



AANVULLEND

openbaar VERVOER

Hoe werkt het?

U maakt gebruik van het AOV (Aanvullend Openbaar Vervoer) Zaanstreek. Vanaf 1 augustus is Noot Personenvervoer de uitvoerder. In deze folder leest u handige informatie over hoe dit vervoer precies werkt.

Waarvoor gebruik ik het AOV?

U heeft een vervoerspas voor het AOV, omdat u een indicatie vanuit de Wmo hebt. Het vervoer is voor bezoek aan familie en vrienden of activiteiten in uw vrije tijd. Bijvoorbeeld om te winkelen, te sporten, of voor een dagje uit. De taxi's zijn goed toegankelijk voor een rolstoel, rollator en een scootmobiel. U kunt met deze vervoerspas zeven dagen per week taxivervoer aanvragen. Tussen 7.00 uur 's ochtends en 00.30 uur 's nachts.

Waarvoor gebruik ik AOV niet?

Het AOV vervoert u niet naar werk, school, medische (ziekenhuis) afspraken of dagbesteding. In het geval van medische afspraken adviseren wij u om bij uw zorgverzekeraar te informeren naar de mogelijkheden.

Hoe werkt het reserveren per telefoon, website en app?

Zodra u weet dat u met het AOV wilt reizen, belt u om een rit te reserveren naar: 075 - 25 00 002. U kunt al weken of dagen van tevoren bellen om te reserveren, maar ook kan dit als het nodig is op dezelfde dag nog. Zorg dan dat u in ieder geval minimaal een uur van tevoren belt.

De telefonist heeft voor het reserveren van een rit de volgende gegevens van u nodig:

- Uw naam;
- Het pasnummer van uw vervoerspas;
- De dag/datum en tijdstip waarop u wilt reizen;
- Het adres waar ze u ophalen en waar u naartoe wilt;
- Het aantal personen waarvoor u de rit boekt;
- Of u met meerdere pashouders gezamenlijk wilt reizen;
- Of er een begeleider met u meereist;
- Of u een rolstoel, rollator of scootmobiel meeneemt;
- Uw telefoonnummer zodat de chauffeur u kan bereiken.

De telefoniste herhaalt de ritgegevens en vertelt u de ritprijs.

U kunt ook online reserveren via uw persoonlijke pagina op www.avzaanstreek.nl of via de app die u in de appstores van iOS en Android vindt onder de naam AVZAANSTREEK.

Hoelang van tevoren moet ik klaar zijn voor vertrek?

Zorg dat u 15 minuten voor het afgesproken tijdstip klaar bent voor vertrek. De taxi kan u 15 minuten eerder of later dan het afgesproken tijdstip ophalen. Een reis is alleen mogelijk op vertoon van uw AOV-pas.

U ontvangt 5 minuten voor de taxi bij u aankomt een telefonisch bericht. Bij files of verkeersopstoppingen, kan het voorkomen dat de vervoerder u onverhoopt niet op tijd kan ophalen. De vervoerder probeert u op tijd hierover te informeren. U kunt ook zelf contact opnemen via telefoonnummer 075 - 25 00 002.

Houd rekening met extra reistijd als andere passagiers meereizen

Uw rit kan worden gecombineerd met een rit van andere passagiers. Hierdoor gaat u soms niet via de kortste route naar uw bestemming. Om eventuele reis- en wachttijden door drukte te voorkomen, kunnen wij u adviseren op een ander tijdstip te reizen. Hierdoor wordt voorkomen dat er vertragingen ontstaan.

Echt op tijd komen? Boek een prioriteitsrit.

U kunt een prioriteitsrit boeken als u echt op een bepaalde tijd ergens moet zijn of omdat u een belangrijke afspraak heeft (bijvoorbeeld een huwelijk, crematie, aansluiting op het openbaar vervoer of examen). Zo weet u zeker dat u op tijd komt. Tijdens uw prioritaire rit haalt de taxi geen andere passagiers op. Geef bij het reserveren duidelijk aan dat u een prioriteitsrit wilt boeken. De meerkosten van het boeken van een prioriteitsrit vindt u op de website www.avzaanstreek.nl.

Kan ik een rit annuleren?

Ja. Geef het zo snel mogelijk door als u toch niet wilt reizen. U kunt dit uiterlijk een uur van tevoren doen via telefoonnummer 075 - 25 00 002.

Hoe ver mag ik reizen met de taxi van het AOV-vervoer?

U reist vanaf uw huis maximaal 25 kilometer met deze taxi volgens een gereduceerd tarief. De taxichauffeur zorgt ervoor dat u van deur tot deur wordt gehaald en gebracht. Woont u in een flat? Dan telt de ingang van de flat als voordeur. Reist u meer dan 25 kilometer dan kunt u tegen een hoger tarief verder reizen of gebruik maken van Valys (www.valys.nl).

Wat kost het als ik met het AOV reis?

Per rit betaalt u het aantal kilometers plus een opstarttarief (opstarttarief + km x afstand = ritprijs). De actuele tarieven vindt u op de website www.avzaanstreek.nl.

U kunt betalen per automatische incasso of contant bij de chauffeur

U kunt contant betalen bij de chauffeur of per automatische incasso. Wilt u per automatische incasso betalen? Stuur dan gratis het bijgevoegde machtigingsformulier volledig ingevuld en ondertekent naar Noot. Dat kan via de bijgevoegde antwoordenvolp.

De tarieven per 1 oktober 2023 zijn:

Reizigers	Tarief per km.	Opstarttarief	Prioriteitsrit per km.	Opstarttarief prioriteitsrit
Reiziger met een Wmo-indicatie	€ 0,198	€ 1,08	€ 0,60	€ 2,40
Begeleider met een indicatie	Gratis			
Kinderen tot en met 11 jaar die meereizen	Gratis			
Medereizigers	€ 0,60	€ 2,40	€ 2,40	€ 4,80
CVV-reizigers	€ 0,60	€ 2,40	€ 2,40	€ 4,80

Mogen mensen meereizen in de taxi van het AOV?

Wilt u meer mensen mee laten rijden, dan betalen zij een tarief dat geldt voor de Medereizigers. Kinderen tot 11 jaar, hulphonden en kleine huisdieren reizen gratis mee. Kunt u om medische redenen alleen met een begeleider reizen? Geef dit door aan het Sociaal Wijkteam. Zij bekijken samen met u de mogelijkheden.

Meereizen met indicatie voor begeleiding: dan is een begeleider verplicht

Heeft u een indicatie voor begeleiding gekregen van de gemeente? Dan **moet** er altijd een begeleider met u meereizen. In dat geval is meereizen voor de begeleider gratis. U komt alleen voor deze indicatie in aanmerking als u echt niet zelfstandig kunt reizen.

Maximaal aantal te reizen kilometers is 1.500 kilometer per jaar

Het maximale aantal kilometers voor AOV is vastgesteld op 1.500 km per jaar. Dat betekent dat u van 1 januari tot en met 31 december maximaal 1.500 kilometer mag reizen. Als u later in het jaar uw vervoerspas ontvangt dan krijgt u de 1.500 kilometer naar rato. Als u bijvoorbeeld per 1 juli (halverwege het jaar) de vervoerspas krijgt dan kunt u in dat jaar maximaal nog 750 kilometer reizen.

Wat moet ik doen als ik een klacht of suggestie heb over de chauffeur of het vervoer?

Als u een klacht of suggestie heeft over de dienstverlening van Noot, dan kunt u dit rechtstreeks aan ons doorgeven:

- door te bellen naar: 075 - 25 00 002;
- door een e-mail te sturen naar: klantenservice@noot.nl;
- per post via het adres:

Noot Personenvervoer
t.a.v. afd. Kwaliteitszorg
Horaplantsoen 2
6717LT Ede

Noot zorgt binnen 5 werkdagen voor een digitale, schriftelijke of telefonische afhandeling van de klacht.

Contact

Heeft u iets in de taxi laten liggen? Of heeft u een vraag aan Noot? Dan belt u met 075 - 25 00 002. Onze medewerkers staan u graag te woord. Op de website www.avzaanstreek.nl vindt u alle actuele informatie.