Bahnhof Bocholt, Hindenburgstraße 1, D-46395 Bocholt, Duitsland

ZOOV Klantenservice

Klacht melden

Heeft u een opmerking over uw rit, bent u ontevreden of heeft u een klacht over de reservering van uw rit? Dan kunt u dit melden bij ZOOV Klantenservice. Doet u dit wel zo snel mogelijk nadat u de rit heeft gemaakt of gereserveerd.

Een opmerking, reactie of klacht meldt u als volgt:

✓ Per telefoon

ZOOV Klantenservice is op maandag t/m vrijdag bereikbaar van 9.00 tot 17.00 uur op telefoonnummer 0543-543 545.

✓ Via de website

Op www.zoov.nl kunt u het klachtenformulier invullen.

✓ Per brief

Stuur uw brief met daarin uw reactie of klacht naar:
ZOOV Beheer
Antwoordnummer 46
7100 VB Winterswijk

Een postzegel is niet nodig.

Afhandeling klacht

U kunt rekenen op een zorgvuldige afhandeling van uw reactie of klacht. Zodra ZOOV uw reactie heeft ontvangen, krijgt u binnen twee werkdagen een ontvangstbevestiging. Ongeveer tien dagen na ontvangst van uw reactie ontvangt u een inhoudelijk antwoord. Meer informatie over de procedure bij een klacht vindt u in de Klachtenregeling op www.zoov.nl.

Welke gegevens vermeldt u bij een klacht?

- Uw naam en uw volledige adres
- Uw Burgerservicenummer (BSN)
- De afgesproken ophaaldatum en -tijdstip
- Het vertrek- en aankomstadres van de rit
- Een duidelijke omschrijving van de klacht

Verloren of vergeten

Wanneer er iets achterblijft in het voertuig, neemt de chauffeur dit mee. Bent u iets verloren of vergeten in het voertuig? Neemt u dan contact op met ZOOV Op Maat.

Service van ZOOV Op Maat

Mijn ZOOV

Mijn ZOOV is een speciale service van ZOOV op www.zoov.nl.

Via Mijn ZOOV kunt u uw ritten nakijken, zowel alle gereden

ritten als de gereserveerde ritten. Mijn ZOOV gebruikt u ook voor het online reserveren van een rit.



Gebruikt u Mijn ZOOV voor het eerst?

De eerste keer dat u uw rit via Mijn ZOOV wilt reserveren, belt u eerst met ZOOV Op Maat. U ontvangt van de telefonist inloggegevens, waarna u toegang heeft tot uw Mijn ZOOV-account.

Vragen & antwoorden over ZOOV Op Maat

- ✓ 1. Houdt ZOOV rekening met iemands persoonlijke situatie?**
Als u een speciale reisbehoefte heeft en deze behoefte is bekend bij de gemeente, dan houdt ZOOV Op Maat hier rekening mee. Dus is bij ZOOV Op Maat bekend dat u in een rolstoel zit of bijvoorbeeld alleen voorin kunt zitten, dan wordt daar rekening mee gehouden. Twijfelt u of uw gegevens juist zijn, dan kunt u dit navragen bij ZOOV Klantenservice.
- ✓ 2. Hoe wordt mijn privacy gewaarborgd bij ZOOV?**
Alleen ZOOV Op Maat weet wie u bent en of u speciale reisbehoeften heeft. Medische gegevens zijn vanzelfsprekend niet bekend bij ZOOV.
- ✓ 3. Hoe meld ik een klacht?**
Als u ontevreden bent over uw rit of een klacht heeft over de reservering van uw rit, dan kunt u een klacht indienen bij ZOOV Klantenservice. Dit kan telefonisch, per brief of via www.zoov.nl. U kunt rekenen op een zorgvuldige afhandeling van uw klacht.
- ✓ 4. Ik wil graag automatisch betalen, hoe regel ik dat?**
U kunt ervoor kiezen uw ritten te betalen via een automatische incasso. Een formulier vindt u in het informatiepakket dat u hebt ontvangen. U kunt dit formulier vinden op www.zoov.nl of aanvragen bij ZOOV Klantenservice.
- ✓ 5. Moet ik mij bij de chauffeur legitimeren?**
Bij ZOOV krijgt u geen speciaal pasje. Wel kan de chauffeur u om uw legitimatiebewijs vragen. De chauffeur controleert dan of u de juiste reiziger bent. Reist u naar Duitsland, dan moet u altijd uw paspoort of identiteitskaart bij u hebben.



Handige telefoonnummers

Rit reserveren of reisadvies?

ZOOV Op Maat, 0900 - 9874 (€0,10 per minuut)

Informatie?

ZOOV Klantenservice, 0543 - 543 545

Klacht melden?

ZOOV Klantenservice, 0543 - 543 545

U kunt voor meer informatie, het reserveren van een rit en het melden van een klacht ook naar www.zoov.nl.

ZOOV Op Maat is een gezamenlijk initiatief van de gemeenten Aalten, Berkelland, Bronckhorst, Doetinchem, Oost Gelre, Oude IJsselstreek en Winterswijk.