



Zonnebloem-vakanties: geef naam schip door



(Bron: De Zonnebloem)

De Zonnebloem-vakantie-reizen zijn weer begonnen. Dit jaar vertrekken vanaf de Rijnkade in Arnhem 45 schepen met zieken en gehandicapten.

Het wegbrengen en ophalen door taxi's van Valys levert elk jaar problemen op, omdat vakantie-gangers bij het reserveren niet weten met welk schip ze varen.

Geef daarom, als u de taxi reserveert, bij de Reserveerlijn de naam van het schip door.

Al 250.000 pashouders van Valys

Valys blijft onstuimig groeien. Er zijn inmiddels een kleine 250.000 pashouders en elke maand komen er iets minder dan twee procent nieuwe pashouders bij.

Op 1 januari 2007 telde Valys 127.000 'leden'. Een jaar later waren dat er al 180.000. Op 1 januari van dit jaar waren er ruim 226.000 mensen, die tegen een aantrekkelijk tarief door heel Nederland kunnen reizen. Op 1 mei telde Valys 245.219 pashouders.



Hoeveel kilometers krijgen nieuwe pashouders

Iedere pashouder krijgt jaarlijks een persoonlijk kilometer budget (PKB) van 750 km. Mensen, die een dusdanig ernstige beperking hebben, dat ze aan geen enkele vorm van openbaar vervoer kunnen deelnemen, komen in aanmerking voor een PKB van 2250 km. Dat wordt overigens niet door Valys, door de

instantie Argonaut bepaald. Informatie daarover is te vinden op de website www.hpkb.nl.

Maar hoeveel kan iemand in het eerste jaar van zijn aanmelding reizen? Dat hangt af van het moment van aanmelden. Als de aanvraag voor een Valyspas bijvoorbeeld in april

is verwerkt, wordt negentwaalfde (9/12de) van het jaarbudget toegevoegd. In dit geval dus 562 km. Voor een hoog PKB geldt in dit voorbeeld 1687 km.

Op 1 januari van het volgende jaar krijgt iedereen vervolgens automatisch het hele jaarbudget.



Een kijkje in het Nationaal Contact Center
Pagina 2



Een acht!
Pagina 2

OV-Begeleiderskaart

Een aantal gemeenten verstrekt geen WMO-indicatie. Toch is het ook dan vaak wel mogelijk een Valys-pas aan te vragen. Dat kan namelijk, als men beschikt over een OV-Begeleiderskaart.

Een OV-Begeleiderskaart kan worden aangevraagd via telefoonnummer 0900 - 1462 (€ 0,10 p/m).

Een onafhankelijke keuringsarts moet beoordelen of iemand ervoor in aanmerking komt om in het openbaar vervoer te worden begeleid.

Uiteraard is het ook mogelijk met een begeleider tezamen met het openbaar vervoer en Valys te reizen.

Dien klacht digitaal in

Mocht een rit met Valys niet geheel naar wens verlopen, dan kunt u daarover een klacht indienen. Dat kan ook digitaal. Op de website www.valys.nl staat daarvoor een klachtenformulier. Uiterlijk binnen vijftien werkdagen krijgt u – digitaal – antwoord.



Hoeveel kilometer kan ik nog voordelig reizen?

U krijgt jaarlijks uw **Persoonlijk Kilometer Budget (PKB) toegewezen**. Het kan zijn dat u niet meer precies weet hoeveel kilometer u nog beschikbaar heeft, om voordelig te reizen.

Er zijn verschillende manieren om dit te achterhalen. Na uw telefonische ritreservering vertelt de callagent hoeveel kilometers u nog tegoed heeft. Wordt dit niet vermeld dan kunt u hier uiteraard naar vragen.

Maar ook via de internetsite kunt u uw budget opvragen. Via www.valys.nl kunt u dit op uw persoonlijke pagina zien. Beschikt u niet over internet, dan kunt u natuurlijk altijd bellen met Valys (0900 – 9630) en uw budget opvragen.

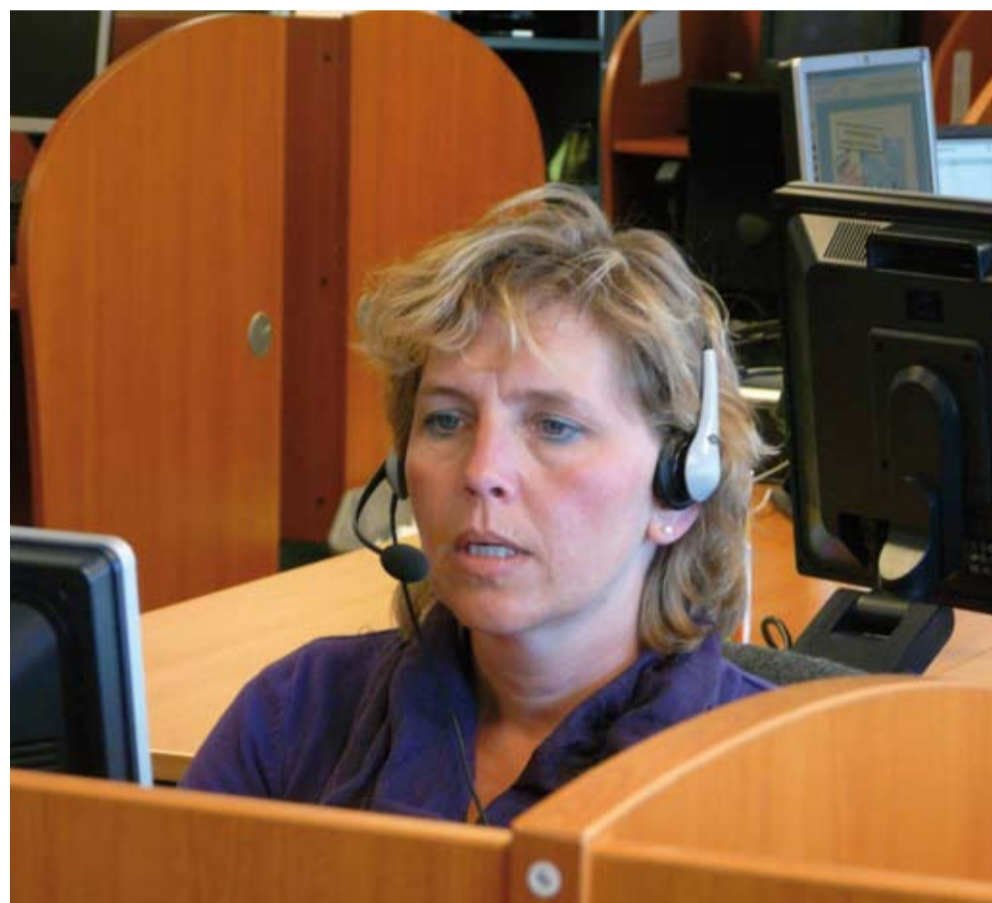
Een acht!

De passagiers geven Valys een **8,0** als rapportcijfer. Dat is de uitkomst van een representatief klanttevredenheidsonderzoek dat eind 2008 is gehouden in opdracht van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

Op diverse onderdelen scoorde Valys zelfs nog hoger dan een acht. Het onderdeel veiligheid werd zelfs beloond met een 9,3. De chauffeurs blijken over het algemeen ook zeer vriendelijk, want zij ontvingen een 8,8.

Voor de informatieverstrekking, pasverstreking, het gebruik van het landelijk servicenummer en het afrekenen, kreeg Valys een 9,1. Voor de kwaliteit van het vervoer (op tijd, reistijd, veiligheid, chauffeur en routekennis) gaven de passagiers een 8,4. De klachtafhandeling is volgens de reizigers sterk verbeterd, maar blijft met een 6,6 nog wel een aandachtspunt.

Een kijkje in het Nationaal Contact Center



Harriët Apeldoorn in gesprek met een Valysreiziger: 'Je wilt iedereen zo goed mogelijk helpen'.

Vanaf het begin zorgen Harriët Apeldoorn en haar collega's ervoor dat mensen, die een rit met Valys boeken, keurig worden geholpen.

Harriët is een van de tientallen zogenaamde call agents, die elke dag de pashouders van Valys te woord staan. Iedereen die belt, komt uit op het Nationaal Contact Center in IJsselmuiden, zo'n vijftien kilometer ten noorden van Zwolle.

'Hartstikke leuk werk', zegt Harriët enthousiast. 'Je wilt iedereen netjes en zo goed mogelijk helpen. Dus niet alleen een rit boeken, maar ook reisalternatieven aanreiken als die er zijn. Bijvoorbeeld een aansluiting op de trein of – als iemand naar één van de Waddeneilanden gaat – uitleggen dat er ook op het eiland een taxi kan klaar staan.

Een enkele keer', aldus Harriët, 'krijg je wel eens een boze passagier aan de lijn. Ook zo'n gesprek wil je uiteindelijk naar ieders tevredenheid afsluiten. Daar gaat het om'.

En de tevredenheid van de reizigers is vaak heel groot. Neem de afgelopen paasdagen: 'Opeens komt er speciaal vanuit Almere een taxi voorrijden met een mevrouw, die een zak paaseitjes komt brengen. Zo'n dankbaar gebaar vind ik echt vreselijk leuk', glundert Harriët.

Tot slot nog enkele tips van Harriët: 'Boek zo vroeg mogelijk van tevoren en liefst ook meteen de terugrit en zorg dat u een telefoonnummer heeft waar de chauffeur u kan bereiken. Dan kan hij aangeven dat hij eraan komt'.

Valys kort

Bagage

Het meenemen van bagage tijdens uw reizen met Valys is aan beperkingen gebonden. Want iedereen moet zijn bagage kwijt kunnen in het voertuig. U mag daarom één koffer en één stuks handbagage meenemen of twee handtassen.

Stations

Als u met de trein reist en aansluitend met Valys, dan is het van groot belang dat u heel duidelijk afspreekt waar u en de taxichauffeur elkaar ontmoeten. Mocht u het station niet kennen, vraag dan aan de relatie die u gaat bezoeken, wat de beste ontmoetingsplek is.

Bestemmingsadres

Het is handig en verstandig bij het boeken van een rit met Valys, het juiste bestemmingsadres bij de hand te hebben. Dat vergemakkelijkt zonder meer het reserveren.

Valys is gecombineerd vervoer

Uw reizen met Valys zijn in principe gecombineerd vervoer. Dat betekent, dat de taxi ook andere passagiers kan meenemen. Daardoor mag een rit tweemaal langer duren dan de rechtstreekse reistijd.

Bij een reis die rechtstreeks meer dan twee uur duurt, is de maximale omrijtijd twee uur.

