

De Achterhoek bereikbaar voor iedere reiziger



Reizen met ZOOV betekent:

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

2017



Inhoud

	Pagina
Met ZOOV op reis	3
Reis boeken en reisadvies	5-7
Reizen met ZOOV	9-10
Tarieven van ZOOV	12-13
Extra reismogelijkheden	14-16
ZOOV Klantenservice	17
Mijn ZOOV	18
5 vragen & antwoorden over reizen met ZOOV	19
Handige telefoonnummers	20

Met ZOOV op reis

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

ZOOV is het aanvullend vervoersysteem in de Achterhoek. ZOOV verzorgt onder andere vraagafhankelijk vervoer (voorheen Regiotaxi Gelderland), leerlingenvervoer en vervoer voor dagbesteding of (sociale) werkvoorziening.

ZOOV is een gezamenlijk initiatief van de gemeenten Aalten, Berkelland, Bronckhorst, Doetinchem, Oost Gelre, Oude IJsselstreek en Winterswijk. Samen willen zij de Achterhoek bereikbaar maken voor iedere reiziger.

In deze folder leest u alles over reizen via het vraagafhankelijk vervoer van ZOOV.

Met ZOOV naar...



“Voor de boodschappen in de buurt pakken we nog wel de auto. We rijden geen grote afstanden meer. Dus als we naar kennissen gaan of een dagje samen op stap willen, bellen we ZOOV.”

Meneer en mevrouw Stevering

Reis boeken en reisadvies

ZOOV is er voor iedereen

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

✓ Wmo-reiziger

Als u een indicatie hebt 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 Reisplanner

Voor het boeken van uw reis belt u naar ZOOV Reisplanner via 0900-9874 (€ 0,10 per minuut). ZOOV Reisplanner is bereikbaar van 6.00 uur tot 1.00 uur.

ZOOV Reisplanner sluit als de laatste reiziger is ingestapt.

U kunt uw reis ook via www.zoov.nl boeken. De eerste keer dat u uw reis via de website boekt, belt u eerst naar ZOOV Reisplanner. U krijgt dan uw inloggegevens. Vanaf dan kunt u eenvoudig uw reizen online regelen.

Reisadvies op maat

Bij ZOOV Reisplanner krijgt u ook reisadvies, als blijkt dat er naar uw bestemming meerdere reismogelijkheden zijn. Dus als een reis ook via ander vervoer gemaakt kan worden, dan geeft de telefonist van ZOOV Reisplanner dit aan. U bepaalt vervolgens zelf hoe u uw reis wilt afleggen. Zie voor meer informatie ook pagina 15.

Elk gewenst tijdstip

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

Reis boeken en reisadvies

Op tijd reizen

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

Reserveer zo vroeg mogelijk

Om de ritten zo goed mogelijk te plannen, weet ZOOV Reisplanner graag zo vroeg mogelijk wanneer u wilt reizen. In de tabel hieronder ziet u hoe lang van te voren u

minimaal een bepaalde reis moet reserveren. Eerder reserveren heeft de voorkeur.

Ophalen

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

Terugbelservice

ZOOV biedt reizigers een terugbelservice aan. Als uw telefoonnummer bij ZOOV Reisplanner bekend is, belt de chauffeur u als hij binnen circa 5 minuten voorrijdt. U kunt zich dan rustig gereed maken voor vertrek. De chauffeur belt u ook als hij vertraging heeft.

Hoe lang tevoren bestellen	Soort rit
15 minuten	Rit naar bestemmingen binnen de regio vanaf: - Slingeland ziekenhuis Doetinchem - Slingeland ziekenhuis / Oogpoli Doetinchem - Streekziekenhuis Koningin Beatrix Winterswijk
1 uur	Rit op vertrektijd
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).

Reis boeken en reisadvies

Wijzigen of annuleren

Het kan gebeuren dat u uw reis wilt annuleren. Bijvoorbeeld omdat u op een andere manier naar uw bestemming reist of als uw reis niet doorgaat. U kunt uw reis 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 reis is gratis, mits u dit uiterlijk 45 minuten voor de afgesproken vertrektijd doorgeeft bij ZOOV Reisplanner. *Let op: wijzigen of annuleren kan niet bij de chauffeur!*

Vaste rit

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

Let op:

- *OV-ritten kunnen minder ver vooruit worden geboekt.*
- *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 Reisplanner.*
- *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 boekt u minimaal 24 uur van tevoren.

Met ZOOV naar...



“Als wij een keer samen willen lunchen, bellen we ZOOV. Natuurlijk moeten we wel eens wachten op de taxibus, maar dat hoort erbij. Het is tenslotte geen gewone taxi.”

Riemke de Boer en Hetty Brinkhuis

Reizen met ZOOV

Vervoerders van ZOOV

Verschillende taxibedrijven verzorgen voor ZOOV het vervoer in de Achterhoek. Deze vervoerders moeten zich houden aan de eisen van ZOOV. Zo moeten zij met goede voertuigen rijden en de chauffeurs moeten goed opgeleid zijn. U herkent de auto's van ZOOV 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 op. 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 boeken van uw reis met de telefonist af waar de taxi(bus) u ophaalt. Dit heet: het afspreekpunt.

Delen met anderen

Als u met ZOOV reist, kan het zijn dat u de auto deelt met andere reizigers. Hierdoor duurt een reis meestal wat langer dan een rechtstreekse rit.

Hulpmiddelen

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

Reizen met ZOOV

Bijzondere service

ZOOV is gespecialiseerd in aangepast vervoer en biedt een aantal oplossingen op maat voor uw reis. 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.



Met ZOOV naar...

“Als ik weet dat iemand naar het ziekenhuis moet, zorg ik ervoor dat die persoon op tijd komt. Als ik meerdere reizigers in de taxi heb en we hebben vertraging, dan overleg ik met hen. Reizigers moeten op mij kunnen vertrouwen.”

Ruben Horsting

Chauffeur voor ZOOV

Tarieven van ZOOV

Betalen per kilometer

Als u reist met ZOOV, betaalt u voor de kilometers die u daadwerkelijk reist. Daarmee sluit de Achterhoek aan op de betaalwijze in het reguliere openbaar vervoer.

Kortste weg

Bij ZOOV 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 2017

		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	€ 1,50
	Overige tijdstippen	€ 0,89	€ 0,15	€ 1,50
Openbaar vervoer reizigers	Alle tijdstippen (geen OV beschikbaar)	€ 2,95	€ 0,46	€ 1,50
	Alle tijdstippen (OV beschikbaar)	€ 5,50	€ 0,86	€ 1,50

Tarieven van ZOOV

Wmo-tarief en reisbudget

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

Daltarief en spitstarief

Hoeveel uw reis 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 reizen op werkdagen vóór 9.00 uur geldt een spitstarief. *Let op: voor de OV-reiziger geldt geen spits- en daltarief.*

Automatisch betalen

U kunt uw reis bij de chauffeur betalen. Dit kan met contant geld, maar u kunt ook pinnen. Daarnaast kunt u uw reis via

een automatische incasso betalen. Het machtigingsformulier staat op www.zoov.nl of vraagt u aan bij ZOOV Klantenservice. ZOOV raadt u aan om via een automatische incasso of de pinpas te betalen. U hoeft dan geen contant geld bij u te hebben. Betaalt u contant of met PIN, dan wordt de ritprijs afgerond op 5 cent.

✓ 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 € 1,50 per km	€ 1,35
Totaal (prijs van deze rit)	€ 5,24
Bij contante betaling	€ 5,25

Extra reismogelijkheden

Reizen naar Duitsland

Met ZOOV 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 reizen. U kunt met ZOOV zelfs naar Duitsland, mits uw reis 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 reizen langer zijn dan 20 kilometer, kunnen Wmo-reizigers uit Berkelland twee individuele puntbestemmingen aanwijzen. Geldt dit voor u? Dan bespreekt de Voormekaar consultant 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

en kennen diverse andere gemeenten Mobiel Gedeeld. In de gemeente Berkelland rijden de Vlearmoebesbus en de Naoberbus. In Doetinchem rijden twee Servicelijnen. Als u ZOOV Reisplanner belt om uw rit te boeken, dan geeft de telefonist ook de eventuele alternatieve reismogelijkheden aan. U kiest zelf of u gebruik maakt van ZOOV of van een ander initiatief. U kunt een rit met een ander initiatief niet boeken bij ZOOV. 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, 7001BP 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, 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
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 boeking 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 geboekt.

Een opmerking, reactie of klacht meldt u als volgt:

✓ Per telefoon

ZOOV Klantenservice is op werkdagen (maandag t/m vrijdag) bereikbaar van 9.00 tot 17.00 uur.

✓ 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
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 wij uw reactie hebben ontvangen, krijgt u binnen twee werkdagen een ontvangstbevestiging. Ongeveer tien dagen na ontvangst van uw reactie ontvangt u van ons 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 -tijd
- Het vertrek- en aankomstadres van de rit
- Een duidelijke omschrijving van de klacht

Reis boeken en reisadvies

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. U kunt op Mijn ZOOV ook uw resterende reisbudget nakijken en bekijken wat de actuele status is van een rit, bijvoorbeeld of de taxi(bus) al onderweg is. Mijn ZOOV gebruikt u ook voor het online boeken van een reis.

Een Mijn ZOOV-account vraagt u telefonisch aan bij ZOOV Reisplanner. U ontvangt van de telefonist een inlogcode, waarna u toegang heeft tot uw Mijn ZOOV-account.



5 vragen & antwoorden over reizen met ZOOV

- ✓ 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 Reisplanner hier rekening mee. Dus is bij ZOOV Reisplanner 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 Reisplanner 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 reis of een klacht heeft over de boeking van uw reis, 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**
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 ook aanvragen via www.zoov.nl of bij ZOOV Klantenservice. Het voordeel van automatische betaling is dat u geen contant geld bij u hoeft te hebben als u reist.
- ✓ 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 ID-kaart bij u hebben.



Handige telefoonnummers

Reis reserveren of reisadvies?

ZOOV Reisplanner, 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 boeken van een rit en het melden van een klacht ook naar www.zoov.nl.