

## **Veel gestelde vragen Aanvullend Openbaar Vervoer Borne**

### **Voor wie is het AOV?**

Het AOV is voor iedereen die van of naar de gemeente Borne wil reizen. Het is een aanvulling op het reguliere openbaar vervoer (bus, buurtbus of trein). Reizen is in heel Twente mogelijk. U reist van adres naar adres of van adres naar een halte van het OV (of vice versa).

U dient klaar te staan bij de voordeur op het tijdstip wat u is aangegeven door de vervoerder.

### **Wat is het verschil tussen AOV en reguliere taxi?**

Het AOV is een vorm van collectief vervoer. Dat betekent dat andere reizigers bij u in het AOV kunnen zitten. Het AOV mag maximaal 30 minuten langer duren dan de snelste route tussen uw vertrek- en aankomstadres.

### **Welk bedrijf voert het AOV uit?**

Brookhuis personenvervoer uit Oldenzaal is de vervoerder van het AOV.

### **Hoe bestel ik het AOV?**

Het AOV is te reserveren via telefoonnummer 088-4607097. De rit kan tot maximaal 1 uur van te voren worden gereserveerd (of geannuleerd). Het is helaas niet mogelijk om aan de balie van het ziekenhuis, of bij de taxipoint in het ziekenhuis een rit te reserveren. Bij uw reservering kunt aangeven hoe laat u op de gewenste locatie wenst te zijn, zodat daarmee rekening kan worden gehouden bij het plannen van de rit. Mocht u met meer mensen samen willen reizen, dan kunt u dit bij uw reservering doorgeven.

### **Wanneer rijdt het AOV?**

Het AOV rijdt dagelijks. Op maandag tot en met donderdag tussen zeven uur 's ochtends en elf uur 's avonds. In het weekend gelden andere tijden. Op vrijdag rijdt het AOV van zeven uur 's ochtends tot middernacht. Op zaterdag vanaf acht uur 's ochtends tot middernacht en op zondag van negen uur 's ochtends tot elf uur 's avonds.

### **Wat kost het AOV met indicatie?**

U betaalt voor het aantal kilometers wat in uw beschikking staat het reguliere openbaar vervoertarief.

Dit is in 2023 € 1,08 opstaptarief en € 0,223 per kilometer (prijspeil januari 2023).

Actuele tarieven leest u op de website van het openbaar vervoer: [www.twents.nl](http://www.twents.nl).

### **Wat kost het AOV zonder indicatie?**

Voor niet-geïndiceerde kilometers betaalt u het speciale AOV tarief. Het is goedkoper om met AOV te rijden dan met een reguliere taxi. Dat komt omdat er ook andere reizigers met u mee kunnen reizen. De kosten zijn opstaptarief € 6,19 en kilometer tarief € 2,22 (prijspeil januari 2023). Dit tarief wordt ook betaald door reizigers zonder een indicatie.

**Hoe betaal ik het AOV?**

Op het moment dat u een rit boekt vertelt Brookhuis u hoeveel u moet betalen en op welke wijze u dit bedrag dient te betalen. Nadat u een indicatie heeft gekregen van de gemeente, neemt Brookhuis contact met u op om afspraken over de betaling te maken.

**Waar kan ik terecht met mijn klacht?**

U kunt uw klacht melden bij Brookhuis via [klachten@brookhuisgroep.nl](mailto:klachten@brookhuisgroep.nl). Brookhuis kijkt samen met u naar een passende oplossing. U kunt ook bellen met Brookhuis (telefoonnummer 088-4607097).

**Wat betaalt mijn begeleider?**

Wanneer u een beperking heeft waardoor u niet kunt reizen zonder dat er een begeleider bij is, dan kan de gemeente hier een indicatie voor afgeven. Uw begeleider betaalt dan geen bijdrage. Overige medereizigers betalen het reguliere tarief.

Brookhuis heeft een speciale aanbieding voor reizigers met een indicatie. Als u dat wenst kan één medereiziger voor hetzelfde tarief als wat u betaalt mee reizen Deze kosten worden bij u in rekening gebracht, zodat u, als u dat wenst zelf de kosten kunt delen. U kunt bij uw reservering aangeven of u gebruik wenst te maken van deze aanbieding.

**Mag ik mijn rolstoel, rollator of hulphond meenemen?**

Als u een voorziening mee wenst te nemen in het vervoer, dan kunt u dit bij de reservering aangeven. Als u zittend in uw rolstoel vervoerd moet worden en u geeft dit aan bij uw reservering, dan zal een rolstoeltaxi u op komen halen.

**Hoe stelt de gemeente de kwaliteit van het vervoer vast?**

Het AOV valt onder de regels die vastgesteld zijn in het TX-keur. Dat is het keurmerk voor taxibedrijven. Brookhuis voldoet aan dit keurmerk. Het bedrijf, de chauffeur en het voertuig moet voldoen aan de eisen zoals gesteld zijn in dit keurmerk. Daarmee wordt de kwaliteit van het vervoer gewaarborgd. TX-keur voert meerdere keuringen uit, zowel aangekondigd als onaangekondigd. Als reiziger moet u zich houden aan de aanwijzingen die u van de chauffeur krijgt.

**Kan er een verschil zitten tussen de kosten voor de heen en terugreis?**

Ja dat kan. De eigen bijdrage wordt berekend aan de hand van een routeplanner. De routeplanner gaat uit van het werkelijk aantal meters wat u aflegt. Bijvoorbeeld: het AOV rijdt over de A35 naar Enschede vanuit Borne-west. De afstand van 't Dijkhuis 1 in Borne naar het MST in Enschede(Koningsplein 1) is 22,2 km. De afstand voor de terugweg is 21,9 km. Dit betekent dat u voor de terugreis een lagere eigen bijdrage heeft dan de heenreis. De eigenbijdrage wordt afgerond op hectometers.