



VOmobil Lipizzanerheimat ist ein Projekt des Steirischen Zentralraums und wird aus Mitteln des Verkehrsressorts des Landes Steiermark gefördert und aus Regionsmitteln des Steiermärkischen Landes- und Regionalentwicklungsgesetzes unterstützt sowie durch Eigenmittel der Gemeinden im Bezirk Voitsberg finanziert.



FAQ VOmobil Lipizzanerheimat

Inhaltsverzeichnis

1. FAHRT	2
Buchung	2
Betriebszeiten	3
Umwege & Bündelungen	4
Fuhrpark	4
Abholung und Durchführung	4
Stornierung	5
Sonstiges	5
2. TARIF	5
Tarifsystem	5
Fahrtpreis	6
Zahlungsmöglichkeiten	6
Ermäßigungen	6
3. HALTEPUNKTE & BEDIENUNGSGBIET	7
Haltepunkte	7
Bedienungsgebiet	8
4. ÖV-UMSTIEG	11
Umstieg zum bestehenden öffentlichen Verkehr (Bus und Bahn)	11
5. FORMULARE	13
mobilCard	13
Hausabholung	14
6. ALLGEMEINES FÜR DIE GEMEINDEN	15
Öffentlichkeitsarbeit	15
Auswertungen und zusätzliche Haltepunkte	15
Beschwerdemanagement	16
Kontakt	16



1. FAHRT

Buchung

- **Wie buche ich meine VOmobil Fahrt?**

Fahrten können telefonisch unter der einheitlichen Telefonnummer **0123 500 44 11**, mittels kostenlos verfügbarer **ISTmobil** App oder nach erfolgter Registrierung online unter www.istmobil.at gebucht werden.

- **Was muss ich bei der Buchung bekannt geben?**

Die notwendigen Angaben sind Kund*innennummer oder Name, Start- und Zielhaltepunkt, gewünschte Abfahrtszeit und Anzahl der Personen. Falls Kinder unter 6 Jahre, Tiere, Gepäck oder ein Kinderwagen mittransportiert werden sollen, ist dies ebenfalls bei der Bestellung bekanntzugeben.

- **Kann man Dauerfahrtaufträge hinterlegen?**

Ja, regelmäßige Fahrten können per Mail unter kundenservice@istmobil.at gebucht werden. Die Vorlaufzeit für Daueraufträge beträgt eine Woche. Folgende Angaben sind notwendig: Kund*innennummer oder Name, Start- und Zielhaltepunkt, gewünschte Abfahrtszeit, Anzahl der Personen und der gewünschte Zeitraum des Dauerauftrags (z.B. jeden Mo., Mi., Fr., im Zeitraum von 01.05.2020 bis 31.07.2020). Voraussetzung für die Hinterlegung von Dauerfahrtaufträgen ist die persönliche **mobilCard**. Siehe Punkt 5 Formulare **mobilCard**

- **Dürfen Kinder allein mit VOmobil mitfahren?**

Kinder unter 6 Jahren dürfen nur mit einer Begleitperson (ab 14 Jahren) mit **VOmobil** mitfahren. Ab 6 Jahren dürfen Kinder ohne Begleitperson das **VOmobil** benutzen. Per Gesetz ist die Mitfahrt im Taxi ohne Kindersitz erlaubt. Empfohlen wird die Mitnahme eines entsprechenden Kindersitzes oder einer Sitzerrhöhung, welcher von den Eltern zur Verfügung gestellt wird.

- **Wann muss die Fahrtbestellung erfolgen?**

Die Vermittlung von Fahrten erfolgt, je nach Auslastung der Fahrzeuge, innerhalb eines Zeitfensters von 60 Minuten, ausgehend von der gewünschten Abfahrtszeit. Um zum gewünschten Zeitpunkt fahren zu können, sollte die Fahrt rechtzeitig im Voraus (min. eine Stunde im Vorhinein) gebucht werden. Fahrten können bis zu einem Monat im Voraus bestellt werden. Die exakte Abfahrtszeit wird im Zuge der Bestellung bekanntgegeben.



- **Sind Gruppenfahrten möglich?**

Ja, Gruppenfahrten bis zu 6 Personen sind ohne Vorbestellung mit **VOmobil** möglich. Für größere Gruppen ab 7 Personen (max. 16 Personen) ist eine schriftliche Anfrage an das Kund*innenservice kundenservice@istmobil.at zu stellen. Die Vorlaufzeit beträgt hierfür mindestens eine Woche.

- **Kann ich von Adresse zu Adresse fahren?**

Nein, Fahrten sind nur von Sammelhaltepunkt zu Sammelhaltepunkt möglich. Ausnahmen bilden mobilitätseingeschränkte Personen, die nach erfolgter Registrierung auch von zuhause abgeholt werden können. Siehe Punkt 5 Formulare - Hausabholung. Dabei gilt es zu beachten, dass Fahrten nur von zuhause zu einem gewünschten Sammelhaltepunkt bzw. von einem Sammelhaltepunkt zurück nachhause möglich sind. Fahrten von zuhause zu einer beliebigen Adresse bzw. umgekehrt sind nicht möglich. Die Hausabholung wird von der jeweiligen, teilnehmenden Wohnsitzgemeinde bestätigt und übermittelt.

Betriebszeiten

- **Wann kann ich fahren?**

VOmobil kann Montag bis Freitag von 07.00 bis 19.00 Uhr und Samstag von 08.00 bis 12.00 in allen teilnehmenden Gemeinden genutzt werden. Die erste Fahrtvermittlung erfolgt unter Berücksichtigung der Anfahrtszeit zum jeweiligen Starthaltepunkt.

- **Kann ich mit **VOmobil** am Sonntag bzw. Feiertage fahren?**

Nein, an Sonn- & Feiertagen ist kein Betrieb

- **Was ist die Bediengarantie?**

Die Fahrtvermittlung erfolgt - unabhängig der Bestellzeit - 60 Minuten ab Wunschabfahrtszeit.

Beispielsweise: Kund*innenwunsch Abfahrtszeit 10.30 Uhr → **Garantie**, dass bis spätestens 11.30 Uhr ein Fahrzeug am vereinbarten Sammelhaltepunkt eintrifft. Die exakte Abfahrtszeit wird im Zuge der Bestellung bekanntgegeben.

- **Wann ist die letzte Fahrt möglich?**

Die letzte Abfahrtszeit von **VOmobil** ist mit Betriebsschluss möglich.



Umwege & Bündelungen

- **Kann es sein, dass ich mir mit anderen Personen das Fahrzeug teile?**

Ja, **VO**mobil ist ein Anrufsammeltaxi und bündelt Fahrten automatisch nach bestimmten Kriterien. Mehrwert: der Fahrtpreis reduziert sich ebenfalls automatisch.

- **Falls ja, werden Umwege gefahren?**

Ja, diese Umwege liegen in einem bestimmten Zumutbarkeitsbereich.

Fuhrpark

- **Wer führt die Fahrten durch?**

VOmobil Fahrten werden ausschließlich von konzessionierten Taxiunternehmen aus der Region durchgeführt.

- **Sind die Fahrzeuge gekennzeichnet?**

Ja, jedes Fahrzeug ist mittels Beklebung (**VO**mobil Logo) eindeutig gekennzeichnet.

Abholung und Durchführung

- **Wann muss ich beim Starthaltepunkt sein?**

Spätestens zum bekanntgegebenen Abfahrtszeitpunkt.

- **Muss ich immer bei einem Sammelhaltepunkt ein- und aussteigen?**

Ja. Ausnahmen bilden mobilitätseingeschränkte Personen, die nach erfolgter Registrierung auch von zuhause abgeholt werden können, aber dennoch NUR zu bestehenden Haltepunkten gebracht werden oder von diesen abgeholt und nach Hause gebracht werden.

- **Ich komme zu spät. Was soll ich tun?**

Bei Verspätung ist die Servicezentrale unter 0123 500 44 11 zu informieren.

- **VOmobil kommt nicht. Was soll ich tun?**

In diesem Fall ist die Servicezentrale unter 0123 500 44 11 zu kontaktieren.



- **Ich muss nur kurz etwas besorgen (z.B. Trafik, Apotheke). Wartet Vomobil auf mich?**

Nein, man benötigt für jede Teilstrecke einen eigenen Fahrauftrag. Dies ist bei der Fahrtbestellung bereits bekanntzugeben. Somit gleich beide Fahrten (Hin- und Rückfahrt) mit einer Bestellung buchen.

Stornierung

- **Wie kann ich eine Fahrt stornieren?**

Stornierungen können telefonisch unter der einheitlichen Telefonnummer 0123 500 44 11, mittels kostenlos verfügbarer **ISTmobilApp** oder nach erfolgter Registrierung online unter www.istmobil.at durchgeführt werden. Bitte die Fahrt mindestens 60 Minuten vor geplanter Abfahrtszeit stornieren.

- **Kostet eine Stornierung etwas?**

Nein, Stornierungen sind kostenlos möglich, solange die Fahrt mindestens 60 Minuten vor geplanter Abfahrtszeit storniert wurde.

- **Was passiert, wenn ich vergesse eine Fahrt zu stornieren?**

Bei einem erstmaligen Verstoß wird der jeweilige Kunde von uns zunächst verständigt sowie abgeklärt, warum es zu Verspätung bzw. dem Nichterscheinen gekommen ist und darauf hingewiesen, dass dies Kosten verursacht. Es wird aber keine Mahngebühr eingehoben. Kommt es zu regelmäßigen/öfteren Verstößen, dann wird eine Stornogebühr verrechnet. Siehe AGBs ISTmobil Fahrtbestellung.

Sonstiges

- **Was kann ich mitnehmen?**

Gegenstände, die in einem herkömmlichen PKW-Kofferraum Platz finden, können mitgenommen werden. Die Mitnahme ist kostenlos.

- **Darf man Tiere mitnehmen?**

Ja, sofern die Tiere im Fußraum des Fahrzeugs untergebracht werden können bzw. Tiere, welche in einem Transportbehälter mitgeführt werden.

2. TARIF

Tarifsystem

KM-Intervall	1 Person	2 bis 3 Personen	4+ Personen
≤ 5 km	€ 3,00	€ 2,00	€ 1,00

≤ 7,5 km	€ 5,00	€ 3,00	€ 2,00
≤ 10 km	€ 7,00	€ 5,00	€ 3,00
≤ 15 km	€ 9,00	€ 7,00	€ 5,00
> 15 km*	€ 1,10 / km	€ 0,80 / km	€ 0,50 / km

*Für Fahrten ab 15,001 km sind pro angebrochenem Kilometer über die gesamte Fahrtstrecke die jeweils angegebenen Kilometersatz zu bezahlen.

Fahrtpreis

- **Was kostet eine Fahrt innerhalb einer Gemeinde?**

Der Fahrtpreis für Fahrten innerhalb der Gemeinde ist abhängig von der Fahrtstrecke (siehe Tarifsysteem). Mit einer gültigen **mobilCard** zahlt man für Fahrten innerhalb der Heimatgemeinde max. das 2. Tarifintervall.

- **Wie viel kostet eine Fahrt in eine andere Gemeinde?**

Der Fahrtpreis für Fahrten in eine andere Gemeinde ist abhängig von der Fahrtstrecke (siehe Tarifsysteem).

- **Was kostet eine Fahrt zu externen Sammelhaltepunkten?**

Der Fahrtpreis für Fahrten zu externen Haltepunkten ist abhängig von der Fahrtstrecke (siehe Tarifsysteem).

- **Was kostet eine Fahrt zu einem zugewiesenen ÖV-Knotenpunkt meiner Heimatgemeinde?**

Mit einer gültigen **mobilCard** zahlt man für Fahrten zu einem ÖV-Knotenpunkt der Heimatgemeinde max. das 2. Tarifintervall.

Zahlungsmöglichkeiten

- **Wie kann ich die Fahrt bezahlen?**

Fahrten können entweder in bar direkt im Fahrzeug bezahlt werden oder monatlich mittels Bankeinzug abgerechnet werden. Voraussetzung ist hierfür die kostenlos erhältliche **mobilCard** (Siehe Punkt 5 Formulare - **mobilCard**).

Ermäßigungen

- **Gibt es Ermäßigungen für Senior*innen, Kinder, Student*innen, Zivildienstler, Vielfahrer*innen?**

Nein.

- **Fahren Kinder gratis?**

Ja, Kinder unter 6 Jahren fahren, in Begleitung einer vollzahlenden Aufsichtsperson, gratis.

- **Muss ich für Hin- und Rückfahrt bezahlen?**

Ja, man benötigt für jede Teilstrecke einen eigenen Fahrauftrag, welcher je nach Kilometerleistung zu bezahlen ist (siehe Tarifsysteem).

- **Gibt es eine Tageskarte?**

Nein, man benötigt für jeden Fahrtwunsch einen eigenen Fahrauftrag, der separat verrechnet wird.

3. HALTEPUNKTE & BEDIENUNGSGBIET

Haltepunkte

- **Wo kann ich überall fahren?**

Das Bedienungsgebiet umfasst 15 Gemeinden im Bezirk Voitsberg.

- **Wo finde ich die Haltepunkte?**

Haltepunkte aller teilnehmenden Gemeinden können online unter www.istmobil.at, auf dem Gemeindeamt, in der **ISTmobil** App oder telefonisch über das Kunden*innenservice gefunden werden.

- **Wie sind die Sammelhaltepunkte bezeichnet?**

Die Haltepunkte verfügen über eine eindeutige Nummer (wie z.B. VO 1035 oder VO 1502) und einen eindeutigen Namen, bestehend aus Ortsteil in der jeweiligen Gemeinde und Bezeichnung (z.B. Voitsberg – Hauptplatz).

- **Wie sind die Sammelhaltepunkte gekennzeichnet?**

Die Haltepunkte sind vor Ort mittels einer einheitlichen Tafel gekennzeichnet.

- **Ich habe keinen Sammelhaltepunkt in meiner Nähe, was kann ich tun?**

In diesem Fall sind folgende Schritte einzuhalten: Meldung an die Gemeinde, dass ein zusätzlicher Haltepunkt benötigt wird. Die Gemeinde überprüft den Bedarf und stellt eine Anfrage an das Regionalmanagement Steirischer Zentralraum unter office@zentralraum-stmk.at. **ISTmobil** übernimmt anschließend die weitere Abwicklung.

- **Wo finde ich die Haltepunktarten der einzelnen Gemeinden?**

Die Haltepunktarten aller Gemeinden können online unter www.istmobil.at heruntergeladen werden. Zudem liegen diese zur Ansicht im Gemeindeamt auf.

- **Was sind externe Haltepunkte?**

Externe Haltepunkte sorgen für noch mehr Mobilität in der Region. Dank externen Haltepunkten können auch Gemeinden erreicht werden, welche nicht aktiv an **VOmobil** teilnehmen. Zum Beispiel werden wichtige Punkte in Graz-Umgebung und im Bezirk Deutschlandsberg durch die externen Haltepunkte erreichbar.

- **Kann eine Fahrt zwischen zwei externen Haltepunkten gebucht werden?**

Nein, Fahrten sind nur von bzw. zu einem externen Haltepunkt möglich.

Bedienungsgebiet

- **Welche Gemeinden machen mit?**



Bärnbach | Edelschrott | Geistthal-Södingberg | Hirscheegg-Pack | Kainach bei Voitsberg | Köflach | Krottendorf-Gaisfeld | Ligist | Maria Lankowitz | Mooskirchen | Rosental an der Kainach | Söding-St. Johann | St. Martin am Wöllmißberg | Stallhofen | Voitsberg



○ Kann ich auch in den Bezirk Graz Umgebung fahren?

VOmobil Lipizzanerheimat ist ein Projekt des Steirischen Zentralraums und wird aus Mitteln des Verkehrsressorts des Landes Steiermark gefördert und aus Regionsmitteln des Steiermärkischen Landes- und Regionalentwicklungsgesetzes unterstützt sowie durch Eigenmittel der Gemeinden im Bezirk Voitsberg finanziert.



Ja, zu diesem Zweck gibt es zwischen **VOmobil** und **GUSTmobil** sogenannte Übergabehaltepunkte. Diese Haltepunkte sind externe Haltepunkte und ermöglichen auch regionsübergreifende Fahrten in den Bezirk Graz Umgebung. Folgende Haltepunkte sind als Übergabehaltepunkte definiert:

Region GUSTmobil:

- Stiwoll: GU 1707 Stiwoll – Riemer
- Hitzendorf: GU 3610 Hitzendorf – Schulzentrum
- Lieboch: GU 3829 Lieboch – Bahnhof
GU 3865 Schadendorf - Bahnhof
- St. Bartholomä: GU 4240 St. Bartholomä – Ort

Region VOmobil:

- Ligist: VO 1827 Ligist Markt – Hauptplatz
- Mooskirchen: VO 2012 Mooskirchen – Gh.Hochstrasser
- Söding St. Johann VO 2302 Söding – Steinstraße
VO 2340 Söding – Mooskirchen Bahnhof
- Stallhofen: VO 2451 Stallhofen – Busbahnhof

Wichtig: Es müssen zwei Fahraufträge (GUSTmobil und **VOmobil**) gebucht werden, ein Umstieg am Übergabehaltepunkt ist notwendig. Fahrten von **VOmobil** in das **regioMOBIL**-System sind nur zu diesen beiden Haltepunkten möglich. Umgekehrt gilt dasselbe. Des Weiteren gelten die Rahmenbedingungen des jeweiligen Startsystems, sprich Tarifsysteem, Betriebszeiten, etc. Wenn man von **VOmobil** starte, gelten Betriebszeiten und Tarifsysteem von **VOmobil**, wenn man von **GUSTmobil** starte gelten Betriebszeiten und Tarifsysteem von **GUSTmobil**.

○ **Kann ich auch in den Bezirk Deutschlandsberg fahren?**

Ja, zu diesem Zweck gibt es zwischen **VOmobil** und **regioMOBIL** sogenannte Übergabehaltepunkte. Diese Haltepunkte sind externe Haltepunkte und ermöglichen auch regionsübergreifende Fahrten in den Bezirk Deutschlandsberg.

Folgende Haltepunkte sind als Übergabehaltepunkte definiert:

Region VOmobil:

- Ligist: VO 1827 Ligist Markt – Hauptplatz
- Mooskirchen: VO 2012 Mooskirchen – Gh.Hochstrasser
- Söding St. Johann VO 2302 Söding – Steinstraße
VO 2340 Söding – Mooskirchen Bahnhof
- Stallhofen: VO 2451 Stallhofen – Busbahnhof

Region regioMOBIL:

VOmobil Lipizzanerheimat ist ein Projekt des Steirischen Zentralraums und wird aus Mitteln des Verkehrsressorts des Landes Steiermark gefördert und aus Regionsmitteln des Steiermärkischen Landes- und Regionalentwicklungsgesetzes unterstützt sowie durch Eigenmittel der Gemeinden im Bezirk Voitsberg finanziert.



- Lannach: GU 3351 Lannach – Bahnhof
- St. Stefan: DL 5813 St. Stefan – Ort

Wichtig: Es müssen zwei Fahrtaufträge (**Vomobil** und **regioMOBIL**) gebucht werden, ein Umstieg am Übergabehaltepunkt ist notwendig. Fahrten von **Vomobil** in das **regioMOBIL**-System sind nur zu diesen beiden Haltepunkten möglich. Umgekehrt gilt dasselbe. Des Weiteren gelten die Rahmenbedingungen des jeweiligen Startsystems, sprich Tarifsystem, Betriebszeiten, etc. Wenn man von **Vomobil** starte, gelten Betriebszeiten und Tarifsystem von **Vomobil**, wenn man von **regioMOBIL** starte gelten Betriebszeiten und Tarifsystem von **regioMOBIL**.

4. ÖV-UMSTIEG

Umstieg zum bestehenden öffentlichen Verkehr (Bus und Bahn)

- **Warum muss ich auf den ÖV (Bus und Bahn) umsteigen?**

Da **Vomobil** als Ergänzung zum ÖV fungiert, wurden seitens des Landes Steiermark Kriterien zum Umstieg auf den ÖV definiert. Deshalb wird bei jeder Fahrtenanfrage vor allem auf längeren Fahrtstrecken bei jeder Fahrtenanfrage, im Hintergrund der ÖV überprüft. Bei Zumutbarkeit und gleichzeitigem ÖV-Angebot auf dieser Strecke wird auf den ÖV verwiesen und dieser beauskunftet.

- **Muss ich immer auf den ÖV umsteigen?**

Nein, dies ist abhängig von den Kriterien des Landes Steiermark. Bei der Fahrtbestellung erhält der Fahrgast bereits Auskunft über mögliche notwendige Umstiege auf Bus & Bahn, gemäß den Vorgaben des Landes Steiermark.

Die Vorgaben des Landes Steiermark umfassen u.a.:

- **Prüfzeitraum**

Bei jeder Fahrtenanfrage wird ausgehend vom Wunschabfahrtszeitpunkt 30 Minuten in die Vergangenheit und 30 Minuten in die Zukunft geprüft, ob eine ÖV-Verbindung (Bus oder Bahn) verfügbar ist. Falls eine zumutbare ÖV-Verbindung vorhanden ist, ist diese verpflichtend zu beauskunften und gegebenenfalls zu wählen.

Beispiel: Wunschabfahrtszeit 11:50 Uhr → im Zeitraum von 11:20 Uhr bis 12:20 Uhr wird überprüft, ob eine ÖV-Verbindung verfügbar ist

- **Mindestdistanz für Vomobil-Fahrt: 500 Meter**

Die Mindestdistanz für eine **Vomobil**-Fahrt von Haltepunkt zu Haltepunkt beträgt 500 Meter. Fahrdistanzen bis 500 Meter dürfen nicht vermittelt werden. Mobilitätseingeschränkte Personen mit persönlicher Hausabholung sind von der Einhaltung der Mindestdistanz ausgenommen und können somit auch Fahrdistanzen bis 500 Meter wahrnehmen.



- **ÖV-Überprüfung bei jeder Fahrthanfrage**

Bei jeder Fahrthanfrage wird der ÖV (Bus und Bahn) über die Verkehrsankunft Österreich (VAO) überprüft. Folgende Fahrthmöglichkeiten können sich dadurch ergeben:

 - 1)Direktfahrt mit **Vomobil**
 - a)Wenn keine ÖV-Verbindung verfügbar ist ODER b) wenn die **Vomobil**-Fahrstrecke (Haltepunkt zu Haltepunkt) kleiner als 7 km ist UND zumindest ein Fußweg größer als 500 Meter ist ODER c) wenn die ÖV-Fahrtstrecke kleiner als 7 km ist UND zumindest ein Fußweg größer als 500 Meter ist.
 - 2)Fahrt mit ÖV
Fahrten mit dem ÖV ergeben sich durch folgende Kriterien:
Wenn eine ÖV-Verbindung verfügbar ist und **BEIDE** Fußwege unter 500 Meter sind Bei einer ÖV-Verbindung sind die Anzahl der Umstiege sowie die Fahrtdauer nicht relevant.
 - 3)Kombinierte Fahrt (**Vomobil** & ÖV)
Kombinierte Fahrten mit **Vomobil** und dem ÖV ergeben sich durch folgende Kriterien:
 - a) Wenn eine ÖV-Verbindung verfügbar ist UND b) die **Vomobil**-Fahrstrecke größer als 7 km ist UND c) die ÖV-Fahrtstrecke größer als 7 km ist UND d) zumindest ein Fußweg größer als 500 Meter ist.
Daraus ergeben sich folgende kombinierten Fahrthmöglichkeiten:
 - **Vomobil** & ÖV
 - ÖV & **Vomobil**
 - **Vomobil** & ÖV & **Vomobil**
 - Direktfahrt für mobilitätseingeschränkte Personen bis 7 km
Mobilitätseingeschränkte Personen können mit **Vomobil** bis zu 7 km von/zu der Hausabholungsadresse zu/von jedem Haltepunkt immer, ohne Berücksichtigung der Gemeindegrenze, direkt fahren. Bei Fahrthstrecken über 7 km kommen die allgemein gültigen Kriterien zur Anwendung
- **Muss ich bei einem ÖV-Umstieg ein zusätzliches Öffi-Ticket kaufen?**

Ja, da derzeit ein durchgehendes Ticketing noch nicht möglich ist.
 - **Bekomme ich eine Auskunft, welche ÖV-Verbindung ich verwenden muss?**

Bei Bestellung, unabhängig der Bestellform wird man über einen möglichen ÖV-Umstieg informiert. Diese Information beinhaltet, welche ÖV-Linie zu benutzen ist bzw. wo und wann umzusteigen ist.

- **Ich muss auf meiner Fahrtstrecke auf den ÖV umsteigen. Muss ich danach noch ein zusätzliches VOmobil bestellen, damit ich zum Endhaltepunkt gelange?**

Nein, man bestellt immer von Haltepunkt zu Haltepunkt. Wir sorgen dafür, dass bei einem ÖV-Umstieg abseits der ÖV-Strecke die Fahrzeuge für die Zu- und Abbringung organisiert sind.

5. FORMULARE

mobilCard

- **Was ist die mobilCard?**

Die **mobilCard** ist die kostenlose Kund*innenkarte von **ISTmobil** und ermöglicht zusätzlichen Nutzen. Folgende Vorteile bringt die **mobilCard** mit sich:
VOmobil-Buchungen schneller und einfacher | Persönlicher Kund*innenservice über den Online-Kund*innenzugang | Bargeldlose Bezahlungsmöglichkeit Monatsrechnung / Fahrtenübersicht | Hausabholung in definierten Fällen | Daueraufträge

- **Wie kann ich die mobilCard beantragen?**

Das **mobilCard**-Formular kann online unter www.istmobil.at heruntergeladen werden und liegt in der Gemeinde auf. Das ausgefüllte Formular ist anschließend per Post oder elektronisch (kundenservice@istmobil.at) an **ISTmobil** zu schicken. Zusätzlich kann die **mobilCard** auch online in der **ISTmobil** App beantragt werden. Die Bearbeitungszeit der **mobilCard** beträgt mindestens 5 Werktage.

- **Was kostet die mobilCard?**

Die **mobilCard** ist kostenlos erhältlich.

- **Was ist die übertragbare mobilCard?**

VOmobil ist auch eine Mobilitätslösung für Unternehmen und Tourismusbetriebe. Mit **VOmobil** können Mitarbeiter*innen, potenzielle Arbeitskräfte sowie Kund*innen und Tourist*innen kostengünstig und bequem mobil sein.

Die übertragbare **mobilCard** bietet folgende Vorteile für Unternehmen:

- Unternehmen werden attraktiver und gefragter für potenzielle Arbeitskräfte
- Beitrag zum Umweltschutz durch Verringerung der CO2 Emissionen
- Neue Zielgruppen erreichen und die Kund*innenbindung erhöhen
- Zukünftige Investitionen in die Infrastruktur (z.B.: Parkplätze) fallen weg
- Pendler*innen haben eine echte Alternative.
- Per Monatsrechnung Fahrten vom hinterlegten Betriebskonto abbuchen
- Zugang in das **ISTmobil** Kund*innenportal und tagesaktuell die getätigten Fahrten einsehen.



Das Formular für die übertragbare **mobilCard** kann online unter www.istmobil.at heruntergeladen werden und liegt in der Gemeinde auf. Das ausgefüllte Formular ist anschließend per Post oder elektronisch (kundenservice@istmobil.at) an **ISTmobil** zu schicken. Die Bearbeitungszeit der übertragbaren **mobilCard** beträgt mindestens 5 Werktage.

Hausabholung

○ Was ist die Hausabholung?

Mobilitätseingeschränkte Personen haben die Möglichkeit ihre Wohnadresse als persönlichen Haltepunkt hinterlegen zu lassen. Somit sind Fahrten zwischen Wohnadresse und beliebigem Haltepunkt bzw. umgekehrt möglich. Der persönliche Haltepunkt kann nur von der jeweiligen mobilitätseingeschränkten Person genutzt werden.

○ Wer kann eine Hausabholung beantragen?

Voraussetzung ist entweder der Besitz eines Behindertenausweises, Nachweis einer Pflegestufe (ab Stufe 1) oder ein befristetes bzw. unbefristetes ärztliches Attest.

○ Wie kann ich eine Hausabholung beantragen?

Grundvoraussetzung ist die kostenlose **mobilCard** sowie ein ausgefülltes und von der Gemeinde bestätigtes Hausabholungsformular (erhältlich online unter www.istmobil.at oder auf am Gemeindeamt). Zusätzlich ist eine Kopie/Scan eines Behindertenausweises, Nachweis einer Pflegestufe (ab Stufe 1) oder ein befristetes bzw. unbefristetes ärztliches Attests der Gemeinde vorzulegen. Die Gemeinde übermittelt anschließend das bestätigte Hausabholungsformular an **ISTmobil**.

○ Welche Vorteile bietet die persönliche Hausabholung?

Die persönliche Hausabholung ermöglicht, neben der Hausabholung, Direktfahrten bis 7 km im gesamten Bedienungsgebiet. Die Wohnadresse wird als persönlicher Haltepunkt hinterlegt.



6. ALLGEMEINES FÜR DIE GEMEINDEN

Öffentlichkeitsarbeit

- **Was mache ich, wenn ich kein Informationsmaterial (Folder, Flyer, Formulare etc.) auf der Gemeinde mehr zur Verfügung habe?**

Formulare sowie Haltepunktarten können unter www.istmobil.at heruntergeladen und ausgedruckt werden. Für Folder, Flyer ist zunächst das Regionalmanagement Steirischer Zentralraum zu kontaktieren. Das Regionalmanagement Steirischer Zentralraum bzw. **ISTmobil** kümmern sich anschließend um die Organisation der Informationsmaterialien. Die detaillierten Kontaktdaten finden sich am Ende des Dokuments.

- **Kann ich auch die Sammelhaltepunkt-Suchkarte auf meiner Gemeindeforum implementieren?**

Ja, das ist möglich. Bitte wenden Sie sich hierfür an die Projektansprechperson (florian.hitzelberger@istmobil.at). Ihr Anliegen wird zunächst geprüft und an die Technik weitergeleitet.

- **Ich benötige einen Presstext. An wen wende ich mich diesbezüglich?**

Wenn Sie einen Presstext für ihre Gemeinde benötigen, wenden Sie sich bitte zunächst an das Regionalmanagement Steirischer Zentralraum. Das Regionalmanagement Steirischer Zentralraum bzw. **ISTmobil** kümmern sich anschließend um die Bereitstellung des Presstextes.

- **Wir haben eine Veranstaltung bei uns in der Gemeinde und wollen einen Informationsstand zu VOmobil machen. An wen wende ich mich?**

Wenden Sie sich bitte an das Regionalmanagement Steirischer Zentralraum bzw. **ISTmobil**. Die Umsetzung erfolgt durch das Regionalmanagement Steirischer Zentralraum bzw. **ISTmobil**.

Auswertungen und zusätzliche Haltepunkte

- **Wie kann ich die Fahrten meiner Gemeinde selbstständig auswerten?**

Jede Gemeinde verfügt über einen eigenen Zugang zur Dispositionssoftware von **ISTmobil**. In der Dispositionssoftware stehen Ihnen die entsprechenden Auswahlmöglichkeiten zur Fahrtenstatistik zur Verfügung. Gerne helfen wir Ihnen beim ersten Mal dabei, die richtigen Einstellungen zu treffen.

- **Ein neuer Haltepunkt muss angelegt werden. Wie gehe ich vor?**

Wenn Ihre Gemeinde einen neuen Haltepunkt benötigt, können Sie diesen bei florian.hitzelberger@istmobil.at beantragen.



Beschwerdemanagement

- **Es gibt eine Beschwerde. Wer ist mein Ansprechpartner für die weitere Bearbeitung?**

In diesem Fall wenden Sie sich bitte an das Kund*innenservice von **ISTmobil**. Per Mail an kundenservice@istmobil.at oder telefonisch unter 0123 500 44 99. Wir kümmern uns um Beschwerden bzw. Anliegen und informieren Sie über die weitere Vorgehensweise.

Kontakt

ISTmobil GmbH

Kund*innenservice

0123 500 44 99

kundenservice@istmobil.at

Projektansprechperson | Florian Hitzelberger

0650 3434792

florian.hitzelberger@istmobil.at

Regionalmanagement Steirischer Zentralraum

Für Fragen zu Förderabwicklung und allgemeine Projektfragen

+43 (0) 316 25 38 60

office@zentralraum-stmk.at