



Nieuwsbrief Valys oktober 2007

<Persoonlijke adressering>

Weergave stand Persoonlijk Kilometer Budget (PKB) pashouder (incl. gereserveerde ritten) per 02-10-2007: <.....>

Bovenstaande stand van uw PKB betreft een momentopname en is nog afhankelijk van administratieve verwerking. De werkelijk te betalen kilometers staan op het overzicht dat u periodiek ontvangt.

Nieuwsbrief Valys

U ontvangt hierbij de tweede nieuwsbrief Valys. In de eerste maanden na de start heeft Connexxion de nodige aanloopproblemen ondervonden, waardoor de kwaliteit van Valys op een aantal punten te wensen overliet. In de afgelopen maanden is er hard gewerkt om maatregelen te treffen om de kwaliteit van het vervoer te verbeteren. Deze maatregelen zijn in overleg met het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport en de gebruikersorganisaties tot stand gekomen. De acties die zijn ingezet hebben met name betrekking op het verbeteren van de kwaliteit en het terugbrengen van het aantal klachten met betrekking tot:

- Ophaal- en aankomsttijd;
- Combineren van ritten in relatie tot de maximale reistijd;
- Inzet van de juiste taxi(bus).

In deze nieuwsbrief informeren wij u over een aantal services die wij voor Valys hebben ontwikkeld. Daarnaast willen wij graag uw aandacht vragen voor een aantal belangrijke spelregels waarmee u rekening dient te houden als u gebruik maakt van Valys.

Website

Op de website www.valys.nl vindt u het laatste nieuws, de folder en algemene voorwaarden terug. U treft hier ook uw persoonlijke pagina aan. Op dit moment zijn wij aan het bekijken welke aanpassingen wij kunnen doorvoeren om de toegankelijkheid van de Valys-site verder te verbeteren. Een aantal concrete acties zijn inmiddels genomen:

1. Pashouders met een visuele handicap kunnen vanaf heden ook de nieuwsbrieven, de folder en algemene voorwaarden raadplegen op de site.
2. Bij het telefonisch boeken van uw rit, vertelt de telefonist u wat de hoogte en het restant van uw PKB is. U hebt nu ook de mogelijkheid om deze stand op de site op te zoeken. Wanneer u met uw inlognaam en wachtwoord inlogt op uw persoonlijke pagina, treft u daar uw actuele PKB-stand aan.
3. Van iedere rit die u telefonisch of via internet reserveert, ontvangt u automatisch per e-mail een bevestiging (mits uw emailadres bij ons bekend is). Zo kunt u uw reservering

nog eens rustig nalezen. Ook bij annulering en wijziging van een rit wordt er een e-mail met bevestiging van de wijziging / annulering verzonden.

Mijn vervoerder

Valys-pashouders worden in de gelegenheid gesteld om tips aan te dragen met namen van taxibedrijven die mogelijk ingezet kunnen worden voor de uitvoering van Valys. Met uw medewerking en uw suggesties verwachten de kwaliteit van Valys verder te verbeteren.

Zo werkt het!

- U kunt schriftelijk de naam van een vervoerder aan ons doorgeven waarvan u vindt dat hij ingezet zou moeten worden voor Valys.
- Connexxion beoordeelt in hoeverre de vervoerder aan de strenge voorwaarden van Valys voldoet.
- Als een vervoerder voldoet aan de gestelde eisen neemt Connexxion contact met hem op. Gezamenlijk wordt vastgesteld of de vervoerder bereid is tegen de gestelde voorwaarden Valys vervoer uit te voeren.
- Uiterlijk binnen 6 weken ontvangt u van ons een schriftelijke bericht waarin aangegeven wordt of de door u voorgedragen vervoerder ingezet zal worden voor Valys. En zo ja, de wijze waarop u gebruik kunt maken van deze nieuwe Valys vervoerder.

Het aanmelden van een vervoerder biedt op voorhand zeker niet de garantie dat deze nieuwe vervoerder ook daadwerkelijk ingezet zal worden voor het Valys vervoer.

Tips met namen van nieuwe vervoerders kunt u melden via:

Valys Klantenservices

Postbus 357

8260 AJ Kampen.

Het boeken van een prioriteitsrit

Er zijn gelegenheden waar u echt niet te laat kunt arriveren, zoals een huwelijk, een uitvaart of de aansluiting op het openbaar vervoer. Valys biedt u de mogelijkheid om in de drie genoemde situaties een prioriteitsrit te boeken. U moet dit duidelijk aangeven bij het boeken van uw rit. De telefonist boekt uw rit dan als prioriteitsrit met aankomstgarantie. Dit betekent dat u maximaal 15 minuten voor doch uiterlijk op het afgesproken tijdstip op de plaats van bestemming bent. Houdt u bij het boeken van een prioriteitsrit rekening met het feit dat een vervoerder deze ritten ook mag combineren. De vervoerder kan dan ook contact met u opnemen om de vertrektijd te vervroegen zodat de aankomsttijd gegarandeerd blijft.

Het indienen van klachten

Connexxion en het ministerie van VWS zijn overeengekomen, dat klachten alleen schriftelijk ingediend kunnen worden. Klachten dienen door de pashouder binnen 14 dagen nadat de reis heeft plaatsgevonden schriftelijk ingediend te zijn.

Hebt u klachten over Valys? Schrijft u naar:

Valys Klantenservices

Postbus 357

8260 AJ Kampen

Uiterlijk 15 werkdagen na het indienen van uw klacht ontvangt u een schriftelijke reactie.

Combineren, ophaaltijden en omrijdtijden

Wij hebben ervaren dat de beleving van de pashouder niet altijd in overeenstemming is met vervoerwaarden die voor Valys gelden. Dit betreft met name het combineren, de omrijdtijd en de stiptheid. Dit resulteert naast de terechte klachten ook in klachten over ritten die binnen de voorwaarden zijn uitgevoerd, maar in de beleving van de pashouder niet voldoen.

Binnen het Valys vervoer mag een vervoerder passagiers combineren. Het is dan ook zeer gebruikelijk dat u gelijktijdig met andere Valys-pashouders in één taxi vervoerd wordt.

Als uitgangspunt voor het bepalen van de maximale reistijd geldt de snelste route in tijd over de openbare weg.

Hierbij geldt als voorwaarde:

- De maximale reistijd voor ritten korter dan 15 minuten mag maximaal 30 minuten bedragen.
- Bedraagt de reistijd via de snelste route tussen de 15 minuten en 2 uur dan mag de maximale reistijd 2 keer de tijd van de snelste route bedragen.
- Voor ritten waarvan de snelste route meer dan twee uur bedraagt, geldt een maximale omrijdtijd van 2 uur.

Ten aanzien van de stiptheid geldt dat de ophaaltijd 15 minuten vroeger dan wel later mag zijn dan de afgesproken ophaaltijd.

Naast bovenstaande spelregels geldt dat de vervoerder vrij is in de keuze van de in te zetten taxi. Uiteraard geldt dat een rolstoel- en scootmobielgebruiker te allen tijde vervoerd wordt in een rolstoeltaxi.

Van een willekeurige reis van Zwolle naar Nijmegen hebben wij twee voorbeelden opgenomen die beide binnen de spelregels van Valys zijn uitgevoerd.

	Reis A	Reis B
Combinatie met andere Valyspashouders	nee	ja
Reistijd	1:11 uur	2:12 uur
taxi	personenauto	taxibus

De reistijd via de snelste route (reis A) van Zwolle naar Nijmegen bedraagt 1 uur en 11 minuten. Reis B duurt 2 uur en 12 minuten doordat de rit gecombineerd wordt met een andere Valys-rit. Reis B mag maximaal 2 uur 22 minuten duren. Reis B duurt 2 uur en 12 uur en is hiermee binnen de spelregels van Valys uitgevoerd. De vervoerder is vrij in de keuze van het type taxi dat hij inzet. Ook op dit punt geldt dus dat de vervoerder de reis binnen de spelregels heeft uitgevoerd.

Tips voor het reserveren van uw rit

Vroegtijdig reserveren

U heeft in principe de mogelijkheid tot aan één uur voor de gewenste ophaaltijd uw rit te reserveren. Wij raden u echter aan om direct wanneer u weet dat u gaat reizen, uw rit te boeken. Het voordeel van vroegtijdig reserveren (meer dan vier uur voor de gewenste ophaaltijd) is dat de vervoerder een goede planning kan maken en daardoor beter in staat is om u op de afgesproken tijd op te halen. Wanneer u op het laatste moment reserveert, is de kans groter dat de rit niet op tijd uitgevoerd kan worden.

Het is dan ook in uw belang en het belang van de vervoerder om hiermee zoveel mogelijk rekening te houden.

Bagage

De telefonist vraagt u bij de boeking van uw rit of u hulpmiddelen (bijvoorbeeld een rollator, opklapbare rolstoel) en bagage mee wilt nemen. Wij geven deze informatie door aan de vervoerder zodat zij hier rekening mee kunnen houden.

Wij willen u er op attenderen dat het binnen Valys toegestaan is naast een hulpmiddel (rolstoel of scootmobiel) slechts twee stuks handbagage mee te nemen.

Als u onverwacht toch een hulpmiddel of extra bagage meeneemt, zonder dit aan ons door te geven, dan kan het voorkomen dat hiervoor geen ruimte in de taxi beschikbaar is.

Terugbelservice

Bij het boeken van uw rit wordt gevraagd of u gebruik wenst te maken van onze terugbelservices. U wordt dan 5 minuten voordat uw taxi arriveert gebeld, zodat u zich vast gereed kunt maken voor uw vertrek. Zo staat de taxi niet onverwacht bij u voor de deur.

Herinneringsbericht

Vanaf 1 november biedt Valys extra services in de vorm van een herinneringsbericht.

Wanneer u uw rit (langer dan) één maand van te voren reserveert, ontvangt u van ons 24 uur voor de bestelde rit een herinneringsbericht per e-mail of per sms-bericht.

Kerst en Oud en Nieuw

De kerstdagen zijn altijd drukke dagen in het Valys vervoer. U kunt uw boeking tot uiterlijk 22 december voor 18.00 uur aan ons doorgeven. Het liefst eerder. Na deze datum is het helaas niet meer mogelijk om uw Valys-rit voor de kerstdagen te reserveren.

Op oudejaarsavond en nieuwjaarsdag rijdt Valys op aangepaste tijden: op oudejaarsdag tot 20.00 uur 's avonds en op nieuwjaarsdag vanaf 09.00 uur 's ochtends. Voor oudejaarsavond betekent dit dat u volgens de planning uiterlijk om 20.00 uur op de plaats van uw bestemming dient te zijn. Op nieuwjaarsdag kunnen de eerste ritten geboekt worden met een vertrektijd vanaf 9.00 uur.

Belangrijke gegevens:

Voor ritboekingen, vragen en informatie kunt u bij Valys terecht via:

0900-9630 of www.valys.nl

Hebt u opmerkingen over Valys of een klacht, dan schrijft u naar:

Valys Klantenservice

Postbus 357

8260 AJ Kampen

Wij houden u op de hoogte

Via de nieuwsbrief en via de internetsite houden wij u ook in de toekomst op de hoogte over ontwikkelingen en nieuws van Valys.

Wij wensen u veel reisplezier met Valys.