

## **Veelgestelde vragen Aanvullend Openbaar Vervoer in Borne**

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

Het AOV is voor iedereen die van of naar 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 andersom).

U dient klaar te staan bij de voordeur op het tijdstip dat door de vervoerder aan u is doorgegeven.

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

Het AOV is een vorm van collectief vervoer. Dit betekent dat andere reizigers bij u in het AOV kunnen zitten en dat u mogelijk extra stops heeft. Hierdoor kan de reistijd tot maximaal 30 minuten langer duren dan de snelste route volgens de routeplanner.

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

Brookhuis personenvervoer uit Oldenzaal is de vervoerder van het AOV.

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

U kunt het AOV reserveren via telefoonnummer 088-4607097. Ritten kunnen tot maximaal 1 uur van tevoren worden geboekt of geannuleerd. Ritten reserveren bij de balie van het ziekenhuis of bij een taxipoint is niet mogelijk.

Bij uw reservering kunt u aangeven hoe laat u op de gewenste locatie wilt zijn. Dit wordt meegenomen bij het plannen van uw rit. Als u met meerdere personen wilt reizen, kunt u dit ook doorgeven bij uw reservering.

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

Het AOV rijdt dagelijks op de volgende tijden:

- Maandag t/m donderdag: 07.00 - 23.00 uur
- Vrijdag: 07.00 - 24.00 uur
- Zaterdag: 08.00 - 24.00 uur
- Zondag: 09.00 - 23.00 uur

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

Voor reizigers met een indicatie geldt het reguliere openbaar vervoertarief. Dit bedraagt in 2025 € 1,12 opstaptarief en € 0,23 per kilometer (Prijspeil januari 2025). Actuele tarieven vindt u op de website van het openbaar vervoer: [www.rrreis.nl](http://www.rrreis.nl).

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

Voor reizigers zonder indicatie geldt een speciaal AOV-tarief. Dit tarief is duurder dan het tarief voor mensen met een indicatie, maar goedkoper dan een normale taxi, omdat er vaak andere mensen met je meerijden.. De kosten zijn opstaptarief € 7,25 en kilometer tarief € 2,33 (prijspeil januari 2025).

**Hoe betaal ik het AOV?**

Wanneer u een rit boekt, vertelt Brookhuis u hoeveel u moet betalen en hoe u kunt 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) of bellen naar telefoonnummer 088-4607097. Brookhuis kijkt samen met u naar een passende oplossing.

**Wat betaalt mijn begeleider?**

Wanneer u vanwege een beperking niet zonder begeleider kunt reizen, kan de gemeente hiervoor een indicatie afgeven. In dat geval reist uw begeleider gratis mee. Andere 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 u meereizen. Deze kosten worden bij u in rekening gebracht, zodat u eventueel zelf de kosten kunt delen. Geef dit aan bij uw reservering.

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

U kunt een rolstoel, rollator of hulphond meenemen. Geef dit door bij uw reservering. Als u zittend in uw rolstoel vervoerd wilt worden, wordt er een rolstoeltaxi worden ingezet.

**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 taxivervoer in Nederland. Brookhuis voldoet aan dit keurmerk. Dit betekent dat het bedrijf, de chauffeurs en de voertuigen aan strenge eisen voldoen.

Het TX-keur voert zowel aangekondigde als onaangekondigde inspecties uit om de kwaliteit te waarborgen. Als reiziger dient u zich te houden aan de aanwijzingen van de chauffeur.

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

Ja dat is mogelijk. De eigen bijdrage wordt berekend op basis van het werkelijke aantal meters dat u aflegt volgens een routeplanner.

Bijvoorbeeld: de heenreis van 't Dijkhuis 1 in Borne naar het MST in Enschede (Koningsplein 1) is 22,2 km. De terugweg is echter 21,9 km. Hierdoor zijn de kosten voor de terugreis lager. De eigen bijdrage wordt afgerond op hectometers