



August 26, 2026

Dear Dial-A-Ride Client and Caregivers,

We want to let you know about changes coming to Dial-A-Ride service. Starting on September 13, 2026, Ben Franklin Transit will be implementing a new trip scheduling software called RideCo. This will improve how trips are booked, improve the accuracy of GPS for our drivers and increase reliability for service.

One of the changes you may notice is that instead of automatically confirming the exact pickup time you request, our schedulers will offer you a pickup time window. When you call to schedule a trip, you can still tell us your preferred pickup time. Our schedulers will do their best to accommodate it, and if a different time is needed, it will fall within one hour before or after your request.

This change allows us to schedule trips more efficiently and serve more riders throughout the day. It is consistent with the Americans with Disabilities Act (ADA) regulations governing paratransit service, which permit transit agencies to negotiate pickup times with riders within a one-hour window of the time requested (49 CFR § 37.131(b)).

If you book online, please be aware that the form used to schedule trips will now be replaced with a link on our website that goes to book.bft.rideco.com starting September 13. You can also schedule trips through the free Book BFT app, which is available for Apple and Android smartphones. Please see the enclosed leaflet for instructions on how to book trips through the app.

If you have questions about this change or how it may affect an upcoming trip, please call our Dial-A-Ride office at 509-735-0160. We appreciate your patience as we work to make paratransit service more reliable for everyone.

Sincerely,

Brian Lubanski
Chief Executive Officer
Ben Franklin Transit



26 de agosto de 2026

Estimados clientes y cuidadores de Dial-A-Ride:

Queremos informarles de los cambios que se avecinan en el servicio Dial-A-Ride. A partir del 13 de septiembre de 2026, Ben Franklin Transit pondrá en marcha un nuevo software de programación de viajes llamado RideCo. Esto mejorará el proceso de reserva de viajes, aumentará la precisión del GPS para nuestros conductores y mejorará la fiabilidad del servicio.

Uno de los cambios que notará es que, en lugar de confirmar automáticamente la hora exacta de recogida que solicita, nuestros coordinadores le ofrecerán un intervalo de tiempo. Cuando llame para programar un viaje, aún puede indicarnos su hora de recogida preferida. Nuestros coordinadores harán todo lo posible por adaptarse a ella y, si se necesita una hora diferente, se ajustará a la hora anterior o posterior a la solicitada, dentro del plazo de una hora.

Este cambio nos permite programar los viajes de forma más eficiente y atender a más usuarios a lo largo del día. Se ajusta a la normativa de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) que regula el servicio de transporte adaptado, la cual permite a las agencias de transporte negociar las horas de recogida con los usuarios dentro de un margen de una hora respecto a la hora solicitada (49 CFR § 37.131(b)).

Si realiza la reserva en línea, tenga en cuenta que, a partir del 13 de septiembre, el formulario utilizado para programar los viajes se sustituirá por un enlace en nuestra página web que le redirigirá a book.bft.rideco.com. También puede programar los viajes a través de la aplicación gratuita Book BFT, disponible para teléfonos inteligentes Apple y Android. Consulte el folleto adjunto para obtener instrucciones sobre cómo reservar viajes a través de la aplicación.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'B. Lubanski'.

Brian Lubanski
Director Ejecutivo
Ben Franklin Transit