

“ZOOV geeft mij een stuk vrijheid”

Jolanda Stemerding



JELLE WINT
FOTOWEDSTRIJD



ONDERWEG MET
CHAUFFEUR
JEROEN WILTS



WIM AALDERINK

wethouder gemeente Winterswijk
namens de Achterhoekse gemeenten

Tevreden reizigers!

Twee jaar geleden vonden we het maar wat spannend. Hoe zou ZOOV het gaan doen? De provincie Gelderland had besloten het regiotaxivervoer over te dragen aan de gemeenten. In de Achterhoek kozen wij voor ZOOV. Dat is alweer twee jaar geleden. Sindsdien hoor ik goede geluiden. Verhalen van reizigers die dankzij ZOOV Op Maat leuke dingen ondernemen. Of juist naar hun afspraken in het ziekenhuis gaan. Een paar van deze verhalen leest u ook in dit magazine.

Dit voorjaar hebben we onze reizigers van ZOOV Op Maat gevraagd hoe zij ons vervoer ervaren. Op het rapportcijfer zijn we maar wat trots! We kregen namelijk een 7,9.

Natuurlijk gaan er ook dingen verkeerd. Die proberen we zo goed mogelijk op te lossen. En er kunnen zeker dingen beter. Het klanttevredenheidsonderzoek heeft ons daarvoor goede tips opgeleverd. Die nemen we graag ter harte, zo blijven we ons vervoer verbeteren.

Inmiddels reizen ook leerlingen met ZOOV naar school. En medewerkers van Werkbaan Oost en van Laborijn in Aalten naar hun werk. Twee jaar geleden konden we van die uitbreiding alleen maar dromen. Nu horen we ook van deze reizigers mooie verhalen. Zo stuurde de 10-jarige Jelle ons deze zomer een prachtige foto van de enthousiaste begroeting van chauffeur Arie door hond Laika. Van Jelle hoorden we dat het onderweg altijd reuze gezellig is.

In ZOOV Magazine delen we graag deze verhalen. Maar u krijgt ook het laatste nieuws. Over de nieuwe rolstoelproef bijvoorbeeld. Of de tarieven per 1 januari 2019. Bladert u gerust verder. Ik wens u leesplezier en nog veel plezierige reizen met ZOOV. Oók in 2019!



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, Rehaab Al Khazraji
Vormgeving: Heidi Otten - All Ott's
December 2018



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 Jolanda Stemerink:
"De proef met de rolstoelen vind ik super."



REPORTAGE met chauffeur Jeroen Wilts:
"Je maakt contact met mensen."



INTERVIEW met Jelle Berghuis:
"Met chauffeur Arie gingen we naar McDonald's."

En verder....

- 6 ZOOV is er voor iedereen
- 7 Woordzoeker
- 12 Klanttevredenheidsonderzoek
- 13 Reizigersadviesraad
- 14 TIPS voor het boeken van een reis
- 15 Nieuwe tarieven 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.

'Rolstoel in de taxi is een uitkomst'

“Gisteren kon ik met mijn kleine scootmobiel het Kruidvat in”, vertelt Jolanda Stemerding. Als ze met ZOOV reist om haar boodschappen te doen, neemt ze het liefst haar scootmobiel mee. Toch was dit voor haar lange tijd niet mogelijk. Ze kan namelijk via de gewone ingang moeilijk in de taxi komen. Nu is dat probleem opgelost. Sinds kort is in iedere rolstoelbus een rolstoel aanwezig.

“Al vanaf het begin was het mij een doorn in het oog dat mensen in een elektrische rolstoel wel gewoon op de rolstoellift mogen blijven en ik in mijn scootmobiel niet.” Jolanda Stemerding maakt al een jaar of vier gebruik van het regiotaxivervoer. Eerst via Regiotaxi Gelderland, tegenwoordig via ZOOV Op Maat. “Sinds ik zelf geen auto meer rijd, reis ik met ZOOV”, vertelt ze vanuit haar woonkamer in het Woold, een buurtschap bij Winterswijk. Om haar woning laten de bomen de laatste herfstkleuren zien. “Het is prachtig hier. Maar als je buitenaf woont en je rijdt zelf geen auto, dan is ZOOV echt een uitkomst”, vervolgt ze. “In de zomer pak ik vrijwel altijd mijn grote scootmobiel. Ik kan daarmee prima naar het centrum van Winterswijk voor de boodschappen. Maar nu het kouder wordt, ben ik maar wat blij met ZOOV.”

Heel handig

Hoewel ZOOV voor Jolanda Stemerding een uitkomst is, had ze toch ook last van de nadelen. Want in haar scootmobiel kon ze eigenlijk niet mee met ZOOV. “Je mag als reiziger niet in je scootmobiel blijven zitten als deze de taxi in gaat. Je moet afstappen en via de gewone ingang de taxibus in. Maar daar zit voor mij het probleem en ik weet zeker voor heel veel andere mensen ook. Veel handiger is dan om op de scootmobiel te blijven en via de lift de taxi in te gaan. Maar dat mag dus volgens de regels niet.”

Zeker in de beginjaren deed ze regelmatig haar beklag, ook bij ZOOV. “Natuurlijk begrepen ze me, maar een oplossing was er niet. De proef van ZOOV waarbij in iedere rolstoelbus een eenvoudige rolstoel is geplaatst, is voor Jolanda Stemerding dan ook meer dan welkom. “Gisteren heb ik mijn kleine, erg handige scootmobiel meegenomen. Met die scootmobiel kan ik zonder problemen de winkels in; dat lukt met die grote niet altijd. Met hulp van de erg aardige en behulpzame chauffeur kon ik nu vanuit mijn scootmobiel overstappen in de rolstoel van de ZOOV-taxi. Via de lift kon ik daarna naar binnen. Voor mij is deze oplossing echt heel handig. Dus tot zover vind ik de proef met de rolstoelen super.”

Stukje vrijheid

“ZOOV is voor mij heel duidelijk het stukje vrijheid dat je af en toe wilt hebben. Met de rolstoel in de taxi heb ik die vrijheid weer. Ik weet zeker dat ik ZOOV nu gemakkelijker ga gebruiken. Bijvoorbeeld om een keertje alleen te gaan winkelen of voor een bezoekje aan vrienden en kennissen in Groenlo. Ik hoef dan niet telkens iemand te vragen om met mij mee te gaan.”

Wat als ZOOV er niet (meer) zou zijn? Daarop is het antwoord van Jolanda Stemerding resoluut: “Dan wordt mijn wereldje wel heel klein.”

Proef met rolstoelservice

Voor reizigers met een scootmobiel biedt ZOOV Op Maat voortaan de rolstoelservice. Deze reizigers kunnen de taxi in via de rolstoel die in de taxibus aanwezig is. Dit werkt eenvoudig. Reizigers kunnen vanuit hun scootmobiel in deze rolstoel overstappen en via de rolstoellift naar binnen. Eenmaal in de taxi is het wel de bedoeling dat de reiziger op een gewone stoel plaatsneemt. De rolstoel is namelijk niet geschikt voor vervoer onderweg. Vooralsnog gaat het om een proef. Daarom hoort ZOOV graag uw ervaring. U kunt deze laten weten aan ZOOV Klantenservice via 0543 - 543 545. Of stuur ZOOV een e-mail via info@zoov.nl.

“Ik heb er een heel stuk vrijheid bij gekregen.”

Jolanda Stemerding

taxi vanuit de hal. Heel handig, binnen een half uur komt ZOOV voorrijden." Bij het uitstappen krijgt Willem een bonnetje mee. "Service van de zaak", lacht Jeroen.

De volgende rit heeft zich alweer aangediend. Naar Den Ooiman, in Doetinchem. "Wij komen overall. Van Winterswijk tot Zutphen en zelfs Arnhem. Toen ik met taxi-rijden begon, hadden we het Stratenboek altijd bij de hand. De ritten kregen we te horen via een mobilfoon. Dan moest je het adres maar zien te onthouden. Tegenwoordig gaat alles een stuk handiger. Ook de navigatie zit in de computer."

Levensverhalen

12.45 uur. De volgende reiziger staat al te wachten in de hal. Jeroen haalt hem op en helpt met instappen. Een paar minuten later zijn we op weg naar de sportschool. "Elke maandag. Fitness. Je moet er wat voor over hebben", grapt de reiziger. Hij reist regelmatig met ZOOV. "Ook om naar familie te gaan. Maar op dinsdag gaan we lopend naar de markt. Met de rollator."

Als de reiziger is afgezet bij de sportschool, heeft Jeroen even tijd voor een tussenstop bij de standplaats van zijn taxibedrijf in Doetinchem. "Je hoort in de taxi veel van mensen. Hele levensverhalen, maar soms ook heel schrijnende verhalen. Als chauffeur leer je een reiziger toch een beetje kennen", vertelt hij onderweg. Bij de standplaats kunnen chauffeurs hun pauze doorbrengen of even 'aan komen' voor een kopje koffie. Het laatste nieuws horen ze. En als een voertuig een nieuw lampje nodig heeft of de olie moet bijgevuld, kan dat ook bij de standplaats worden geregeld.

Vrijheid

De volgende twee ritten staan alweer op het computerscherm. Geen logische volgorde, vindt Jeroen. "Vanwege de wegoptbrekingen", legt hij uit. "Als chauffeur heb je de vrijheid om ritten te combineren of om de volgorde aan te passen. Als ik zie dat het voor een reiziger efficiënter kan, doe ik dat. Als het maar binnen de tijd past." Zo wisselt hij de volgende rit om met die van daarna. De volgende reiziger staat met haar kleindochter al te wachten. Ze reist minstens drie keer per week, vertelt ze. Vandaag moet ze naar de fysiotherapie. "De taxi is altijd netjes op tijd. Het is trouwens ook fijn dat de chauffeur persoonlijk belt. Vroeger hoorde je een bandje." Jeroen reageert dat dit voor de chauffeurs ook beter werkt. "Nu weet ik of iemand echt klaar staat", zegt hij.

"Nooit gedacht dat ik het taxi-rijden zo leuk zou vinden. Het is afwisselend en je maakt contact met mensen."

Jeroen Wilts



Bij de volgende reiziger meldt de computer dat deze last heeft van wagenziekte. "Het was logischer geweest als ik haar rit had gecombineerd met die naar de fysiotherapeut, omdat ze dicht bij elkaar wonen. Maar dat doe ik nu expres niet, vanwege haar wagenziekte." De reiziger is er blij om. Ze moet naar Hengelo (Gld). Ze reist voor het eerst met ZOOV. "Dit jaar kan ik nog 500 kilometer maken. Een erg fijne gedachte, want nu kan ik weer een aantal dingen zelfstandig doen."

Herdershond

Om 14.00 uur meldt Jeroen zijn taxi weer 'vrij'. "Dat betekent dat ik weer nieuwe ritten kan maken", legt hij uit. Het duurt niet lang of de volgende 'ritcombinaties' komen in beeld. "Meestal heb ik dagdiensten. De avonddiensten

zijn echt anders; dan breng je mensen naar de soos of naar hun sportactiviteiten, feestjes en bezoeken. Nu rijd ik vaak naar ziekenhuizen, fysiotherapeuten en tandartsen." Zo ook de volgende rit. Reiziger Michel moet naar de tandarts. Hij reist vaker met Jeroen. "We hebben allebei een herdershond, altijd even bijpraten." zegt hij.

Afwisseling

Daarna weer terug naar Doetinchem. Om de mevrouw en haar kleindochter bij de fysiotherapie op te halen. "Dezelfde reizigers meerdere malen op één dag in de taxi gebeurt niet vaak", zegt Jeroen als hij om 15.15 uur haar rolstoel naar binnen rijdt. "Het allerleukste van dit werk? Dat is toch de afwisseling. Je kunt ook op veel verschillende manieren naar een adres rijden. Dat vinden mensen vaak ook leuk. ZOOV is voor veel reizigers toch ook een uitje. Een lijnbus lijkt mij helemaal niets. Geef mij maar ZOOV Op Maat." Dan is het bijna 16.00 uur. 'Einde dienst', meldt de computer.

12:45
uur

14:00
uur

15:15
uur

16:00
uur



Hond Laika is dol op chauffeur Arie



Nieuwe regels voor rolstoelen

In 2019 komen nieuwe landelijke regels voor veilig reizen in een rolstoel.

Vanaf 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 hierboven).

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 niet in de bus op een gewone zitplaats plaats kunt nemen, 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.

Jelle Berghuis (10) stuurde ZOOV afgelopen zomer een foto met hond Laika en chauffeur Arie. Een innige begroeting. “Zo ging het bijna iedere dag”, vertelt Jelle. ZOOV Magazine zocht hem op.



Jelle reageerde met het inzenden van de foto op de fotowedstrijd van ZOOV. “Elke dag, voordat Arie er is, staat Laika al een half uur op hem te wachten. Want Arie heeft ook altijd even aandacht voor haar...en dat weet ze”, schrijft hij erbij. Voor ZOOV reden genoeg om uit alle inzendingen zijn foto uit te kiezen.

Weet je nog wanneer de foto gemaakt is?

“Aan het einde van het schooljaar. Arie kwam altijd tot aan de deur. We hebben op het erf wel een touw hangen, maar daar stapte hij gewoon overheen. Laika zat dan al klaar; ze wist precies wanneer de bus eraan kwam.”

Je gaat met ZOOV naar school?

“Klopt, naar de Diekmaat in Neede. Ik zit nu in groep 7/8. Rond 7.35 uur haalt de taxi mij op. Mijn buurmeisje Danique zit ook bij mij in de taxi, maar ik word als eerste opgehaald. Als we er allemaal zijn, zijn we met acht kinderen. Dat is erg gezellig.”

Wat doe je zoal onderweg?

“Danique en ik zitten om de beurt op Daniques mobiele telefoon. Ik heb er zelf ook één, maar die neem ik nooit mee. We hebben dit jaar ook twee kinderen uit andere landen in de bus. Zij zijn gevlucht. Eén van hen zit bij mij op school, de andere jongen gaat naar de school iets verderop. Het is echt gezellig, maar we zingen niet hoor!”

Arie is nog steeds jouw chauffeur?

“Dit jaar komt Jan. Arie is maar een half jaartje mijn chauffeur geweest. Hij bracht ons altijd weg, op de terugweg hadden we een andere chauffeur; Henk. Bij Jan mag ik meer. Ik zit voorin en mag de radio op een andere zender zetten of harder of zachter. Of ik dat wel eens doe? Jawel. Als Radio 1 op staat, zet ik ‘m op Radio 3. Vandaag stond Rammstein op. Daar houd ik wel van. Vlak voor de zomervakantie zijn we trouwens met Arie naar de McDonald’s geweest. En Henk trakteerde op ijs. Echt leuk.”

Reis je iedere dag met ZOOV?

“Op donderdag ga ik wel eens met de auto. Dan ga ik om de andere week na school naar een vriendje. Op dagen dat ik niet meereis, zit een van de anderen voorin. Is toch stiekem wel onze favoriete plek.”

“Hele fijne oplossing”

De ouders van Jelle vinden ZOOV School een ‘hele fijne oplossing’. “Neede is vanuit Beltrum te ver om te fietsen. Natuurlijk halen wij Jelle wel eens op. Op bijzondere dagen brengen wij ‘m ook zelf. Zoals met Sinterklaas of verjaardagen. Maar de taxi is toch een uitkomst. Het werkt ook gemakkelijk, al is het wel eens lastig als ik Jelle moet ziek melden. Omdat hij zo vroeg al wordt opgehaald, lukt het vaak niet om een uur van te voren te bellen. Dan stuur ik de chauffeur toch ook maar even een bericht.”

“Laika weet dat ze van Arie een knuffel krijgt. Arie is altijd in voor een praatje.”

Jelle Berghuis

Wie:
Jelle Berghuis
Leeftijd:
10
Hobby's:
voetbal,
kickboksen,
gitaar spelen,
muziek en
gamen
Reist met:
ZOOV School

Stuur ook uw foto in!

ZOOV ontvangt graag foto's. Foto's zoals die van Jelle, maar ook foto's van onderweg of van in of bij de taxi. Uit de leukste inzendingen kiezen wij voor het volgende magazine opnieuw één foto. De prijs is een uniek fotocadeau.

Stuur uw foto naar info@zoov.nl. Let op: staan er personen op de foto, dan moeten deze wel akkoord zijn met het insturen van de foto. ZOOV kan de foto namelijk in het ZOOV Magazine, op de website en op Facebook plaatsen.



Reizigers geven ZOOV Op Maat een **7,9!**

7,9

De chauffeurs van ZOOV Op Maat scoren onder reizigers een dikke voldoende. Maar ook over het vervoer, het voertuig en ZOOV Reisplanner zijn reizigers erg tevreden. Dat blijkt uit het klanttevredenheidsonderzoek onder reizigers van ZOOV Op Maat.

Ruim duizend reizigers hebben dit voorjaar een vragenlijst ontvangen van ZOOV Op Maat. Het betroffen reizigers die in het eerste kwartaal van 2018 met ZOOV Op Maat onderweg zijn geweest. Van hen namen ruim 600 reizigers deel aan het onderzoek. Via de vragenlijst vroeg ZOOV reizigers naar hun tevredenheid over ZOOV in het algemeen en naar onder andere het vervoer en de chauffeurs in het bijzonder. Ook bevatte de lijst vragen over de website, ZOOV Reisplanner en de klachtenafhandeling. "Het is fijn dat zoveel reizigers de moeite hebben genomen de enquête in te vullen. Ik ben blij met de ruime voldoende die zij aan ZOOV geven", zegt ZOOV-coördinator Geert-Jan Verzijden.

Klantvriendelijk

Zo blijkt uit de antwoorden dat reizigers het meest tevreden zijn over de netheid en veiligheid van de voertuigen waarmee zij reizen. De deelnemers aan het onderzoek gaven de voertuigen zelfs het rapportcijfer 8. Ook over de chauffeurs zijn de reizigers zeer te spreken. Vooral de rijstijl en de wijze waarop de chauffeurs de reizigers te woord staan, worden gewaardeerd. Geert-Jan Verzijden: "Ik concludeer hieruit dat onze reizigers de kwaliteit van ZOOV Op Maat als minstens zo goed ervaren als die van Regiotaxi Gelderland destijds."

De reizigers zijn daarnaast tevreden over de telefooncentrale van ZOOV Op Maat (dus ZOOV Reisplanner). Vooral de klantvriendelijkheid van de medewerkers, hun hulpvaardigheid en de afhandeling van vragen zien reizigers als pluspunten.

Voor familiebezoek

Veruit de meeste reizigers gebruiken ZOOV Op Maat om bij familie, vrienden of kennissen op bezoek te gaan (79%). Of om naar medische afspraken te gaan (63%). Een derde van de ondervraagde reizigers reist ongeveer één keer per week met ZOOV Op Maat. De helft had zelfs in de week voorafgaande aan het onderzoek nog gereisd met ZOOV.

Verbeterpunten

Uiteraard zijn er ook dingen die beter kunnen. Zo kan volgens de deelnemers aan het onderzoek de snelheid waarmee de telefoon bij ZOOV Reisplanner wordt opgenomen, nog beter. Geert-Jan Verzijden laat weten dat ZOOV maatregelen heeft getroffen om de wachttijd terug te dringen. "Wij nemen verbeterpunten erg serieus. We gaan bijvoorbeeld ook kijken hoe we de wijze en snelheid van de klachtafhandeling kunnen verbeteren. Ook willen we het gebruik van de website vergroten."

Enkele van de belangrijke resultaten:

- De meeste reizigers zijn wekelijks met ZOOV Op Maat onderweg.
- De voertuigen van ZOOV Op Maat scoren een 8.
- De chauffeurs van ZOOV zijn klantvriendelijk en leveren goede service.

Continu meten

Elk jaar houdt ZOOV een klanttevredenheidsonderzoek onder reizigers. Dit jaar is ZOOV gestart met ZOOV Op Maat. Vanaf 2019 houdt ZOOV ook een onderzoek onder de reizigers van ZOOV School en ZOOV Werk. De 'dagelijkse' tevredenheid onder reizigers van ZOOV Op Maat monitort ZOOV via het zogenaamde continu klanttevredenheidsonderzoek. Iedere dag bellen medewerkers van ZOOV Klantenservice reizigers die recentelijk met ZOOV Op Maat hebben gereisd. Deze reizigers krijgen een aantal vragen. Ouders waarvan de kinderen met ZOOV School reizen, worden eenmaal per jaar door ZOOV Klantenservice gebeld. ZOOV gebruikt de uitkomsten om de kwaliteit van de dienstverlening in beeld te houden en waar nodig te verbeteren.



Enkele reacties van reizigers in het onderzoek:

"Het vervoer is heel prettig. Ik kan nu zelfstandig weg."

"De chauffeurs zijn allemaal vriendelijk en behulpzaam. Ik neem mijn petje af voor deze mensen."

"Vervoer met ZOOV zorgt voor meer onafhankelijkheid en vrijheid om dingen te doen."

Reizigersadviesraad

De Reizigersadviesraad van ZOOV behartigt de belangen van alle (huidige en toekomstige) reizigers van ZOOV. Per vervoerssoort zitten in principe twee reizigers in de raad.

De Reizigersadviesraad bestaat uit (vertegenwoordigers van) reizigers van ZOOV Op Maat, ZOOV School en ZOOV Werk. Ook vertegenwoordigers van OV-reizigers praten mee in dit adviesorgaan van ZOOV. De Reizigersadviesraad streeft naar zo optimaal mogelijk vervoer voor alle ZOOV-reizigers.



Hetty Brinkhuis



Nick Menke



Riemke de Boer



Sylvia Ansink



Willy Waalderbos

Leden van de Reizigersadviesraad adviseren over alle zaken die te maken hebben met vervoer. Dit gebeurt gevraagd en ongevraagd. Daarnaast heeft de raad een signalerende functie. Enkele malen per jaar komt de Reizigersadviesraad bijeen. Onderwerpen waarover de raad dan meepraat, zijn bijvoorbeeld de kwaliteit en toegankelijkheid van het vervoer. Zo heeft de Reizigersadviesraad ervoor gezorgd dat reizigers in een rolstoel alleen per rolstoelbus worden vervoerd en niet in een ander type rolstoelvoertuig. En leerlingen die reizen met ZOOV School, zijn dankzij de inzet van de Reizigersadviesraad niet langer dan anderhalf uur onderweg.

De Reizigersadviesraad zoekt u!

Voor de Reizigersadviesraad is ZOOV nog op zoek naar vertegenwoordigers vanuit ZOOV School en ZOOV Werk. Heeft u interesse of wilt u meer weten? Neemt u dan contact op met ZOOV, via (0543) 543 545 of info@zoov.nl.

Tips voor het boeken van een reis met ZOOV Op Maat

Boek uw reis op tijd

Hoe vroeger u uw reis met ZOOV Op Maat boekt, hoe beter ZOOV uw reis kan inplannen. ZOOV plant namelijk een dag van te voren het aantal benodigde chauffeurs en voertuigen in. Hoe meer ritten een dag van te voren geboekt worden, des te beter kan het vervoer gepland worden. Ook met andere wensen kan ZOOV dan beter rekening houden. Boekt u uw reis op de dag zelf of zelfs vlak voordat u wilt vertrekken, dan moet de planning uw rit tussen de al geplande ritten plannen. Daardoor kan het zijn dat ZOOV niet met al uw wensen rekening kan houden. Wij raden u daarom aan uw reis zo tijdig mogelijk te boeken. Bijvoorbeeld zodra u weet dat u met ZOOV wilt reizen. Heeft u uw reis geboekt en wilt u iets wijzigen? Dan kan dat natuurlijk.

Vaste rit en de feestdagen

Tijdens 1e en 2e Kerstdag en op Nieuwjaarsdag komen vaste ritten met ZOOV Op Maat te vervallen. Wilt u op die dagen toch naar uw vaste bestemming reizen? Geef u dat dan apart door aan ZOOV Reisplanner.

Reizen Oudjaarsdag tot 20.00 uur

ZOOV rijdt op Oudejaarsdag tot 20.00 uur. Zo kunnen onze chauffeurs ook thuis de jaarwisseling vieren.

Reizen tijdens Nieuwjaarsnacht

ZOOV Op Maat biedt reizigers in een rolstoel de mogelijkheid om op Nieuwjaarsnacht tussen 1.00 en 2.00 uur naar huis te reizen. Deze rit moet wel uiterlijk 24 december 2018 zijn geboekt.

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.zoov.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



Nieuwe tarieven voor ZOOV Op Maat in 2019

Het reizen met ZOOV Op Maat is vanaf 1 januari 2019 iets duurder. Dit komt onder andere omdat het BTW-tarief omhoog gaat van 6% naar 9%.

Wmo-tarieven

Een van de belangrijkste uitgangspunten van ZOOV Op Maat is dat de tarieven zoveel mogelijk 'in de pas lopen' met de tarieven in het openbaar vervoer. Per 1 januari 2019 gaat de BTW voor al het openbaar en taxivervoer omhoog. Dit geldt ook voor ZOOV. De nieuwe tarieven voor ZOOV Op Maat voor 2019 staan in de tabel hieronder.

OV-tarieven

Reizigers zonder Wmo-indicatie reizen als OV-reiziger. Er zijn twee soorten OV-tarieven: het ene tarief geldt als er op het reistraject geen gewoon openbaar vervoer beschikbaar is. Het andere (hogere) tarief geldt als een reiziger naar zijn of haar reisbestemming (in theorie) ook met het openbaar vervoer kan reizen. De reiziger beslist dan zelf om met ZOOV Op Maat te reizen of toch met het openbaar vervoer. De nieuwe OV-tarieven voor 2019 staan in de tabel hieronder.

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 reis per automatische incasso te betalen. De kosten van de reis worden dan automatisch van uw bankrekening afgeschreven. Een automatische incasso regelt u eenvoudig door een machtiging af te geven aan ZOOV Reisplanner. U vult hiervoor een formulier in op www.zoov.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.

Tarieven ZOOV Op Maat 2019

		Opstaptarief	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

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 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 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.



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

www.zoov.nl