

“Het is net een wintersprookje met al die lampjes”



**EVA EN THOMAS
PRIJSWINNAARS**



**VEILIG VERVOER VAN
REIZIGERS IN EEN
ROLSTOEL**



TINEKE ZOMER

wethouder gemeente Winterswijk
namens de Achterhoekse gemeenten

Trots...

In deze wintereditie kijk ik graag met u terug op wat er in het afgelopen half jaar allemaal is gebeurd. Het nieuwe schooljaar is voor de leerlingen, die met ZOOV School reizen, altijd weer spannend. Voor de planners van ZOOV trouwens ook. Gaat alles goed en worden alle kinderen opgehaald en naar school gebracht? Op een paar kleine opstartproblemen na zijn wij bij ZOOV heel tevreden over deze start.

In juli hebben weer veel reizigers van ZOOV Op Maat meegedaan aan het jaarlijkse klantentevredenheidsonderzoek. Dit jaar kregen voor het eerst ook de ouders en verzorgers van leerlingen die met ZOOV School naar en van school reizen, de vragenlijst. Misschien heeft u de vragen ook wel ingevuld? Wat blijkt: de chauffeurs van ZOOV Op Maat en ZOOV School kregen een waardering waar ik heel trots op ben. Ze kregen namelijk een ruime 8. Komend jaar doen wij weer goed ons best om deze cijfers te evenaren.

Dit najaar verhuisde een deel van het callcenter van ZOOV naar een nieuwe locatie

in Lichtenvoorde. Ikka Postma en Gregor Josephi vertellen in dit magazine hoe dit in goede banen werd geleid.

Met ZOOV Op Maat reis je snel naar Duitsland. Alex en Desiree gingen samen op pad naar de Kerstmarkt in Bocholt. Het was voor hen beiden de eerste keer dat zij met ZOOV de grens overgingen. In het overdekte winkelcentrum en de kerstmarkt keken zij hun ogen uit.

De puzzelaars onder onze reizigers komen ook weer goed aan hun trekken. De redactie heeft besloten om de dubbele puzzelpagina ook in dit nummer terug te laten keren. Er kwamen zoveel oplossingen binnen van de zomerpuzzel! Thomas en Eva uit Aalten hadden samen de juiste oplossing ingezonden.

De nieuwe tarieven van 2020 van ZOOV Op Maat vindt u op de laatste pagina van dit nummer.

Tot slot wens ik u allen hele fijne feestdagen. Reist u met de feestdagen met ZOOV Op Maat? Reserveer dan uw rit op tijd.



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 Alex en Desiree:
Wintersprookje in Bocholt.



IN GESPREK MET Wim Heerbaart:
"Je wilt niet dat de rolstoel door de bus vliegt."



WINNAARS Eva en Thomas met hun zus Lisa
"Broer en zus lossen woordzoeker op!"

En verder...

- 6 Woordzoeker en sudoku
- 8 Chauffeurs krijgen van reizigers een dikke 8
- 13 De reizigersadviesraad zoekt u!
- 14 Nieuwe plek voor (regionaal) callcenter ZOOV
- 15 Tarieven ZOOV Op Maat 2020

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.



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
december 2019

Wintersprookje in Bocholt

met ZOOV Op Maat (net) over de grens

Het zijn 'de donkere dagen voor kerst'. Op een druilerige dag staan Alex en Desiree klaar voor vertrek. Ze gaan een dagje uit en ik ga gezellig mee. De reis gaat naar de kerstmarkt in Bocholt (in Duitsland). Een reisje over de grens kan ook met ZOOV Op Maat.

Tijdens de rit naar Bocholt is er tijd om Alex en Desiree beter te leren kennen. Het echtpaar woont in de Pelkwijk, een verzorgingshuis in Winterswijk. Zij zijn al 21 jaar getrouwd. Desiree vertelt: "Wij zijn een dag voor Sinterklaas met elkaar getrouwd, in 1998". Alex vult aan: "Maar wij kennen elkaar al sinds 1975. Ik weet nog goed dat ik Desiree voor het eerst zag, dat was bij de sociale werkplaats Don Bosco in Lichtenvoorde (nu is dit Werkbaan Oost). Het was op haar eerste werkdag. Ik vond dat ze verdrietig keek. Ik wilde haar graag beter leren kennen. Dat is zeker goed gelukt."

Eerste keer naar Duitsland

Na een reis van 30 minuten staan wij voor het overdekte winkelcentrum Arkaden in Bocholt. Alex en Desiree vinden het winkelcentrum mooi versierd. Het hangt helemaal vol met gouden kerstversiering. In het midden staat een enorme kerstboom. "Het is de eerste keer dat wij met ZOOV Op Maat naar Duitsland reizen voor een uitstapje", zegt Alex. Samen wandelen ze langs de etalages. In een decoratiewinkel zien ze al snel een mooi cadeau voor in huis, een levensecht beeld van een grappige boxer. We drinken eerst een kopje thee in de Arkaden voordat we vertrekken naar de kerstmarkt. Natuurlijk met een echte 'apfelstrudel' erbij.

Wintersprookje

Het is al donker buiten en de mooi verlichte stalletjes brengen ons al helemaal in een kerststemming. "Het is net een wintersprookje met al die lampjes", zegt Desiree. In de winkelstraat en op de pleinen staan knusse kramen met typische Duitse lekkernijen, zoals Glühwein, wafels en bratwurst. Op het pleintje voor het historische raadhuis staat een mooi verlichte adventskalender. Een stukje verderop ligt een ijsbaantje. Een groepje kinderen schaatst op het kunstijs. "Desiree, je kunt hier van alles kopen om het met kerst gezellig te maken in huis", laat Alex weten met een knipoog. Overall is zachte kerstmuziek te horen, de mensen slenteren langs de stalletjes.

Naar huis

Op de terugweg vertellen Desiree en Alex wat ze overdag meestal doen. Desiree heeft een paar hobby's, zoals sjaals en ansichtkaarten maken. "Verder werk ik als vrijwilliger in de Pelkwijk. Ik bezoek mensen met dementie. Ik speel spelletjes en maak legpuzzels met ze." Alex vindt het heerlijk om te fietsen. "In de zomer fiets ik wel drie keer per dag 1,5 uur rond in het buitengebied van Winterswijk. Ik maak altijd een aantal vaste rondjes. Mijn driewieler heeft trapondersteuning, het fietsen gaat lekker makkelijk. In de wintertijd fiets ik minder, omdat het dan eerder donker wordt."

Reizen met ZOOV Op Maat

De taxi is bijna weer in Winterswijk. Graag wil ik weten of ze vaak reizen met ZOOV Op Maat. "Ik kom uit een grote familie, wij zijn thuis met ons elven", antwoordt Alex. "Mijn broers en zussen wonen niet allemaal in de buurt. Als er dan iemand jarig is, gaan Desiree en ik samen bij ze op bezoek. Vaak met ZOOV Op Maat, maar als de bestemming verder weg is, gaan we met Valys. Desiree: "Mijn familie woont dichterbij. Die wonen in Winterswijk en Groenlo. Ik kan met ZOOV gaan of zelf met mijn elektrische rolstoel."

Dan zijn wij bij de woning van Alex en Desiree. We stappen uit de taxi en wensen elkaar fijne feestdagen toe.



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 februari 2020 naar info@zoov.nl of per post naar: ZOOV, Postbus 101, 7100 AC Winterswijk. Vermeld als onderwerp: 'Puzzel ZOOV Magazine 5'.

De onderstaande woorden zitten horizontaal, verticaal en diagonaal in alle richtingen in de puzzel verstopt. Ze kunnen elkaar ook overlappen. Zoek ze op en streep ze af. De overblijvende letters vormen achter elkaar gelezen de oplossing.

- BETHLEHEM
- BISSCHOPSWIJN
- BRUNCH
- CHOCOLADEMELK
- DESSERT
- DINER
- DONKER
- EERBIEDIG
- EVANGELIE
- FEEST
- GEBRUIK
- GELOOF
- GROEN
- HERDERS
- HULST
- JEZUS
- JOZEF
- KALKOEN
- KERK
- KERSTDAGEN
- KINDEKE
- KNUS
- KOUD
- KRANS
- LIED
- LIEFDE
- MESSIAS
- MIRRE
- SFEER
- SPAR
- STER
- TRADITIE
- VERSIERING
- VOLKSTELLING
- VREDE
- WARMTE
- WIEROOK
- WIJZEN
- ZEGEN

SUDOKU

ZWEEDSE PUZZEL

telwoord	fragiel	verbod	zuiver gewicht	Griekse letter	middag-slaapje	overwinning deel v.h. hoofd	brandstof
zuidvrucht	gewoonte			deel v.e. tekst			
roem		sportploeg			echtgenoot		
deel v.e. bromfiets		zode			dokter		
				mom			
				nauwelijks			
scheepstouw	duinvallei		gebak			voeg	vogel
	zwemvogel		grondsoort				
		overall			dans		
		grote bijl			Engels bier		
verdieping				onlangs		paling	
uiting v. verdriet						dieren-geluid	
		schilder-gerei			inham		
zuurdeeg			genees-proces				

Chauffeurs krijgen van reizigers een **dikke 8**

“Bij ZOOV vinden wij het belangrijk om te meten en te weten hoe tevreden onze reizigers zijn”, zegt ZOOV Coördinator Geert-Jan Verzijden. Deze zomer hebben in totaal 1.000 reizigers van ZOOV Op Maat een vragenlijst ontvangen. Bij ZOOV School kregen alle ouders en verzorgers een vragenlijst toegestuurd.

88%

De meeste leerlingen van ZOOV School reizen in een taxibusje en komen (bijna) altijd (88%) of meestal (11%) op tijd aan.

84%

De kinderen worden (bijna) altijd (84%) of meestal (14%) op de afgesproken tijd thuis gebracht.

83%

Het overgrote deel van de kinderen, precies 83%, heeft een vaste plek in de bus. Ongeveer de helft van kinderen dat met ZOOV School reist, is tussen de 6 en 12 jaar.

70%

Wat verder nog opvalt, is dat 70% van de reizigers met ZOOV School een jongen is.

Reizigers van ZOOV Op Maat en ZOOV School waarderen de chauffeurs van ZOOV met een ruime 8. Dat blijkt uit het jaarlijkse klanttevredenheids-onderzoek Dit jaar deden voor het eerst ook ouders en verzorgers van leerlingen die met ZOOV naar school reizen mee met het onderzoek.

Uit het onderzoek:

Quote over ZOOV Op Maat

Ik ben heel blij met ZOOV, Daardoor heb ik de mogelijkheid om zelfstandig te reizen. Dank je wel!

ZOOV School

Aardige chauffeur, geen stress om vervoer.

Duidelijke afspraken en een hele fijne chauffeur.

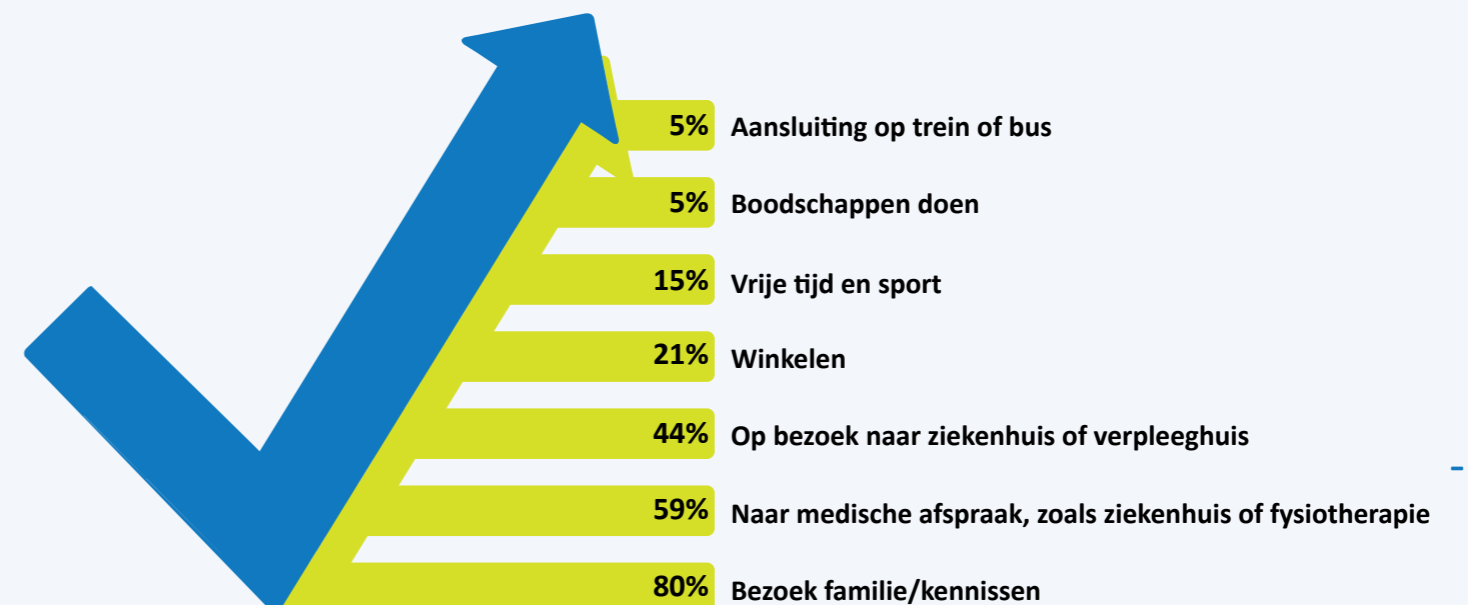
Fantastische klik met de chauffeur.

Quote over de chauffeurs

Altijd vriendelijk en een gezellig praatje onderweg.



Wij vroegen reizigers van ZOOV Op Maat waarvoor zij ZOOV Op Maat gebruiken. Hieronder een overzicht.



Iedereen die met ZOOV reist, heeft recht op veilig vervoer. Dit geldt ook voor reizigers die in een rolstoel zitten. De regels en afspraken rondom het vervoer van rolstoelen in taxi zijn vastgelegd in de Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden (Code VVR). Deze Code geldt ook bij ZOOV.

Correct Monnereau is één van de vervoerders van ZOOV. Wij hebben Wim Heerbaart van Correct Monnereau een aantal vragen gesteld over het veilig vervoeren van reizigers in een rolstoel.

“Je wilt niet dat de
rolstoel door de
bus vliegt”



Wat verstaat u onder veilig vervoer van reizigers in een rolstoel?

“Eigenlijk is het antwoord heel simpel. Je wilt mensen in een rolstoel veilig van A naar B vervoeren. Om dit te kunnen, moeten de rolstoelvervoersystemen in de taxibus goed werken. En de rolstoel zelf moet je stevig vast kunnen zetten. Onze bussen die rolstoelen vervoeren, zijn dan ook volledig uitgerust met een veilig vastzetsysteem. Dit betekent dat een rolstoel altijd vast in het voertuig staat.”

En waaraan moeten de rolstoelen precies voldoen?

“De eisen die voor het vastzetsysteem in de taxi gelden, gelden in feite ook voor een rolstoel. De rolstoel moet robuust en stevig genoeg zijn. Het frame moet zo stevig zijn, dat het niet buigt als het wordt vastgezet. De rolstoel moet dan ook voldoen aan een ISO-norm. Want als de chauffeur een noodstop moet maken, wil je niet dat de rolstoel door de bus vliegt. Een rolstoel die je alleen maar met de voorwielen vast kunt zetten, kan zelfs met zachtjes remmen voorover slaan. Dat wil je niet.”

Wie is verantwoordelijk als er iets mis gaat?

“Volgens de wetgeving is dan zowel het taxibedrijf als de chauffeur verantwoordelijk. Het is zo dat als een rolstoel niet voldoet, dus geen keurmerk heeft, de chauffeur strafbaar is als hij de reiziger meeneemt. De richtlijn gaat zelfs zover dat de reiziger in de rolstoel niet mee kan, als de chauffeur de rolstoel niet goed kan vastzetten. Ook al heeft de rolstoel een sticker met haaksymbool.”

Wat doen jullie als vervoerbedrijf?

“Al onze chauffeurs krijgen cursussen en reguliere instructies voor het vastzetten van een rolstoel in de taxi. En als we een nieuwe rolstoelbus krijgen van een andere leverancier, dan krijgen de chauffeurs opnieuw instructies voor de nieuwe bus. Soms gaat het vastzetten bij een nieuwe bus net iets anders.”

Voldoen veel rolstoelen al aan de eisen?

“Eigenlijk komen wij in de praktijk bijna alleen maar rolstoelen tegen die voldoen.”

Nog even op een rij...

ZOOV kiest voor veiligheid

De Code VVR geeft duidelijke richtlijnen om reizigers in een rolstoel veilig te vervoeren. De vervoerders van ZOOV gebruiken deze richtlijnen al een tijdje. De reden? Op deze manier willen ze de veiligheid vergroten. Dit vooruitlopend op de richtlijnen die vanaf 1 juli 2020 landelijk gaan gelden.

Veilig vervoerbare rolstoel

Kunnen reizigers geen overstap maken naar een gewone autostoel en reist de reiziger om die reden in een rolstoel? Dan moet de rolstoel voldoen aan de norm ISO-7176-19. De rolstoel is sterk genoeg om tijdens de rit én bij een ongeval de passagier op zijn plaats te houden. De ISO-sticker met een haaksymbool geeft aan dat de rolstoel gecertificeerd is. De sticker is een hulpmiddel, zodat een reiziger en de chauffeur zien dat de rolstoel veilig vastzetbaar is.



De leverancier is de enige die de ISO-sticker op de rolstoel mag aanbrengen. Daarmee garandeert hij de veiligheid van de rolstoel.

Gezamenlijke verantwoordelijkheid

ZOOV wil dat reizigers in een rolstoel veilig vervoerd worden. ZOOV ziet dit als een gezamenlijke verantwoordelijkheid van reiziger, taxibedrijf, chauffeur en gemeente. De reiziger moet zorgen voor een goedgekeurde rolstoel, het taxibedrijf zorgt voor een taxibus met goedgekeurd vastzetmateriaal, de chauffeur zorgt voor het vastzetten volgens de regelgeving en de gemeente zorgt ervoor dat de rolstoelen die zij uitgeven voldoen aan de ISO-norm.

“Broer en zus lossen woordzoeker op!”

Thomas en Eva uit Aalten zijn de prijswinnaars van zomerpuzzel. Zij hadden namelijk de goede oplossing -Met ZOOV de zomer door- naar ons opgestuurd. Ze maken zelf geen gebruik van de taxi van ZOOV. Hun grote zus Lisa wel, zij gaat met ZOOV naar school.

Eva (9) en Thomas (11) zijn net terug van school. Ze zitten allebei op de Triangel Laag in groep 5 en 7. Op mijn vraag hoe hun dag begint, vertellen ze dat elke dag om zeven uur de wekker gaat. Na het ontbijt, aankleden en tandenpoetsen gaan ze naar school. Thomas gaat al vroeg de deur uit. “Dan kan ik nog even voetballen op het schoolplein voordat de bel gaat”, laat hij weten. Voor moeder Berlinda en Lisa begint de dag iets vroeger, zes uur om precies te zijn. Lisa wordt aangekleed en krijgt haar ontbijt. Om acht uur 's morgens is ze klaar om naar school te gaan en een vaste chauffeur van ZOOV School haalt haar op en brengt haar naar school.

Puzzelen

Thomas en Eva vinden puzzels maken erg leuk. “Als papa en mama klaar zijn met het lezen van ZOOV Magazine, dan mogen wij de puzzels maken”, zegt Eva. Wij maken ook de puzzels uit bijvoorbeeld Mijn Magazine of andere bladen. “Ik vind de woordzoekers het leukst om te doen en Eva is goed in sudoku's maken”, vertelt Thomas enthousiast. Na schooltijd spelen zij graag buiten met vriendjes en vriendinnetjes. Thomas houdt van voetballen, hij speelt bij AZSV in Aalten. Eva gaat naar acro en gymnastiek. Acro is acrobatische gymnastiek die je samen in teamverband uitvoert. Moeder Berlinda: “Soms knijp ik mijn ogen even dicht tijdens een oefening.”

Muziek maken

Lisa komt meestal kwart voor drie weer terug van school. Ze gaat vier dagen in de week naar Het Bariet, school voor speciaal onderwijs



in Lichtenvoorde. Op woensdag is ze vrij. Deze vrije dag is heel belangrijk voor haar om bij te tanken. Als ze thuis is ligt ze in een elektrisch verstelbare brancard (Acheeva). Met deze brancard kan ze beter deelnemen aan activiteiten. Nu kan ze overal bij ons zijn, in de tuin, in de woonkamer en zelfs als ik kook is Lisa bij me in de buurt. Lisa's broer en zus spelen weleens wat op de gitaar. Eva: “Ik leg de gitaar ook weleens bij Lisa op schoot, zodat ze zelf geluid maakt met de snaren van de gitaar. Eén keer in de maand gaat Lisa zwemmen en ook rijdt ze wekelijks samen met een begeleider op een paard.”

Vuurwerk knallen

Kerstmis vieren ze altijd heel traditioneel met de hele familie. De ene dag bij de ene familie en de andere dag bij de andere familie. Voor het kerstdiner steekt iedereen de handen uit de mouwen, iedereen neemt een gerecht mee. Het kopen van de kerstboom is een echte familieaangelegenheid. Lachend vertelt Eva: “Een paar jaar geleden moest er zelfs een heel stuk van de boom af. Hij paste niet in de kamer. Nu gaat mama altijd mee als we een kerstboom kopen.” Thomas: “Wat ik het leukst vind in de kerstvakantie, is vuurwerk kopen voor oud en nieuw en het dan 's avonds afsteken.” Wat ze nog meer gaan doen in de kerstvakantie? “Wij gaan zeker de puzzel weer oplossen en het antwoord opsturen. Wie weet winnen we nog wel een keer een cadeaubon.”

De Reizigersadviesraad zoekt u!

Voor de Reizigersadviesraad is ZOOV nog op zoek naar vertegenwoordigers vanuit ZOOV Op Maat, ZOOV School en ZOOV Werk.

Wat doet de adviesraad?

De Reizigersadviesraad van ZOOV behartigt de belangen van alle (huidige en toekomstige) reizigers van ZOOV. Deze adviesraad bestaat uit (vertegenwoordigers van) reizigers van ZOOV Op Maat, ZOOV School en ZOOV Werk. Per vervoerssoort zitten in principe twee reizigers in de raad. Ook een vertegenwoordiger van OV-reizigers praat mee in dit adviesorgaan van ZOOV. De Reizigersadviesraad streeft naar zo optimaal mogelijk vervoer voor alle ZOOV-reizigers.

Hoe gaat dat in zijn werk?

Leden van de Reizigersadviesraad denken met ZOOV mee. Zij adviseren ook over alle zaken die te maken hebben met vervoer. Dit gebeurt gevraagd en ongevraagd. Daarnaast heeft de raad een signalerende functie. Onderwerpen waarover de raad meepraat, zijn bijvoorbeeld de kwaliteit en toegankelijkheid van het vervoer.

Enkele voorbeelden uit de praktijk

De Reizigersadviesraad heeft er bijvoorbeeld voor gezorgd dat reizigers in een rolstoel alleen per rolstoelbus worden vervoerd en niet in een ander type rolstoelvoertuig. En leerlingen die

Sylvia
AnsinkRiemke
de BoerNick
MenkeWilly
Waalderbos

reizen met ZOOV School, zijn dankzij de inzet van de Reizigersadviesraad niet langer dan anderhalf uur onderweg.

Hoe vaak komt de Reizigersadviesraad bijeen?

Drie keer per jaar. Deze vergaderingen zijn 's avonds en duren maximaal anderhalf uur. ZOOV deelt dan met de raad ook de resultaten van de management- en klachtenrapportages. Samen met ZOOV zoekt de Reizigersadviesraad naar oplossingen voor mogelijke knelpunten.

Heeft u interesse of wilt u meer weten?

Neemt u dan contact op met ZOOV, via (0543) 543 545 of info@zoov.nl.

Callcenter verhuist gemeentehuis voor Werkbaan Oost in Lichtenvoorde

Nieuwe plek voor (regionaal) callcenter ZOOV



Het callcenter van ZOOV is dit najaar verhuist van het gemeentehuis van Oost Gelre naar Werkbaan Oost in Lichtenvoorde. Een verhuizing van een callcenter heeft veel om het lijf. Een gesprek met één van de callcenter medewerkers Ikka Postma en Gregor Josephi, teamleider Klantcontacten van Munckhof

Wanneer begon voor jullie de verhuizing?

Ikka: "Wij kregen afgelopen april te horen dat wij zouden gaan verhuizen. De gemeente Oost Gelre had onze ruimte zelf nodig. Toen is een aantal alternatieve locaties bekeken. Vrij snel kwam het aanbod van Werkbaan Oost om ons daar te vestigen."

Wat komt er bij zo'n verhuizing allemaal kijken?

Gregor: "Veel afstemmen met verschillende partijen. Ik heb de verhuizing gecoördineerd. Ik heb dus samen met de ICT- en Facility-afdeling van Munckhof de technische kant van deze verhuizing voorbereid."

Spannend?

Gregor: "Best wel! De meest risicovolle factor was de aanleg van een aparte glasvezelkabel voor onze internetverbinding. Door vertraging bij de provider verhuisden we uiteindelijk twee weken later dan gepland. Zowel de gemeente Oost Gelre als Werkbaan Oost gingen hier flexibel mee om."

Hoe zorgden jullie voor de bereikbaarheid tijdens de verhuizing?

Ikka: "De reizigers van ZOOV hebben niets van de hele verhuizing gemerkt. De telefoon zijn we gewoon blijven opnemen. Dat hadden we vooraf heel goed voorbereid."

Hoe was de ontvangst bij Werkbaan Oost?

Ikka: "Wij voelen ons zeer welkom. Er is rekening gehouden met onze inrichtingswensen. Op de eerste vrijdagochtend werden wij verrast met een lekkere taart van Jos Hoenderboom, wethouder gemeente Oost Gelre en Hans Scheinck, directeur van Werkbaan Oost."

Een deel van het callcenter van ZOOV Op Maat zit in Lichtenvoorde en een deel in Horst (Limburg). Voordat ZOOV begon, zat een deel van het callcenter van Regiotaxi Gelderland al in Lichtenvoorde bij Hameland. De medewerkers van dit callcenter werken sinds 2017 voor ZOOV Op Maat. Directeur Hans Scheinck van Werkbaan Oost (de nieuwe naam van Hameland) zegt: "Wij zijn blij dat deze medewerkers weer bij ons terug zijn."

Nieuwe tarieven voor ZOOV Op Maat in 2020

De gemeenten en de provincie hebben de tarieven voor het reizen met ZOOV Op Maat vanaf 1 januari 2020 vastgesteld.

Standaard tarief

Het standaard tarief (zie de tabel) geldt voor alle reizigers zonder een Wmo-indicatie voor ZOOV. Dit tarief bepaalt de provincie. Het standaard tarief voor 2020 is ruim 2% hoger dan in 2019.

Tarief voor reizigers met een Wmo-indicatie

Een belangrijk uitgangspunt is dat de tarieven voor reizigers met een wmo-indicatie zoveel mogelijk in de pas lopen met de tarieven van trein en bus. In de tabel ziet u de nieuwe tarieven voor ZOOV Op Maat per 1 januari 2020.

Tarief voor ritten langer dan 20 kilometer

Voor ritkilometers boven de 20 kilometer rekent ZOOV een kostendekkend tarief. De taxikosten stijgen landelijk met 6,7%. Deze stijging is in het tarief opgenomen.

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. Het formulier kunt u downloaden via www.zooov.nl of aanvragen bij ZOOV Klantenservice. Let op: Munckhof regelt namens ZOOV de automatische incasso. Daarom staat op uw afschrift de naam van Munckhof.

Tarieven ZOOV Op Maat 2020

		Opstaptarief	Tarief per kilometer	
			tot 20 km	20 tot 40 km
Standaard tarief	Alle tijdstippen. Rit kan ook met regulier openbaar vervoer	€ 6,01	€ 0,94	€ 2,19
	Alle tijdstippen. Rit kan niet met regulier openbaar vervoer	€ 3,22	€ 0,50	€ 2,19
Tarief voor reizigers met Wmo-indicatie	Werkdagen tussen 06.00 en 09.00 uur	€ 1,60	€ 0,31	€ 2,19
	Overige tijdstippen	€ 0,98	€ 0,20	€ 2,19

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.



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 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 de MM app,
via Mijn ZOOV op www.zoov.nl,
via telefoonnummer 088 - 900 8900,
of per e-mail naar: school@zoov.nl

ZOOV Werk: Ziek- en betermelden of een rit annuleren

Via Mijn ZOOV op www.zoov.nl,
via telefoonnummer 088 - 900 8901,
of per e-mail naar: werk@zoov.nl

www.zoov.nl