



## Reizen door de regio

In deze brief vindt u informatie die voor u, als reiziger van de Valleihopper, van belang is. Goed dus om deze nieuwsbrief even rustig door te lezen.

### Over de aanbesteding

De huidige contracten lopen af per 1 januari 2020. Daarom moesten we dit jaar een Europese aanbesteding doen. De uitkomst is dat er niet veel verandert. De komende vijf jaar blijven de vervoerders Van Driel en Maasbuurt (onderdeel van Munckhof) die nu in onze regio rijden, dat ook doen. Wat wel anders wordt, is dat we met een callcenter gaan werken en niet meer met de regiecentrale.

### PZN helpt u graag!

PZN is een mobiliteitscentrum en regisseert onder andere regio- en zorgvervoer. Met een modern callcenter met zeer gemotiveerde medewerkers staan wij klaar om de reiziger van dienst te zijn en hen te helpen met het aannemen van ritten. De hiervoor getrainde telefonisten maken het voor de reizigers mogelijk om eenvoudig en snel een rit te reserveren voor de Valleihopper.

### Wat betekent dit voor u?

Het reserveringsnummer (0900-5511551) en het telefoonnummer voor de klantenservice (0900-6622662) blijven gelijk. Het verschil zit vooral in de planning van de ritten. Deze planning wordt nu weer door de vervoerders zelf gedaan. We verwachten hiermee dat ritten efficiënter kunnen worden ingepland. Ook nu geldt nog dat de taxi 15 minuten voor en 15 minuten na de afgesproken tijd mag arriveren. Ook mogen er combineritten worden gemaakt. Hierdoor kan de reistijd maximaal 15 minuten langer worden bij ritten korter dan 10 km, en 30 minuten langer bij ritten verder dan 10 km. U krijgt een nieuwe pas met een magneetstrip. Deze pas moet u altijd bij u hebben, want met deze pas checkt u in. Zo kunnen we beter achterhalen, hoe laat u bent in- en uitgestapt. Dit is weer van belang bij het indienen van klachten over het te laat of te vroeg ophalen.

### Duurzaamheid

Met ingang van het nieuwe jaar starten we met voertuigen die rijden op groen gas of elektrisch worden aangedreven. Met ingang van 2020 is het overgrote deel van de voertuigen elektrisch.

### Klantreactiekaarten

U vindt deze kaarten net als voorheen in het voertuig waarmee u reist. U kunt op de kaart aangeven of u wel of niet tevreden bent over het boeken en uitvoeren van uw reis. Klachten dient u net als in het afgelopen jaar in via het webformulier, via een mail naar [klachten@valleihopper.nl](mailto:klachten@valleihopper.nl) of telefonisch via 088 - 66 06 810.

### Vragen?

Heeft u vragen over de Valleihopper? Bel dan gerust naar onze klantenservice, telefoon: 0900 66 22 662. Dit nummer is van maandag tot en met vrijdag bereikbaar van 9.00 uur tot 17.00 uur. De medewerker van de Valleihopper staat u graag te woord. Voor meer informatie kunt u ook terecht op [www.valleihopper.nl](http://www.valleihopper.nl).

De Valleihopper wenst u fijne feestdagen en een heel (reis) voorspoedig 2020!



## Wat mag u van een chauffeur verwachten?

In het kort verwachten we van de chauffeur dat hij onder andere:

- aanbelt bij aankomst bij het ophaaladres, op verzoek ook bij het bestemmings-adres;
- de reiziger begeleidt van en naar de voordeur en helpt bij het in- en uitstappen;
- helpt met bagage;
- controleert of de juiste persoon instapt en incheckt;
- de reiziger vraagt om de vervoerspas te laten zien;
- erop toeziet dat in het voertuig van Valleihopper nooit gerookt wordt, geen alcohol gebruikt wordt en niet gegeten wordt;
- zorgt dat er (op verzoek van een reiziger) geen muziek afgespeeld wordt;
- zorgt voor veilig en comfortabel vervoer;
- verkeersdrempels rustig en beheerst passeert;
- toeziet op het gebruik van veiligheidsgordels;
- zorgt voor het in- en uitrijden en vastzetten van een rolstoel, scootmobiel, rollator en kinderzitjes;
- rolstoelvastzetmateriaal opbergt.

Meer informatie vindt u in het vervoerreglement, dat op onze website staat.

## Wilt u een rit reserveren tijdens de feestdagen?

Ook tijdens de feestdagen willen wij u natuurlijk het best mogelijke vervoer bieden. Wij adviseren daarom om op tijd uw ritten te reserveren. Houd rekening met aangepaste reserveringstijden! Wilt u tijdens de kerstdagen (op woensdag 25 en donderdag 26 december) gebruikmaken van de Valleihopper? Dan kunt u uiterlijk tot maandag 23 december 18.00 uur de rit reserveren. Op oudjaarsdag, dinsdag 31 december, rijdt de laatste rit om 20.00 uur. Plan uw rit dus op tijd. Op nieuwjaarsdag rijdt de Valleihopper weer vanaf 6.00 uur in de ochtend. Deze rit bestelt u op de gebruikelijke wijze. Het callcenter is open vanaf 6.00 uur.

## Wel beperkte rolstoelritten tijdens nieuwjaarsnacht

Voor rolstoelgebruikers bestaat de mogelijkheid om op 1 januari tussen 1.00 en 2.00 uur te reizen. Deze rit kan geboekt worden tot 23 december 18.00 uur. Neem daarvoor contact op met de klantenservice.

## Verhoging tarieven

Met ingang van 1 januari 2020 zijn de tarieven als volgt vastgesteld:

Categorie	Tarief 2019	Tarief 2020
Wmo	€ 0,84 opstaptarief	€ 0,98 opstaptarief
	€ 0,15 per km	€ 0,18 per km
OV (geen OV beschikbaar)	€ 3,15 opstaptarief	€ 3,23 opstaptarief
	€ 0,49 per km	€ 0,50 per km
OV (wel OV beschikbaar)	€ 5,88 opstaptarief	€ 6,01 opstaptarief
	€ 0,92 per km	€ 0,94 per km

Wmo-reizigers kunnen met De Valleihopper geen verplaatsing meer maken verder dan een reikwijdte van 25 kilometer (niet zijnde een puntbestemming). Wanneer u toch een reis van meer dan 25 km wilt maken, kunt u dit aangeven bij de ritaanvraag. De medewerkers van het callcenter zullen u dan informeren over alternatieve reismogelijkheden.

Meer informatie over de categorieën vervoer vindt u op onze website.

## Plan uw vaste ritten opnieuw in!

De vaste ritten voor 2020 moet u zelf opnieuw inplannen. Hiervoor kunt u contact opnemen met het callcenter: 0900 -5511551. De vaste ritten worden dus niet automatisch overgenomen! Heeft u uw vaste ritten ingepland voor 2019 en valt één van deze ritten op een feestdag? Dan wordt deze rit niet standaard ingepland. Wilt u wel gebruikmaken van de Valleihopper tijdens een feestdag? Dan moet u deze rit apart reserveren!

## Vaste ritten 2020

De vaste ritten voor 2020 kunt u vanaf 16 december inplannen. Neem hiervoor contact op met het callcenter: 0900 - 5511 551.

## Boek uw rit op tijd

De donkere periode van het jaar is weer aangebroken, waarin vaak meer files te verwachten zijn dan in de zomermaanden. Ook is er weer kans op sneeuw en gladheid in de komende maanden. Houd hier rekening mee met het plannen van uw rit. Houd een ruime marge aan bij het boeken.

## Uitkomst klanttevredenheids-onderzoek 2019

In 2019 is er een klanttevredenheids-onderzoek uitgevoerd onder reizigers die gebruikmaken van de Valleihopper. Vorig jaar scoorden wij een 7,53. Dit jaar was de score nog iets hoger, namelijk 7,61. Wij zijn blij om te horen, dat u zo tevreden bent over onze dienstverlening. Mocht er onverhoopt toch iets niet naar wens verlopen, dan kunt u dat aangeven op de klantreactiekaart of indienen als klacht.

## De nieuwe Valleihopper-app

Hiermee kunt u makkelijk met een smartphone of tablet een rit boeken en heeft u meer zicht op uw gebruik van het Valleihoppervervoer. Wilt u makkelijk en snel toegang krijgen tot de app? Plaats dan een snelkoppeling op het startscherm van uw telefoon of tablet. U vindt op onze website een handleiding die u verder op weg helpt.