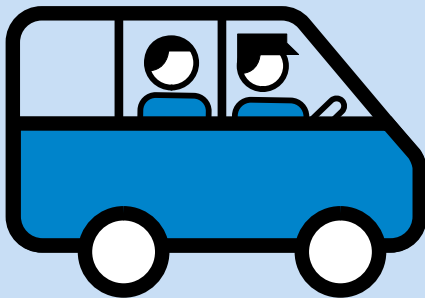
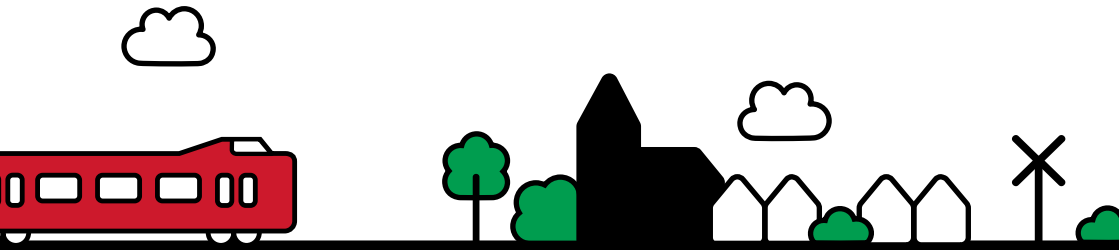




**Valys**

# *Op stap met Valys*

*Vervoer buiten uw regio*

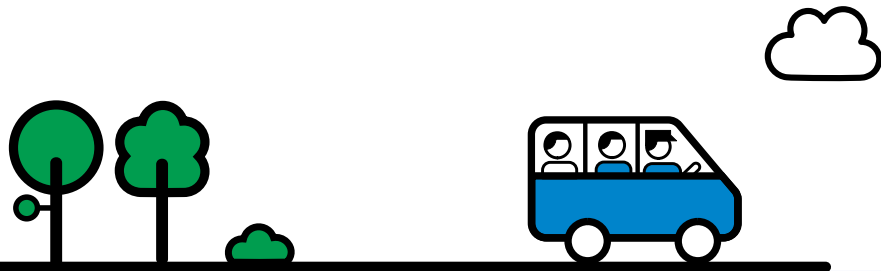


Bewaar dit boekje goed.  
Hierin staat belangrijke  
informatie over Valys.

# Welkom bij Valys

Valys is er voor sociaal-recreatieve reizen buiten uw regio. U kunt Valys gebruiken als u verder reist dan 25 kilometer vanaf uw woonadres. Voor een bezoek aan familie, vrienden of een fijn dagje op stap met de kleinkinderen. Met Valys komt u waar u met het lokale of regionale vervoerssysteem niet kunt komen. In dit handige informatieboekje vindt u alle belangrijke informatie over Valys. Zo leest u hoe u van Valys gebruik kunt maken en welke reismogelijkheden u heeft met Valys.

Wij wensen u alvast veel reisplezier!



## Inhoud

Klant worden van Valys	<i>pagina 3</i>
De verschillende reismogelijkheden: Valys Basis, Valys Begeleid & Valys Vrij	<i>pagina 6</i>
Op stap met Valys	<i>pagina 14</i>
Veelgestelde vragen	<i>pagina 21</i>

Alle prijzen en voorwaarden in dit informatieboekje gelden onder voorbehoud van wijzigingen en eventuele zet- en drukfouten.



## Klant worden van Valys

Voor Valys heeft u een Valyspas nodig. Hoe krijgt u een Valyspas? En hoe vraagt u een Valyspas aan? U leest het hier:

### Wat heb ik nodig voor een Valyspas?

U komt in aanmerking voor een pas als u één van de volgende documenten heeft:

- Een bewijs van de gemeente dat u recht heeft op Wmo-vervoer.
- Een bewijs van de gemeente dat u recht heeft op een Wmo-rolstoel of scootmobiel.
- Een gehandicaptenparkeerkaart van de gemeente.
- Een begeleiderskaart van het openbaar vervoer.

U heeft deze documenten niet?

Dan kan de gemeente een verklaring geven dat u bovenregionaal vervoer nodig heeft. In deze verklaring staat waarom dat nodig is en waarom u de andere documenten niet krijgt. Neem contact op met het Wmo-loket van uw gemeente als u vragen hebt over deze documenten.

## Digitale pasaanvraag



1. Ga naar [www.pasaanvraag.nl](http://www.pasaanvraag.nl) en vul de gevraagde gegevens in.



2. Uw aanvraag bevat een kopie legitimatie, recente pasfoto en kopie van het bewijsdocument.



3. Verstuur de aanvraag. Deze komt dan direct bij ons binnen.



4. Uw aanvraag wordt gecontroleerd en beoordeeld. Bij een onvolledige aanvraag of overige vragen nemen wij contact met u op.



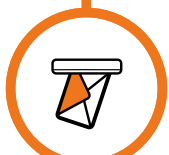
5. U ontvangt een bericht van toewijzing of afwijzing. Als de aanvraag compleet is en aan de voorwaarden voldoet ontvangt u de Valyspas.

Doorlooptijd:  
ongeveer 8 werkdagen

## Papieren pasaanvraag



1. Vraag het aanvraagformulier aan op [www.valys.nl/aanvraagformulier](http://www.valys.nl/aanvraagformulier) of telefonisch via 0900-9630. U ontvangt het aanvraagformulier binnen enkele dagen.



2. Vul de gevraagde gegevens in op het formulier.



3. Uw aanvraag bevat een kopie legitimatie, recente pasfoto en kopie van het bewijsdocument.



4. Verstuur het formulier.



5. Uw aanvraag wordt gecontroleerd en beoordeeld. Bij een onvolledige aanvraag of overige vragen nemen wij contact met u op.



6. U ontvangt een bericht van toewijzing of afwijzing. Als de aanvraag compleet is en aan de voorwaarden voldoet ontvangt u de Valyspas.

Doorlooptijd:  
ongeveer 15 werkdagen

## Hoe vraag ik de Valyspas aan?

U kunt de Valyspas op 3 manieren aanvragen:

1. Snel en makkelijk op [www.pasaanvraag.nl](http://www.pasaanvraag.nl)
2. Vraag een papieren aanvraagformulier op: [www.valys.nl/aanvraagformulier](http://www.valys.nl/aanvraagformulier)
3. Bel ons op 0900-9630.

## De Valyspas

De Valyspas kost eenmalig € 6,80 en is onbeperkt geldig. Bent u uw Valyspas kwijt? Neem dan contact op met de klantenservice van Valys. Vul het contactformulier in op [www.valys.nl](http://www.valys.nl). Of bel naar 0900-9630. Wij sturen u binnen 2 weken een nieuwe Valyspas. Hiervoor betaalt u opnieuw € 6,80.





**Valys: reizen met taxi  
en openbaar vervoer**

## ***De verschillende reismogelijkheden van Valys***

Valys biedt u meerdere reismogelijkheden: Valys Basis, Valys Begeleid en Valys Vrij.

### ***Valys Basis***

Met Valys Basis reist u landelijk van deur tot deur met de taxi. U wordt op het afgesproken vertrekadres opgehaald en naar het afgesproken adres gebracht. Soms deelt u de taxi met andere reizigers. De taxi haalt u thuis op. Dit kan 15 minuten voor tot 15 minuten na de afgesproken tijd zijn. Alle reiskilometers van de Valys Basis reis gaan van uw Persoonlijk Kilometerbudget (PKB) af.

### ***Hoe werkt Valys Basis?***



*U wordt thuis door de taxi opgehaald.*

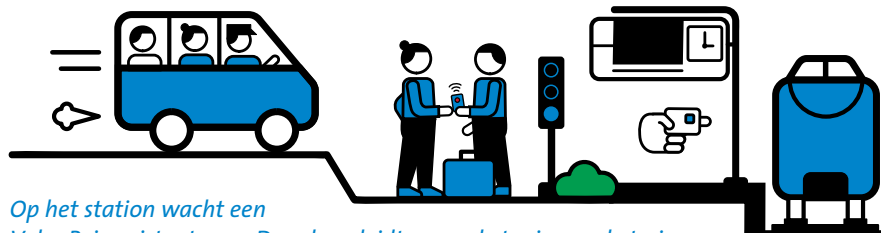


*De taxi brengt u naar uw gewenste eindbestemming.*

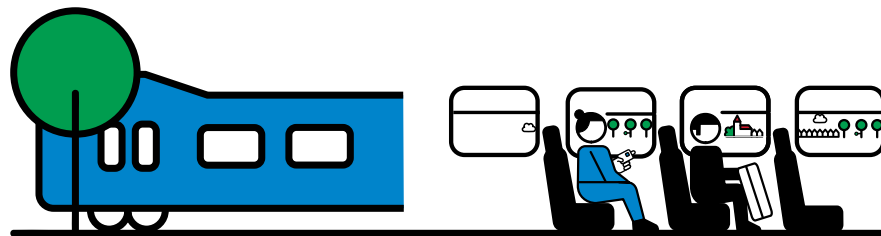
## Hoe werkt Valys Begeleid?



*U wordt thuis door de taxi opgehaald en naar het station gebracht.*



*Op het station wacht een Valys Reisassistent u op. Deze begeleidt u van de taxi naar de trein.*



*In de trein kunt u genieten van de reis. Heeft u tijdens de reis vragen? Neem dan via het Valys Reismaatje contact met ons op.*



*U wordt op het eindstation opgewacht door een Valys Reisassistent, die u van de trein naar de taxi begeleidt. De taxi brengt u naar het juiste adres.*

## Valys Begeleid

Wilt u langere reizen maken en vaker op stap met Valys? Dan is uw PKB niet voldoende als u reist met Valys Basis. Wij adviseren u daarom gebruik te maken van Valys Begeleid of Valys Vrij. Dit is taxivervoer én openbaar vervoer. De kilometers voor het openbaar vervoer gaan niet van uw PKB af.

### Hoe werkt Valys Begeleid?

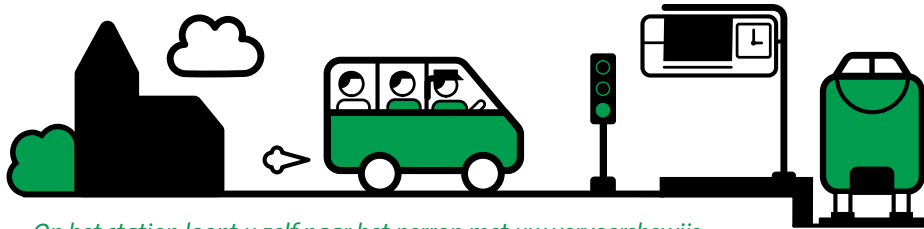
1. U wordt thuis door de taxi opgehaald en naar het station gebracht.
2. Op het station staat een Valys Reisassistent op u te wachten. De Valys Reisassistent helpt u met het leren zelfstandig reizen in het OV. En begeleidt u van de taxi naar het perron waar uw trein vertrekt.
3. Bij Valys Begeleid krijgt u van de Valys Reisassistent het Valys Reismaatje. Dit is een soort telefoon waarmee altijd bekend is waar u bent en waarmee u Valys altijd kunt bereiken als u hulp nodig heeft.
4. In de trein kunt u genieten van de reis. Heeft u tijdens de reis vragen? Neem dan via het Valys Reismaatje contact met ons op.
5. Moet u tijdens de reis overstappen? Dan staat er op het overstapstation opnieuw een Valys Reisassistent klaar.
6. U wordt op het eindstation opgewacht door een Valys Reisassistent, die u van de trein naar de taxi begeleidt. De taxi brengt u naar het juiste adres.

*U kunt op meer dan 100 treinstations gebruik maken van Valys Begeleid.*

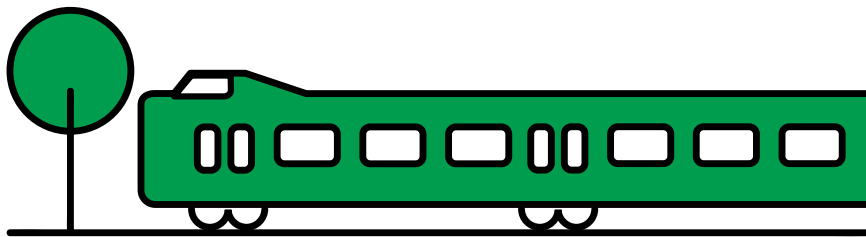
## Hoe werkt Valys Vrij?



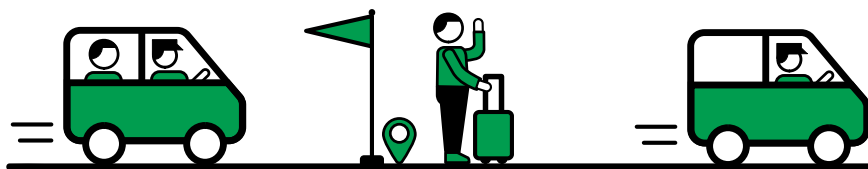
*U wordt thuis door de taxi opgehaald en naar het station gebracht.*



*Op het station loopt u zelf naar het perron met uw vervoersbewijs.*



*U geniet van uw reis met taxi én openbaar vervoer.  
Hierbij kunt u altijd rekenen op ondersteuning van Valys.*



*Op het eindstation loopt u naar uw taxi. Deze taxi brengt u naar uw eindbestemming.*

## Valys Vrij

Bij Valys Vrij reist u ook van deur tot deur met taxi en openbaar vervoer, maar dan zonder begeleiding van Valys Reisassistenten. U wordt op uw vertrekadres door de taxi opgehaald en naar een treinstation gebracht. U kunt op ieder treinstation in Nederland gebruik maken van Valys Vrij. In het openbaar vervoer maakt u gebruik van uw eigen vervoersbewijs. Op uw eindstation staat een taxi klaar die u naar uw eindbestemming brengt. Met Valys Vrij reist u zelfstandig, waarbij u altijd kunt rekenen op de ondersteuning van Valys.



## Valys Ambassadeur

Vindt u het fijn dat er in het openbaar vervoer iemand met u meereist als u gebruik maakt van Valys Begeleid of Valys Vrij? Vraag bij de boeking dan naar de Valys Ambassadeur die met u meereist. U mag 6 keer gebruik maken van de Valys Ambassadeur. Deze service is gratis en dient 48 uur van tevoren gereserveerd te worden.

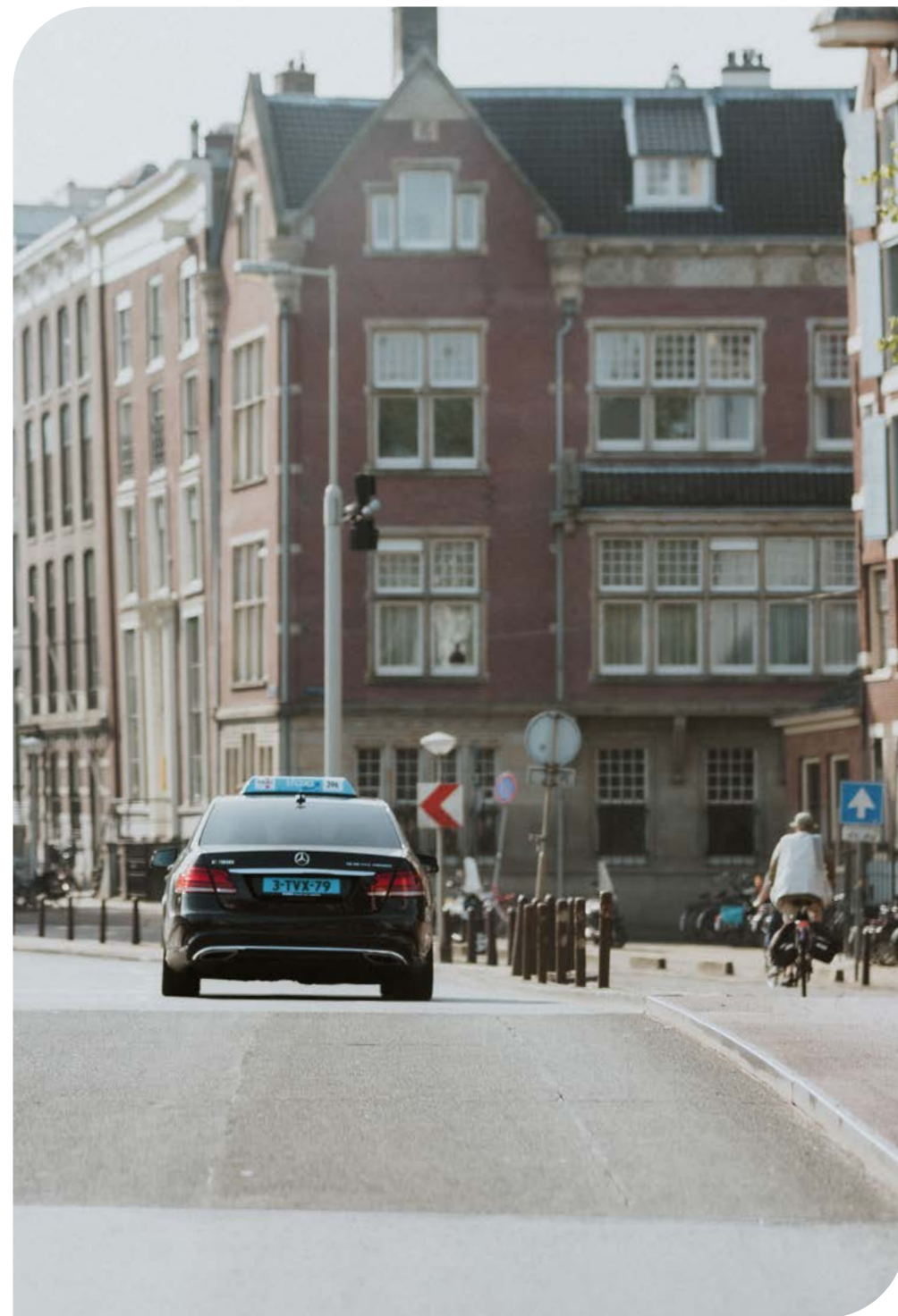
## Persoonlijk Kilometerbudget

Ieder jaar krijgt u een Persoonlijk Kilometerbudget (PKB) waarmee u voor een gereduceerd tarief kunt reizen. De hoogte van het PKB wordt jaarlijks vastgesteld door het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport en aan het eind van het jaar bekend gemaakt voor het daaropvolgende jaar. Ongebruikte kilometers kunnen niet worden meegenomen naar het nieuwe jaar. In 2023 is het Standaard PKB vastgesteld op 700 kilometer en het Hoog PKB op 2.350 kilometer. Binnen uw PKB reist u voor € 0,268 per kilometer. Als uw PKB op is, dan kunt u blijven reizen met Valys. U betaalt dan wel een hoger tarief van € 1,624 per kilometer.

Iedere Valypashouder krijgt het Standaard PKB. Heeft u een ernstige mobiliteitsbeperking? Kunt u geen OV gebruiken? En heeft u geen andere reismogelijkheden? Dan krijgt u misschien Hoog PKB. Kijk voor meer informatie over het Hoog PKB op [www.hoogpkb.nl](http://www.hoogpkb.nl). In het jaar waarin u uw Valypas ontvangt, wordt de hoogte van het PKB vastgesteld aan de hand van de maand waarin u Valypashouder wordt. U ontvangt voor iedere maand van dit jaar 1/12<sup>e</sup> deel van het PKB. Vanzelfsprekend ontvangt u het volgende jaar het volledige PKB.

### Persoonlijk Kilometerbudget

Maand van lidmaatschap	Hoogte Standaard PKB eerste jaar (aantal km)
Januari	700
Februari	642
Maart	583
April	525
Mei	467
Juni	408
Juli	350
Augustus	292
September	233
Oktober	175
November	117
December	58





## Op stap met Valys

In 4 stappen nemen wij u graag mee op reis met Valys.



1. **Boek een reis**



2. **Rondom  
het vertrek**



3. **Uw reis**



4. **Na uw reis**



1. **Boek een reis**

U kunt uw Valysreis 7 dagen per week, 24 uur per dag, boeken via uw persoonlijke pagina op [www.valys.nl](http://www.valys.nl). U kunt uw reis ook telefonisch boeken. Dit kan 7 dagen per week tussen 6.00 uur 's ochtends en 1.00 uur 's nachts op telefoonnummer 0900-9630.

**Bij het boeken van een reis hebben wij de volgende gegevens van u nodig:**

- Uw Valyspasnummer en geboortedatum.
- De gewenste vertrekdag en het gewenste tijdstip van vertrek.
- De adresgegevens van het vertrekpunt en de eindbestemming van uw reis.
- Het aantal reisgenoten (eventueel 1 begeleider en nog maximaal 2 meereizenden).
- Als u (hand)bagage meeneemt op reis.
- Als u hulpmiddelen meeneemt op reis, zoals een rolstoel of scootmobiel.
- Een telefoonnummer waarop u bereikbaar bent voor het geval de taxichauffeur u niet kan vinden.
- Of u vlak voor vertrek gebeld wilt worden, als de taxi er bijna is.



### Als u geboekt heeft, weet u:

- Uw kilometerbudget voor en na de reis.
- Uw kosten.

#### Tip:

*Bestel uw reis op tijd. Dan zorgen wij voor een goede planning en een prettige reis. Is uw e-mailadres bij ons bekend? Dan ontvangt u uw reisbevestiging direct na de boeking per e-mail.*

#### Let op:

- *Valys Begeleid reserveert u uiterlijk de dag voor vertrek vóór 21.00 uur.*
- *Boekt u of wijzigt u na 21.00 uur een rit voor de volgende dag? Dan betaalt u € 3,00 voor reservering- of wijzigingskosten.*
- **Huwelijk, sollicitatie of uitvaart**  
*Soms wilt u zeker weten dat u ergens op tijd bent. Wanneer u naar een huwelijk, sollicitatie, begrafenis of crematie reist, kunt u een reis met gegarandeerde aankomsttijd reserveren. Als u dit meldt dan zorgen wij dat u tijdig op uw bestemming aankomt. Deze reis met gegarandeerde aankomsttijd kan alleen met Valys Basis geboekt worden. Voor Valys Begeleid en Valys Vrij geldt enkel een gegarandeerde aankomsttijd op het station.*



## 2. Rondom het vertrek

Hou bij het plannen van uw reis rekening met enige ruimte. De taxi mag vanaf 15 minuten voor tot 15 minuten na de afgesproken ophaaltijd komen. Zorg daarom dat u 15 minuten voor de afgesproken ophaaltijd klaar staat. De taxichauffeur kan, als u dit aangeeft bij de boeking, bellen voordat hij bij u arriveert.

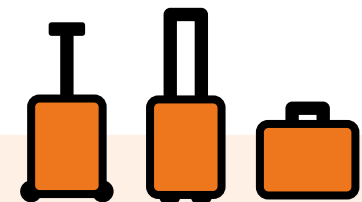


## 3. Uw reis

In de meeste gevallen reizen er nog andere personen mee met de taxi. Het kan daarom voorkomen dat er al andere reizigers in de taxi zitten waarin u instapt, of dat de chauffeur onderweg nog andere passagiers ophaalt. Hierdoor kan en mag de reis maximaal 1,5 keer zo lang duren als een rechtstreekse rit. Uw reisafstand wordt bepaald aan de hand van de kortste route. U betaalt dus niets extra. Reist u vroeg in de ochtend of aan het einde van de middag? Houdt u dan rekening met files.

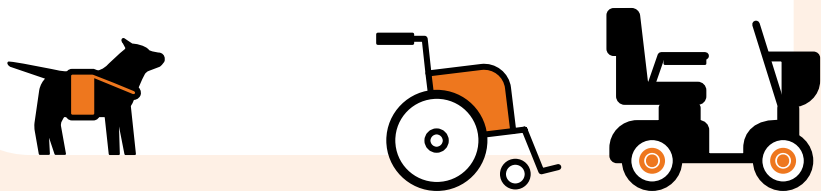
### Bagage

*Tijdens uw Valysreizen mag u bagage meenemen: maximaal 2 stuks handbagage en 1 koffer. De handbagage kent een maximum formaat van 55 x 35 x 25 cm (lengte x breedte x hoogte). Voor een koffer geldt een maximum gewicht van 20 kilogram. Als u dat vraagt, helpt de chauffeur u bij het in- en uitladen van uw bagage.*



### Hulpmiddelen

U mag een hulpmiddel meenemen in de taxi. Toegestane hulpmiddelen zijn bijvoorbeeld een scootmobiel, een niet-opvouwbare rolstoel, rollator, loopstok, opklapbare rolstoel en een zuurstoffles. U kunt ook kosteloos een SOHO-hond of blindengeleidenhond meenemen. U mag ook kleine huisdieren meenemen die in een mandje of tas kunnen zitten. Als u een hulpmiddel wilt meenemen, meldt u het bij het boeken van een reis. Dan zorgen wij ervoor dat de juiste taxi komt voorrijden.



### Begeleiding en reisgenoten

U mag bij uw taxireizen met Valys gratis een begeleider meenemen. Daarnaast kunnen nog maximaal 2 reisgenoten mee tegen betaling van hetzelfde gereduceerde tarief van € 0,268 per kilometer. Uw reisgenoten moeten wel op hetzelfde punt in- en uitstappen. Bij het boeken van een reis geeft u aan of, en zo ja, hoeveel reisgenoten u meeneemt. Als uw PKB op is, betaalt u het commerciële tarief van € 1,624 per kilometer. Het maakt daarbij niet uit of u alleen reist, met begeleider en/of met 2 reisgenoten.



### 4. Na uw reis

Aangekomen op uw bestemming helpt de chauffeur u bij het uitstappen en het uitladen van uw bagage en hulpmiddelen. U betaalt nooit in de taxi! De reiskosten voor u en uw eventuele reisgenoten worden automatisch afgeschreven van uw rekening. Bij het aanvragen van de Valyspas tekent u daarvoor eenmalig een doorlopende SEPA-machtiging. U heeft er verder geen omkijken naar. U ontvangt maandelijks een overzicht van de door u gemaakte Valysreizen en het restant van uw PKB. Deze gegevens kunt u ook altijd nakijken in Mijn Valys. Heeft u naar aanleiding van uw reis een vraag, compliment, suggestie of klacht? Neem dan contact met ons op. Dit kan op 4 manieren:

1. Snel en makkelijk per contactformulier op [www.valys.nl/contact](http://www.valys.nl/contact)
2. Telefonisch op 0900-9630
3. Per chat op [www.valys.nl/contact](http://www.valys.nl/contact)
4. Per brief aan Valys Klantenservice, Postbus 402, 2900 AK Capelle a/d IJssel.

### Reizen met een rolstoel, scootmobiel of andere hulpmiddelen

U mag per reis maximaal 2 hulpmiddelen meenemen, zoals een rolstoel of scootmobiel. Ook uw meereizenden mogen 2 hulpmiddelen meenemen, als dit in het voertuig past. Het is belangrijk dat u bij de boeking aangeeft hoeveel hulpmiddelen u meeneemt. Dan houden wij hier rekening mee. Vermeldt u bij de boeking ook andere zaken waar wij rekening mee moeten houden, zoals auditieve of visuele beperkingen.

Als u reist met een rolstoel of scootmobiel, dan gelden de richtlijnen vanuit de Code VVR. Deze zijn opgesteld om er voor te zorgen dat iedereen een veilige reis heeft. De veiligste plaats in een voertuig is altijd een gewone vaste stoel. Als het voor u mogelijk is om de overstap naar een vaste stoel te maken dan kunt u hier het beste voor kiezen. Wilt u in uw rolstoel reizen? Dan moet de rolstoel veilig vastgezet kunnen worden.

### Belangrijkste spelregels / tips

- Een Valysreis moet van tevoren gereserveerd worden. U reserveert een reis online via [www.valys.nl](http://www.valys.nl) of telefonisch via 0900-9630.
- Reserveren is gratis als u de dag voor vertrek vóór 21.00 uur reserveert. Daarna is dit bij Valys Basis en Valys Vrij mogelijk tot 1 uur voor vertrek, maar kost dit € 3,- per reisreservering.
- Valys Begeleid dient u uiterlijk de dag voor vertrek vóór 21.00 uur te reserveren. Daarna is dit niet meer mogelijk, ook niet als er boekingskosten worden betaald.
- U kunt met Valys tussen 6.00 uur 's ochtends en 1.00 uur 's nachts reizen. U moet uiterlijk om 1.00 uur 's nachts op uw bestemming aankomen.
- Zorg bij het reserveren van uw reis voor enige speling. De taxi mag 15 minuten voor tot 15 minuten na de afgesproken ophaaltijd komen. In de meeste gevallen zal de taxi tijdens uw reis ook nog andere personen meenemen. Hierdoor kan en mag de reis maximaal 1,5 keer zo lang duren als een rechtstreekse reis. Uw reisafstand wordt echter bepaald aan de hand van de snelste route. U betaalt dus niets extra als uw taxi onderweg nog andere reizigers ophaalt. Wilt u vroeg in de ochtend of aan het eind van de middag reizen, houd dan rekening met eventuele files.
- U kunt een reis met gegarandeerde aankomsttijd reserveren voor een huwelijk, sollicitatie, begrafenis of crematie. Meldt u dit dan alstublieft bij uw reservering. Geef bij uw boeking aan hoe laat de ceremonie of afspraak begint en hoe laat u uiterlijk op de locatie moet zijn. De reis met gegarandeerde aankomsttijd kan uitsluitend met Valys Basis geboekt worden. Voor Valys Begeleid en Valys Vrij geldt enkel een gegarandeerde aankomsttijd op het station.



## Veelgestelde vragen

Heeft u vragen over reizen met Valys? Hieronder leest u de antwoorden op vragen die onze klanten vaak stellen.

Staat uw vraag er niet bij? Neem dan contact op met onze klantenservice.

### Vragen over de Valyspas

#### ● Hoe vraag ik een Valyspas aan?

Op de website [www.pasaanvraag.nl](http://www.pasaanvraag.nl). Dit is de makkelijkste en snelste manier. Of vraag een papieren formulier aan op op <https://valys.nl/aanvraagformulier> of 0900-9630. Vul het formulier met alle bijlagen in en stuur het naar ons terug.

#### ● Hoe lang is mijn Valyspas geldig?

Uw Valyspas is onbeperkt geldig.

#### ● Wat kost een Valyspas?

Een Valyspas kost eenmalig € 6,80.

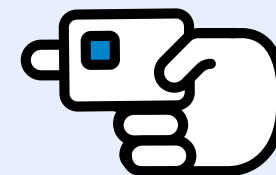
#### ● Waar moet de pasfoto op de Valyspas aan voldoen?

Let op dat u een scherpe pasfoto gebruikt, waarop uw gezicht duidelijk herkenbaar is. Zo kunnen we u goed herkennen.

#### ● Wat doe ik als ik mijn pas kwijt ben?

Bent u uw Valyspas kwijt? Neem dan contact op met onze klantenservice. Dit kan op 2 manieren:

1. Het contactformulier op [www.valys.nl/contact](http://www.valys.nl/contact)
2. Bel ons op telefoonnummer 0900-9630.  
U betaalt hiervoor € 6,80.



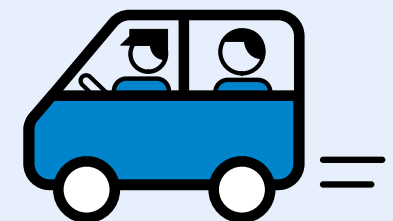
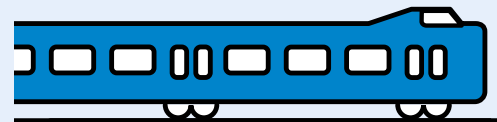
## Vragen over het Persoonlijk Kilometerbudget (PKB)

- **Wat betaal ik per kilometer binnen mijn PKB?**  
Binnen uw PKB betaalt u € 0,268 per kilometer.
- **Kan ik PKB bijkopen?**  
Nee, dat is niet mogelijk. U kunt wel een aanvraag doen voor Hoog PKB.
- **Kan ik de kilometers van het PKB die ik niet heb gebruikt meenemen naar volgend jaar?**  
Nee, dat is niet mogelijk. U ontvangt het volgende jaar een nieuw PKB.
- **Hoe kan ik langer met mijn PKB doen?**  
Als u gebruik maakt van Valys Begeleid of Valys Vrij, dan legt u het grootste gedeelte van uw reis per openbaar vervoer af. De kilometers die u met het openbaar vervoer reist gaan niet van uw PKB af. Hierdoor gaat uw PKB minder snel op en kunt u dus vaker reizen met Valys.
- **Mag ik reizen als mijn PKB op is?**  
Ja dat mag. Als uw PKB op is, reist u voor het commercieel tarief van € 1,624 per kilometer.
- **Wanneer kan ik een Hoog PKB aanvragen?**  
Als u een zeer ernstige mobiliteitsbeperking heeft, geen gebruik kunt maken van het openbaar vervoer en geen andere reismogelijkheden heeft, dan kunt u in aanmerking komen voor een Hoog PKB. Kijk voor informatie op [www.hoogpkb.nl](http://www.hoogpkb.nl) of bel met 030-5112535.

## Vragen over het boeken, wijzigen of annuleren van een reis

- **Hoe boek, wijzig of annuleer ik een reis?**  
Online via *Mijn Valys* op [www.valys.nl](http://www.valys.nl) of telefonisch via 0900-9630.
- **Mag ik een reis boeken naar het buitenland?**  
Nee, dit is niet mogelijk. Valys is alleen bestemd voor reizen binnen Nederland inclusief de Waddeneilanden.

- **Mag ik een reis boeken naar het ziekenhuis?**  
Valys is sociaal-recreatief vervoer. U kunt met Valys op bezoek bij familie of vrienden in een ziekenhuis buiten uw regio. Valys is niet bedoeld voor ziekenvervoer en vervoer naar uw afspraak in het ziekenhuis.
- **Hoelang van tevoren kan ik een reis boeken?**  
Wij adviseren u om uw reis minimaal 1 dag van tevoren te boeken. Als u uiterlijk de dag voor vertrek vóór 21.00 uur een taxi reserveert, dan zijn er geen reserveringskosten. Daarna kost het € 3,- per reisreservering. U kunt Valys Basis en Valys Vrij boeken tot 1 uur voor vertrek. Valys Begeleid dient u uiterlijk de dag voor vertrek vóór 21.00 uur te reserveren. Wilt u reizen tijdens de feestdagen? Boek zowel uw heen- als uw terugreis zo ver mogelijk van tevoren.
- **Kan ik mijn geboekte reis wijzigen?**  
U kunt uw reis zonder extra kosten wijzigen tot 21.00 uur de dag voor vertrek. Met Valys Basis en Vrij kunt u tot 1 uur voor vertrek uw reis wijzigen. U betaalt dan € 3,- wijzigingskosten. Valys Begeleid kunt u na 21.00 uur de dag voor vertrek niet meer wijzigen. Annuleren kan wel, tot één uur voor aanvang van de reis.
- **Kan ik mijn geboekte reis annuleren?**  
U kunt uw reis tot 1 uur voor vertrek annuleren. Daaraan zijn geen kosten verbonden. Als een reis binnen 1 uur voor de gewenste vertrektijd wordt geannuleerd, moet u rekening houden met administratiekosten. Als u de reservering binnen 1 uur vóór de gewenste vertrektijd wijzigt, is er sprake van een nieuwe boeking. In dat geval duurt het minimaal 1 uur voor een nieuwe taxi kan komen voorrijden.



## Vragen over de reis

- **Is er een minimale en maximale reisafstand met Valys?**

De minimale reisafstand met Valys is 25 kilometer. Er geldt geen maximum.

- **Wanneer kan ik reizen met Valys?**

U kunt met Valys tussen 6.00 uur 's ochtends en 1.00 uur 's nachts reizen. Uw reis mag niet na 1.00 uur 's nachts eindigen. U moet voor dit tijdstip op uw bestemming aankomen.

- **Wat als de taxi niet op tijd komt?**

De taxi mag 15 minuten voor tot 15 minuten na de afgesproken ophaaltijd komen. Het kan door omstandigheden gebeuren dat de taxi later dan 15 minuten na de afgesproken ophaaltijd komt. In de meeste gevallen wordt u hiervan op de hoogte gehouden, zodat u hier rekening mee kunt houden. U kunt ook altijd contact opnemen met Valys op telefoonnummer 0900-9630. Als de taxi een half uur later komt, dan geldt de compensatieregeling van Valys. In dat geval hoeft u de reis niet te betalen en worden er geen kilometers van uw budget afgeschreven.

- **Wat als ik mijn taxi heb gemist?**

Als de taxichauffeur u niet kan vinden, dan neemt hij contact op met Valys. Wij proberen contact met u op te nemen, zodat wij kunnen doorgeven waar de taxi op u wacht. Lukt dit niet? Dan moet de taxichauffeur door met andere ritten en wordt uw reis kosteloos geannuleerd. Heeft u alsnog een taxi nodig? Maak dan een nieuwe boeking.

- **Mag de taxi ook andere reizigers meenemen?**

Ja, Valys is gecombineerd vervoer. Als dit zo uitkomt, dan kan de taxi ook andere reizigers meenemen.

- **Mag ik iemand meenemen?**

U kunt 1 begeleider gratis meenemen in de taxi. Daarnaast kunt u nog maximaal 2 reisgenoten meenemen, waarvoor wel betaald moet worden. U betaalt voor elke reisgenoot het gereduceerde tarief van € 0,268 per kilometer. Geef aan hoeveel hoeveel reisgenoten u meeneemt op het moment dat u uw reis boekt. Reisgenoten stappen allemaal op hetzelfde punt in en uit.

- **Mag ik een dier meenemen?**

U mag een SOHO- of hulphond meenemen. U mag ook kleine huisdieren meenemen die in een mandje of tas kunnen zitten. Grotere huisdieren zijn niet toegestaan. Geef dit bij het boeken van uw reis aan ons door.

- **Mag ik bagage en hulpmiddelen meenemen?**

U mag maximaal 2 hulpmiddelen meenemen, zoals 1 scootmobiel, 1 niet-opvouwbaar rolstoel of 1 rollator. Daarnaast mag u ook 2 stuks handbagage en 1 koffer meenemen. De handbagage kent een maximum formaat van 55 x 35 x 25 cm (lengte x breedte x hoogte). Voor een koffer geldt een maximum gewicht van 20 kilogram. Ook uw reisgenoten mogen 2 hulpmiddelen meenemen, zolang de hulpmiddelen in 1 voertuig passen. Geef dit bij het boeken van uw reis aan ons door.

- **Mag ik in mijn scootmobiel blijven zitten in de taxi?**

Een scootmobiel is niet geschikt als vervangende zitplaats. Als u met een scootmobiel reist, dan stapt u het voertuig in via de zijdeur. U neemt plaats op een gewone vaste stoel en de chauffeur zet de scootmobiel op handkracht in het voertuig. Het zelf in het voertuig rijden van de scootmobiel is gevaarlijk. De banden zijn te groot en de motor te sterk voor de beveiliging van de lift. Hierdoor is het risico dat u met uw scootmobiel van de lift afvalt groot en daarmee niet acceptabel.



- ***Ik moet op een bepaalde tijd ergens zijn. Kan Valys dat garanderen?***  
Als u op een bepaald tijdstip ergens moet zijn voor een huwelijk, sollicitatie, begrafenis of crematie, dan kunt u een reis met gegarandeerde aankomsttijd boeken. Geef dit bij het boeken van uw reis aan ons door. Wij zorgen dan dat u op tijd aankomt. Let op! Deze reis met gegarandeerde aankomsttijd kunt u alleen met Valys Basis boeken. Voor Valys Begeleid en Valys Vrij geldt enkel een gegarandeerde aankomsttijd op het station.
- ***Maak ik aanspraak op bijzondere indicaties, bijvoorbeeld voorin zitten?***  
Nee, maar wanneer u uw wensen minimaal 2 dagen van tevoren aangeeft bij de boeking, dan proberen wij hier zoveel mogelijk rekening mee te houden.

### Vragen over de reistypes Valys

- ***Wat is Valys Basis?***  
Valys Basis is sociaal-recreatief vervoer per taxi van deur tot deur. U betaalt binnen uw PKB € 0,268 per taxikilometer, uw begeleider reist gratis mee en meereizenden betalen ook het gereduceerde tarief. Buiten uw PKB betaalt u uitsluitend € 1,624 per kilometer, ongeacht het aantal reisgenoten. Valys Basis is dagelijks beschikbaar van 6.00 uur 's ochtends tot 1.00 uur 's nachts.
- ***Wat is Valys Begeleid?***  
Valys Begeleid is vervoer per taxi gecombineerd met openbaar vervoer en onder begeleiding van een Valys Reisassistent. U en eventuele reisgenoten betalen zelf de OV-reiskosten; de taxikilometers zijn volgens de regels van Valys Basis. Let op: het aantal stations is beperkt en u dient uiterlijk de dag voor vertrek vóór 21.00 uur te boeken.
- ***Wat is Valys Vrij?***  
Valys Vrij is vervoer per taxi gecombineerd met zelfstandig reizen met het openbaar vervoer. U en eventuele reisgenoten betalen zelf de OV-reiskosten; de taxikilometers zijn volgens de regels van Valys Basis.

### Vragen over de Valys Reispas

- ***Wat is de Valys Reispas?***  
De Valys Reispas is een persoonlijke Valyspas met ingebouwde OV-chipkaart. 1 kaart voor Valys én het openbaar vervoer.
- ***Hoe vraag ik de Valys Reispas aan?***  
U kunt de Valys Reispas gratis aanvragen via Mijn Valys. U heeft hiervoor een recente pasfoto nodig. Vervolgens ontvangt u de Valys Reispas binnen 15 werkdagen thuis per post.
- ***Wanneer gebruik ik de Valys Reispas?***  
De Valys Reispas gebruikt u als identificatie- en vervoersbewijs voor Valys. Daarnaast kunt u deze gebruiken als betalings- en toegangsbewijs in al het OV in Nederland. Ook gebruikt u de Valys Reispas tijdens uw reizen met Valys Begeleid en Valys Vrij.
- ***Wat zijn de voordelen van de Valys Reispas?***  
U heeft nog maar 1 kaart nodig voor Valys én het OV. U kunt uw persoonlijke kortingsproducten laden op deze Valys Reispas voor het OV en zelf een betalingsmethode kiezen, zoals automatisch opladen. De Valys Reispas is bovendien gratis.
- ***Mag ik een gratis begeleider meenemen in het OV?***  
Aanvullend op de Valys Reispas, kunt u een OV-begeleiderskaart aanvragen op [www.argonaut.nl](http://www.argonaut.nl). Met deze kaart kunt u een gratis begeleider meenemen in al het OV binnen Nederland. Zonder deze OV-begeleiderskaart reist de begeleider op een eigen OV-vervoersbewijs.

## Vragen over digitale mogelijkheden van Valys



- **Hoe kan ik gebruik maken van Mijn Valys?**

De eerste keer registreert u zich voor Mijn Valys.

Ga naar [www.valys.nl](http://www.valys.nl) en klik op de knop Mijn Valys.

Hier registreert u zich. Daarna kunt u inloggen met uw e-mailadres en wachtwoord.

- **Wat doe ik als de website niet goed lijkt te werken?**

We adviseren u om Mijn Valys te gebruiken op de nieuwste versie van Microsoft Edge, Google Chrome of Safari. Uiteraard staat onze klantenservice klaar om uw vragen te beantwoorden.

- **Wat doe ik als ik mijn wachtwoord ben vergeten?**

U kiest bij inloggen voor de link 'wachtwoord vergeten', deze staat onder de knop waar u inlogt. U ontvangt dan een e-mail om uw wachtwoord te resetten.

## Vragen over de facturatie

- **Hoe betaal ik de reis?**

De reiskosten voor u en uw reisgenoten worden automatisch afgeschreven van uw rekening. U betaalt niet in de taxi.

- **Wanneer worden de kosten van de Valyspas en de reizen afgeschreven?**

De kosten worden 14 dagen na factuurdatum automatisch afgeschreven.

De factuurdatum voor de Valyspaskosten is de 1<sup>e</sup> van de opvolgende maand; de reiskosten de 10<sup>e</sup>.

- **Krijg ik een factuur?**

Op de factuurdatum ontvangt u uw factuur per e-mail. Zo niet, dan ontvangt u deze binnen 1 week per post.

- **Wat als de automatische incasso is mislukt?**

Het kan voorkomen dat de automatische incasso mislukt. U ontvangt hierover bericht per post. U bent vervolgens zelf verantwoordelijk voor het overmaken van het openstaande bedrag.

## Vragen over klachten

- **Hoe kan ik een klacht indienen?**

Dien uw klacht in via Mijn Valys [www.mijnvalys.nl](http://www.mijnvalys.nl), het online contactformulier op [www.valys.nl/contact](http://www.valys.nl/contact), telefonisch via 0900-9630 of per brief aan Valys Klantenservice, Postbus 402, 2900 AK Capelle aan den IJssel.

- **Waar vind ik de regels van Valys?**

De officiële regels van Valys leest u in onze algemene voorwaarden en privacyverklaring. U vindt deze op [www.valys.nl](http://www.valys.nl) of kunt u telefonisch aanvragen via 0900-9630.

- **Wanneer krijg ik reactie op mijn klacht?**

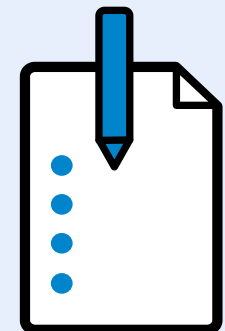
Klachten worden binnen 5 werkdagen behandeld. U krijgt onze reactie telefonisch, per e-mail of per brief.

- **Wat is de compensatieregeling?**

De compensatieregeling geldt als de taxi meer dan 30 minuten te laat komt. U hoeft de reis niet te betalen en er worden geen kilometers van uw PKB afgeschreven.

- **Wanneer geldt de compensatieregeling?**

De compensatieregeling geldt tijdens iedere Valysreis, behalve als er sprake is van een overmachtssituatie. U kunt hierbij denken aan weercodes van het KNMI.



## Overige vragen

### • Hoe neem ik contact op met Valys?

Via het contactformulier op [www.valys.nl/contact](http://www.valys.nl/contact), telefonisch via 0900-9630, via de chat op [www.valys.nl](http://www.valys.nl) of per brief aan Valys Klantenservice, Postbus 402, 2900 AK Capelle a/d IJssel.

### • Wanneer is de klantenservice bereikbaar?

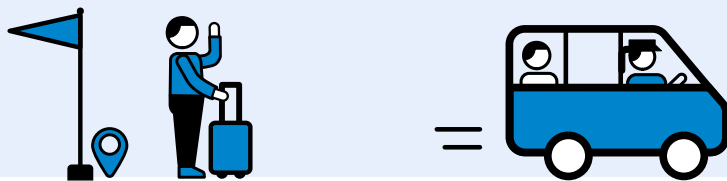
De klantenservice is op werkdagen telefonisch bereikbaar tussen 9.00 en 17.00 uur op 0900-9630. U kunt ook chatten met onze klantenservice. Dit kan op werkdagen van 9.00 tot 20.00 via de chatfunctie op [www.valys.nl](http://www.valys.nl).

### • Hoe geef ik wijziging van mijn woonadres of andere persoonlijke gegevens door?

Via de chat op [www.valys.nl](http://www.valys.nl) of telefonisch op 0900-9630.

### • Wat doet Valys met mijn e-mailadres?

Graag ontvangen wij uw persoonlijke e-mailadres om u regelmatig op de hoogte te houden via de nieuwsbrief van Valys. Ook ontvangt u digitaal uw facturen en reisbevestigingen. Daarnaast kunt u zich met uw e-mailadres registreren voor Mijn Valys om direct inzicht te krijgen in uw facturen, reizen en gegevens.

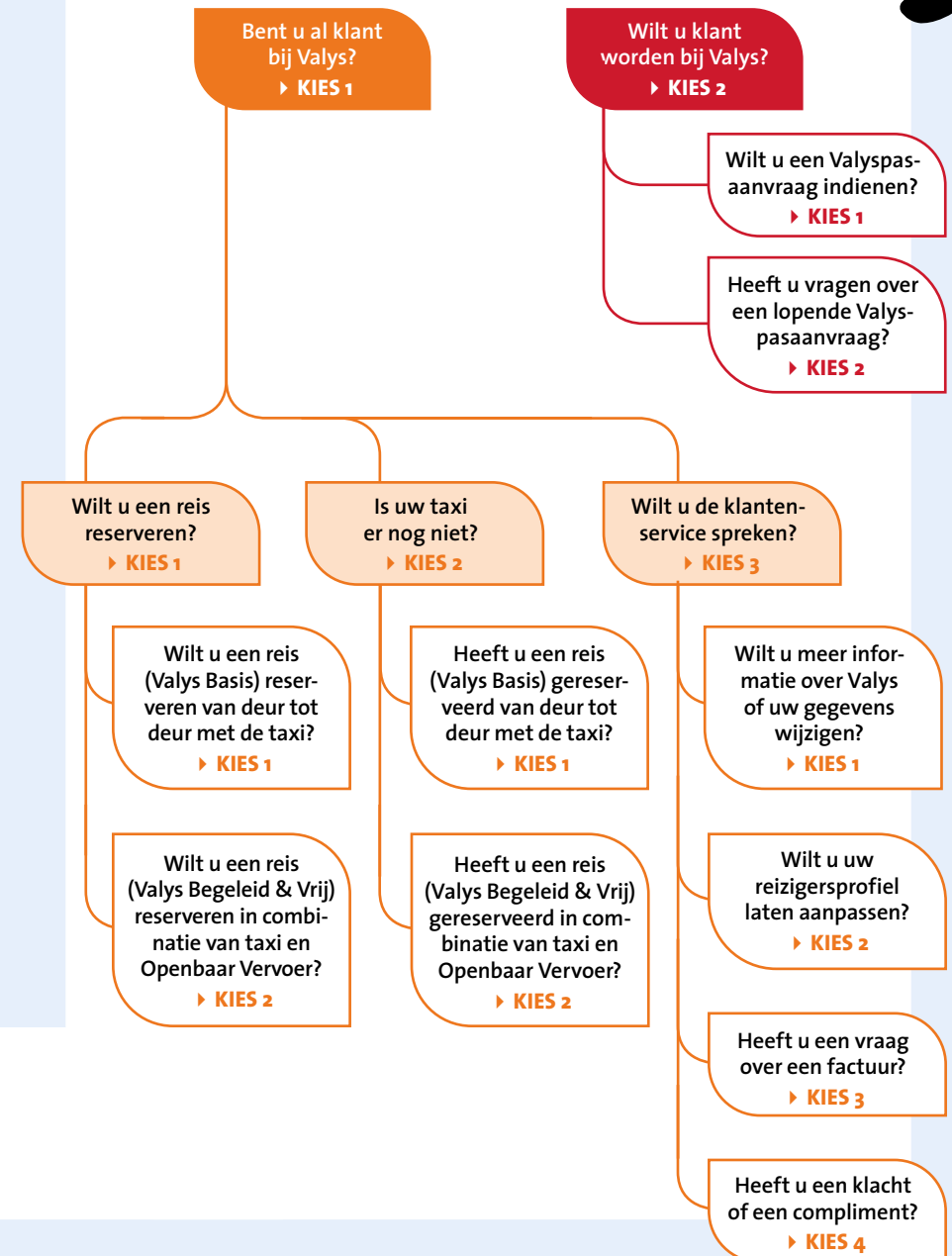


Hiernaast treft u het telefonische keuzemenu van Valys aan ▶

Met dit keuzemenu kunnen wij u snel en goed helpen.

## Het telefonische keuzemenu van Valys 0900-9630

Welkom bij Valys!





## Rit met Valys boeken?

- *Boek uw reis ruim van tevoren.*
- *Geef duidelijk aan of u 's ochtends of 's avonds wilt reizen.*
- *De spits in Nederland ligt tussen 07.30 en 10.00 uur en tussen 16.00 en 19.00 uur. Probeer zoveel mogelijk buiten deze tijden te reizen.*
- *Hou er rekening mee dat Valys gecombineerd vervoer is. Er zit speling in zowel de vertrek- als reistijd.*
- *Het is mogelijk om bij Valys met een groep te reizen. Meld dit bij uw reservering.*
- *Deel uw persoonlijke wensen tijdens de reservering. De boekingsmedewerker geeft u meer uitleg.*
- *Wilt u leren hoe u digitaal kunt reserveren via Mijn Valys? Vraag hulp aan onze klantenservice.*
- *Graag ontvangen wij uw e-mailadres om u op de hoogte te houden met de nieuwsbrief van Valys en om uw facturen en reisoverzichten digitaal te versturen.*



**Valys**

Alle prijzen en voorwaarden in dit informatieboekje gelden onder voorbehoud van wijzigingen en eventuele zet- en drukfouten.

**[www.valys.nl](http://www.valys.nl)**  
**0900-9630**

Valys wordt uitgevoerd door Transvision B.V. in opdracht van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.