



Wmo-vervoer



Informatie over reizen op afroep



## ➤ Reizen met PlusOV

---

PlusOV brengt u graag waar u heen wilt. In deze brochure vindt u alle informatie over reizen met PlusOV. U kunt reizen met PlusOV als u de PlusOV-vervoerspas heeft. Deze pas krijgt u als u een wmo-vervoersindicatie heeft van uw gemeente.

### Reistijden

Maandag, dinsdag, woensdag, donderdag, vrijdag van 07.00 uur tot 24.00 uur.  
Zaterdag en zondag van 08.00 uur tot 24.00 uur.

### Openingstijden

Reserveer 24 uur per dag via [www.plusov.nl](http://www.plusov.nl).  
Of bel met 088-758 76 54 tussen 08.00 en 20.00 uur.

## ➤ Hoe kunt u een rit reserveren?

---

### Zelf online boeken via MijnPlusOV

U kunt zelf online een rit boeken via MijnPlusOV.

Ga naar [www.plusov.nl](http://www.plusov.nl) en klik op de knop MijnPlusOV voor het online boeken van uw rit. U komt in het boekingsysteem, waarin u direct zelf uw reis kunt boeken.

Komt u er niet uit? Bekijk dan de handleiding op de website. Of bel met een van onze medewerkers op 088-758 76 54. Zij leggen u stap voor stap uit hoe online boeken werkt.



### **Telefonisch een rit reserveren op 088-758 76 54**

We zijn dagelijks bereikbaar van 8.00 tot 20.00 uur. Alleen voor noodgevallen kunt u ons na 20.00 uur bellen.. Onze medewerkers helpen u graag.

#### ***Wij vragen u aan de telefoon:***

- Uw naam en pasnummer
- Het adres waar u vertrekt en het adres waar u naartoe wilt (straat en huisnummer)
- De gewenste vertrek- en aankomsttijden
- Het aantal mensen dat met u meereist (begeleider of kinderen)
- Of er een hulphond meereist
- Welke hulpmiddelen of bagage u mee wilt nemen
- Uw telefoonnummer zodat de taxichauffeur u kan laten weten dat hij/zij eraan komt

#### **Zekerheid over uw rit**

Zekerheid over uw rit? Boekt u dan de heen- en terugrit een dag van tevoren voor 15.00 uur.

U kunt natuurlijk ook boeken op dezelfde dag dat u een rit nodig heeft. Reserveer dan minimaal één uur voordat u wilt vertrekken.



### **Vroege reis? Geef het op tijd aan ons door**

Wilt u reizen op de vroege ochtend voor 07.00 uur? Bijvoorbeeld voor medische afspraken, dan vragen wij u ons te bellen op 088-758 76 54. Onze medewerkers helpen u graag om te zorgen dat u op tijd bij uw afspraak kunt zijn.

### **Verre reis? Reserveer dan op tijd**

- Is uw reis meer dan 20 kilometer, reserveer dan op zijn minst vier uur voordat u wilt vertrekken.
- Is uw reis minder dan 20 kilometer, reserveer dan minimaal één uur voordat u wilt vertrekken.

### **Groepsreizen reserveert u per mail**

Groepsreizen kun u alleen per mail reserveren. Reizen met een groep kan vanaf vijf personen. U reist samen van één vertrekadres naar één bestemmingsadres. Twee kinderen tot vier jaar kunnen gratis meereizen, onder begeleiding van een betalende reiziger van 18 jaar of ouder.

### **Zekerheid over aankomsttijd met prioriteitsrit**

Wilt u zeker zijn dat u op tijd ergens aankomt? Bijvoorbeeld als u op tijd moet zijn voor een bruiloft, een uitvaart of voor uw aansluiting op een bus of trein? Maak dan gebruik van de prioriteitsrit. De chauffeur zet u maximaal 20 minuten voor deze uiterlijke tijd af op uw bestemming.



### **Belservice**

Als u gebruik maakt van de belservice, dan belt de chauffeur u enkele minuten voordat de taxi bij u voorrijdt. Dat geeft u de tijd om u klaar te maken voor vertrek. Geef bij het reserveren van uw rit door dat u de belservice wilt gebruiken. Vermeld hierbij ook uw telefoonnummer. Dit kan ook als u online uw rit boekt. De chauffeur belt u enkele minuten voordat hij er is. Daarna wacht hij nog twee minuten op u.

### **Reserveren van vaste ritten**

Maakt u vaker dezelfde rit? Bijvoorbeeld als u wekelijks op dezelfde dag en hetzelfde tijdstip ergens naartoe reist. Met uw vervoerspas kunt u deze vaste ritten voor langere tijd vooruit reserveren. Dit kan alleen telefonisch.

### **Annuleren en wijzigen van vaste ritten**

Denkt u eraan uw vaste ritten bij ons af te zeggen als u verhinderd bent? Bijvoorbeeld als u op vakantie gaat of in het ziekenhuis wordt opgenomen. Zo voorkomt u dat de chauffeur op u wacht terwijl u er niet bent.

### **Reizen met PlusOV tijdens feestdagen**

Op officiële feestdagen rijden wij geen vaste ritten. Feestdagen zijn: Nieuwjaarsdag, Goede Vrijdag, 1e en 2e Paasdag, Koningsdag, Bevrijdingsdag, Hemelvaartsdag, 1e en 2e Pinksterdag en 1e en 2e Kerstdag.

Op 31 december, oudejaarsdag, kunnen wij u tot uiterlijk 20.00 uur 's avonds afzetten op uw bestemming. Op nieuwjaarsdag kunt u vanaf 08.00 uur 's morgens met ons reizen.





## ➤ Hoe betaalt u voor uw ritten?

---

### **Automatisch betalen**

Bij het aanvragen van uw vervoerspas krijgt u een machtigingsformulier. Daarmee geeft u ons toestemming om de kosten automatisch van uw bankrekening af te schrijven. Dat gebeurt natuurlijk alleen als u met ons heeft gereisd en kosten heeft gemaakt. Als u geen automatische incasso heeft afgegeven dan kunt u de rit bij de chauffeur betalen met uw pinpas. U kunt de chauffeur niet contant betalen.

### **Hoe berekent PlusOV de reiskosten?**

PlusOV heeft een opstaptarief en een tarief per gereisde kilometer. Deze tarieven stellen we elk jaar bij op basis van het Landelijk Tarief Index. Voor reizen tot 20 kilometer vanaf uw woonadres geldt een laag Wmo-tarief. Tot 40 kilometer geldt een hoger Wmo-tarief. U vindt de tabel met alle tarieven op [www.plusov.nl/tarieven](http://www.plusov.nl/tarieven).

### **Belangrijke bestemmingen**

Woont u op meer dan 20 kilometer van het dichtstbijzijnde ziekenhuis of treinstation? Dan is het goed om te weten dat sommige gemeenten zo'n bestemming hebben aangewezen als puntbestemming. Als u een Wmo-indicatie heeft van de gemeente Brummen, Epe, Hattem, Heerde of Lochem, dan reist u naar-en van zo'n belangrijke bestemming tegen het lage Wmo-tarief. Al deze zogenaamde puntbestemmingen vindt u op [www.plusov.nl](http://www.plusov.nl). De gemeenten Apeldoorn, Deventer, Zutphen en Voorst hebben geen puntbestemmingen aangewezen.



Waar moet ik rekening mee houden

## ➤ Hoe ver kunt u reizen? \_\_\_\_\_

Met uw PlusOV-vervoerspas kunt u vanaf uw woonadres tot 40 kilometer reizen.

### **Reizen buiten de regio**

Voor vervoer buiten de regio kunt u het beste een Valys-pas aanvragen via [www.valys.nl](http://www.valys.nl). Valys biedt vervoer in heel Nederland. Al voor reizen vanaf 25 kilometer kan het voor u voordeliger zijn om met Valys te reizen.

## ➤ Vertrektijden en gecombineerde reizen \_\_\_\_\_

De taxi van PlusOV mag 15 minuten voor tot 15 minuten na de afgesproken tijd komen. Houdt u hier alstublieft rekening mee. Ook combineren we ritten. Dat betekent dat er ook andere reizigers in dezelfde taxi kunnen in- en uitstappen. Zo zorgen we dat meer mensen gebruik kunnen maken van onze taxi's.

## ➤ Tips om rekening mee te houden bij vertrek \_\_\_\_\_

Vertrekt u vanuit een gebouw met een centrale hoofdingang, zoals een buurthuis, appartementencomplex, recreatiepark of woonzorgcentrum? Dan haalt de chauffeur u in de regel bij de hoofdingang op.

### **Soorten taxi's**

Of er een personenauto of een taxibus bij u voorrijdt, hangt af van uw Wmo-indicatie. Heeft u een indicatie voor een personenauto, dan kan het voorkomen dat er geen personenauto beschikbaar is op het moment dat u wilt reizen. In zo'n geval overlegt PlusOV altijd vooraf met u. We bespreken met u of u met hulp van de chauffeur de instap in een rolstoelbus kunt maken.



## ➤ Wat mag u meenemen tijdens de rit? \_\_\_\_\_

### Hulpmiddelen

Tijdens uw rit kunt u één stuk bagage en één van de volgende hulpmiddelen meenemen als u hiervoor een Wmo-indicatie heeft:

- (duw)rolstoel;
- elektrische rolstoel;
- opvouwbare rolstoel;
- rollator;
- scootmobiel;
- assistentiehond.

Geef bij het reserveren altijd door dat u een hulpmiddel meeneemt.

### Huisdieren

Uw huisdier mag mee in de taxi als u het dier in een reismandje of tas op schoot houdt. Geef bij het reserveren door dat uw huisdier meereist.

### Reizen met scootmobiel

De chauffeur rijdt altijd uw scootmobiel in de taxi. Dit betekent dat u op eigen kracht moet kunnen instappen. Woont en reist u binnen de gemeente Zutphen, dan kunt u de scootmobiel niet meenemen. Reist u van een andere Gelderse gemeente naar de gemeente Zutphen of vanuit de gemeente Zutphen naar een bestemming buiten deze gemeente, dan mag de scootmobiel wel mee. In dat geval moet u de heen- en terugrit tegelijkertijd bij ons reserveren.





## ➤ Bijzondere situaties in het vervoer \_\_\_\_\_

### **Files en vertragingen**

Files en vertragingen zijn normaal in het vervoer. Het kan gebeuren dat u hierdoor iets langer onderweg bent. Hiervoor vragen wij uw begrip.

### **Stakingen**

Landelijke of regionale stakingen in het taxivervoer kunnen betekenen dat wij u tijdelijk niet kunnen vervoeren. Houdt u dan [www.plusov.nl](http://www.plusov.nl) in de gaten. Via een nieuwsbericht op de homepage kunt u lezen wat dit mogelijk voor u betekent.

### **Code rood**

Bij zeer zware sneeuwval, gladheid of extreme storm komt het voor dat we onze dienstregeling moeten aanpassen. Meestal geeft het KNMI tegelijkertijd een code rood of code oranje af. In een enkel geval moeten we het vervoer stopzetten. Voor ons staat veilig vervoer voorop. Het stopzetten van ritten doen we alleen als reizen te gevaarlijk is. Houdt u ook bij extreme weersomstandigheden het nieuws op [www.plusov.nl](http://www.plusov.nl) in de gaten.



## ➤ Tips, meldingen en klachten

---

Wij doen er alles aan om uw ritten goed te laten verlopen. Bent u niet tevreden, dan horen we dit graag zo snel mogelijk. Het liefst binnen drie weken nadat u de klacht heeft ervaren. Ook tips en suggesties zijn van harte welkom.

### Klacht melden



#### Online

[www.plusov.nl/melding-of-klacht](http://www.plusov.nl/melding-of-klacht)  
en vul het meldingsformulier in



#### Telefonisch

Klantenservice **088-758 76 66**



#### Per brief

**PlusOV**  
**Antwoordnummer 72407**  
**7240 VB Lochem**  
(postzegel niet nodig)



Tips, meldingen en klachten

### **Afhandelen klachten**

U kunt rekenen op een zorgvuldige afhandeling van uw klacht. Binnen tien werkdagen na ontvangst van uw klacht krijgt u van ons antwoord. De klachtenregeling vindt u op [www.plusov.nl/melding-of-klacht](http://www.plusov.nl/melding-of-klacht).

### **Privacy**

PlusOV ontvangt en gebruikt alleen de gegevens die nodig zijn voor uw vervoer, zoals de inzet van een rolstoelbus.

Meer informatie over hoe wij omgaan met uw gegevens vindt u op onze website [www.plusov.nl/privacyreglement](http://www.plusov.nl/privacyreglement).

## Contact

**Rit reserveren:** 088-758 76 54  
(Dagelijks van 8.00 - 20.00 uur)

**Informatie:** 088-758 76 54  
(Dagelijks van 8.00 - 20.00 uur)

**Melding of klacht:** 088-758 76 66  
(Dagelijks van 8.00 - 20.00 uur)

**Website:** [www.plusov.nl](http://www.plusov.nl)  
**E-mail:** [info@plusov.nl](mailto:info@plusov.nl)  
**Postadres:** Postbus 44, 7240 AA Lochem

PlusOV is de regionale vervoerscentrale van de gemeenten Apeldoorn, Brummen, Deventer, Epe, Hattem, Heerde, Lochem, Voorst en Zutphen. In opdracht van deze gemeenten vervoeren we mensen die geen gebruik kunnen maken van eigen vervoer of openbaar vervoer.

Uitgave Mei 2023