

Veel gestelde vragen Aanvullend Openbaar Vervoer 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, zoals de bus, buurtbus of trein. U kunt met het AOV door heel Twente reizen. U reist van adres naar adres of van adres naar een halte van het openbaar vervoer. (of andersom).

Wat is het verschil tussen AOV en gewone taxi?

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

Welk bedrijf voert het AOV uit?

Connexxion is de vervoerder van het AOV.

Hoe reserveert u een rit?

U kunt uw rit op drie manieren reserveren:

- de website: www.aovborne.nl,
- de Connexxion-app (beschikbaar in de App Store en de Play Store),
- of telefonisch via het nieuwe nummer van Connexxion: (088) 339 49 45.

Reserveer uw rit uiterlijk 1 uur (60 minuten) van tevoren. Geef duidelijk aan hoe laat u ergens moet zijn, bijvoorbeeld bij een aansluiting op openbaar vervoer of een afspraak.

Let op: Vanaf ziekenhuislocaties kunt u geen gebruikmaken van het taxipoint. U dient zelf telefonisch uw terugrit te reserveren.

Wat zijn de kosten?

De kosten hangen af van de afstand die u reist. Er is een verschil in tarief voor reizigers met en zonder indicatie. De prijzen zijn gebaseerd op het prijspeil van januari 2025.

Type reiziger	Opstaptarief	Kilometertarief
Met indicatie	€1,12	€0,23 per km
Zonder indicatie	€9,98	€1,86 per km

Reist u zonder indicatie? Dan betaalt u een hoger tarief. AOV is namelijk bedoeld als aanvullende ondersteuning voor mensen die het openbaar vervoer niet kunnen gebruiken.

Betalen voor uw rit

- Heeft u een indicatie? Uw ritbijdrage wordt automatisch van uw rekening afgeschreven. Connexxion stuurt u hiervoor een machtigingsformulier per post.
- Contant betalen in de auto of bus is niet mogelijk.

Hoe laat moet ik klaar staan?

U moet klaarstaan bij de voordeur op het tijdstip dat u van de vervoerder heeft gekregen.

Waar kan ik terecht met mijn klacht?

Met klachten kunt u terecht bij ctsklantenservice@connexxion.nl en 088-3394939. Connexxion zoekt samen met u naar een passende oplossing.

Kan er iemand met mij meereizen?

Als u een indicatie heeft, mag u één persoon meenemen. Deze reist mee vanaf hetzelfde adres naar dezelfde bestemming. Geef dit aan bij uw reservering. De kosten voor deze meereizende worden ook via uw incasso betaald.

Mag ik mijn rolstoel, rollator of hulphond meenemen?

Ja, dat kan. Geef dit door bij het reserveren.

Moet u zittend in een rolstoel vervoerd worden? Dan kunt u dit aangeven bij de reservering. Er komt dan een rolstoeltaxi.

Hoe controleert de gemeente de kwaliteit van het vervoer?

Het AOV voldoet aan de regels van het TX-keurmerk. Dat is het keurmerk voor taxibedrijven. Connexxion voldoet aan deze eisen. Het bedrijf, de chauffeur en het voertuig worden regelmatig gecontroleerd, ook onverwacht. Zo blijft de kwaliteit goed. 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: de heenreis van 't Dijkhuis 1 in Borne naar MST in Enschede is 22,2 km. De terugreis is 21,9 km. Dit betekent dat u voor de terugreis een lagere eigen bijdrage heeft dan de heenreis. De afstand wordt afgerond op stukken van 100 meter. Daardoor betaalt u soms net iets meer of minder.