

VERVOERREGLEMENT DEELTAXI WEST-BRABANT 2024

Dit is een zogeheten “levend document” wat nog verder uitgewerkt gaat worden in de implementatiefase.

Leeswijzer

‘Deeltaxi West-Brabant, samen met Bravo’ (verder in dit stuk genoemd: Deeltaxi West-Brabant) biedt vervoer op maat voor iedereen. Ons doel is uw reis comfortabel en veilig te laten verlopen. Vanaf het moment dat u een rit boekt, tot het moment dat u uitstapt op plaats van bestemming. Daarom hebben we heldere afspraken gemaakt met onze opdrachtgevers, chauffeurs en klanten. Met dit vervoerreglement bieden we u overzichtelijk informatie over alles waar u als klant van Deeltaxi West-Brabant mee te maken kunt krijgen.

INDELING

- De regels van Deeltaxi West-Brabant zijn per onderwerp uitgelegd.
- U vindt een lijst van alle onderwerpen in de inhoudsopgave.
- In de tekst vindt u soms een verwijzing naar een ander onderwerp. Het cijfer verwijst naar het nummer waar het onderwerp wordt besproken (dus niet het paginanummer).

VERWIJZINGEN

- In de tekst vindt u linkjes naar belangrijke websites waar u informatie of formulieren kunt vinden.
- In de digitale versie van het vervoerreglement kunt u op deze linkjes klikken om naar de betreffende website te gaan.
- Soms komt u een verwijzing tegen die is aangeduid met → om u ergens op te attenderen, bijvoorbeeld een uitzonderingssituatie.
- Om de tekst leesbaar te houden is ervoor gekozen om ‘hij’ te gebruiken (en ‘hem’ en ‘zijn’). Overal waar ‘hij’ (en ‘zijn’) staat, geldt ook ‘zij’ (en ‘haar’) en hen.

Inhoudsopgave

1	Algemeen	6
1.1	Vervoerreglement	6
1.2	Organisatie 'Deeltaxi West-Brabant, samen met Bravo'	6
1.3	Regievoerder	6
2	Wie mag mee?.....	7
2.1	Twee klantgroepen.....	7
2.2	Aanmelding Wmo-klant.....	7
2.3	Aanmelding OV-klant.....	7
2.4	Begeleiding	7
2.5	Sociale begeleiding	8
2.6	Verplichte (medische) begeleiding	8
2.7	OV begeleiding	8
2.8	Assistentiehond	8
2.9	Kinderen	8
2.10	Huisdieren	9
3	Hulpmiddelen en bagage.....	10
3.1	Hulpmiddelen	10
3.2	Eisen aan hulpmiddelen	10
3.3	Bagage	10
4	Klantenpas.....	11
4.1	Aanvraag van een klantenpas.....	11
4.2	Problemen met de klantenpas	11
5	Reisgebied en openingstijden.....	12
5.1	Reisgebied	12
5.2	Reistijden.....	12
6	Tarieven.....	13
6.1	Opbouw ritprijs.....	13
6.2	Vaststelling ritprijs	13
6.3	Actuele ritprijzen	13
6.4	Afronding ritprijs	14
6.5	Gebruik van een veerpont	14
7	Uw rit betalen.....	15
7.1	Betaalmogelijkheden	15
7.2	Contante betaling	15
7.3	Contactloos of pinnen in de taxi	15

7.4	Automatische incasso.....	15
7.5	Rekening rijden.....	16
7.6	Betalingsbewijs.....	16
7.7	Ritoverzichten.....	16
7.8	Verkeerd tarief	16
8	Soorten ritten	17
8.1	Soorten ritaanvraag.....	17
8.2	Standaardrit (gewenste ophaaltijd)	17
8.3	Prioriteitsrit (gegarandeerde aankomsttijd)	17
8.4	OV-aansluitrit vooraf	17
8.5	OV-aansluitrit achteraf	17
8.6	Taxipointrit	17
8.7	OV-reisadvies.....	18
8.8	Vaste rit	18
8.9	Samen reizen	18
8.10	Niet toegestane ritten	19
8.11	Valys	19
9	Een rit boeken	20
9.1	Reserveringswijze	20
9.2	Bereikbaarheid ritreservering.....	20
9.3	Gegevens ritboeking.....	20
9.4	Bevestiging ritboeking	21
9.5	Tijdig uw rit boeken Vooraanmeldtijd.....	21
9.6	Belservice	21
9.7	Wijzigen of annuleren van een rit.....	22
10	Rondom aankomst en vertrek van het voertuig.....	23
10.1	Gereed voor ophalen.....	23
10.2	Aanbellen en wachten	23
10.3	Hulp door chauffeur	23
10.4	Instap- en uitstaplocatie	23
10.5	Afspreekpunt.....	24
10.6	Marges rondom ophalen Standaardrit.....	24
10.7	Marges rondom afzetten Prioriteitsrit.....	24
10.8	Marges rondom omrijden Toegestane reistijd.....	24
10.9	Chauffeur en klant treffen elkaar niet	24
10.10	Verkeerd voertuig.....	25

10.11	Geen opvang op bestemmingsadres	25
10.12	Uw ritboeking is leidend	26
11	Voertuigen.....	27
11.1	Voertuigeisen	27
11.2	Herkenbaarheid.....	27
11.3	Toegankelijkheid.....	27
11.4	Aantal personen op de achterbank	27
12	Omgangsvormen in de taxi.....	28
12.1	Gedrag van de chauffeur	28
12.2	Dienstverlening door de chauffeur	28
12.3	Chauffeur mag een klant weigeren	28
12.4	Gedrag van klant en chauffeur tijdens de rit	29
12.5	Reisverbod.....	29
13	Veilig vervoer	30
13.1	Veiligheidsgordel	30
13.2	Veilig rolstoelvervoer.....	30
13.3	Vastzetten rolstoel	31
13.4	Scootmobiel.....	31
13.5	Overstap naar zitplaats.....	31
13.6	Verplichte cursus chauffeurs	31
14	Bijzonderheden voor Wmo-klanten	32
14.1	Extra voertuigrechten.....	32
14.2	Kilometerbudget.....	32
15	MijnTaxiApp	34
15.1	Wat is MijnTaxiApp?.....	34
15.2	Voor wie is MijnTaxiApp?	34
15.3	Aanmelden voor MijnTaxiApp	34
16	Meldingen en klachten	35
16.1	Onderscheid meldingen en klachten	35
16.2	Melding	35
16.3	Klacht.....	35
16.4	Bezwaar	36
16.5	Klachtencommissie.....	36
16.6	Compensatieregeling.....	36
17	Kwaliteit	37
17.1	Kwaliteit en tevredenheid	37

17.2	Klantadviesraad Deeltaxi West-Brabant	37
17.3	Klanttevredenheidsonderzoek	37
18	Informatie voor klanten	38
18.1	Informatieverstrekking	38
18.2	Doorgeven wijzigingen klantgegevens.....	38
18.3	Calamiteiten/slecht weer	38
18.4	Bescherming van uw privacy	38
19	Contact	39
19.1	Ritreservering PZN	39
19.2	Klantenservice vervoerder	39
19.3	Bureau Deeltaxi West-Brabant (beheerbureau)	40
19.4	Gemeentelijke Wmo-loketten	40

1 Algemeen

1.1 Vervoerreglement

Het vervoerreglement is een overzicht van afspraken en regels over Deeltaxi West-Brabant. Als iets niet in dit reglement of in de vervoersovereenkomst staat, zijn de Algemene Voorwaarden Zorgvervoer en Taxi van Koninklijk Nederlands Vervoer (KNV) van toepassing.

1.2 Organisatie 'Deeltaxi West-Brabant, samen met Bravo'

Opdrachtgevers

In West-Brabant werken 16 gemeenten en de provincie Noord-Brabant samen op het gebied van regionaal vraagafhankelijk vervoer. Deze samenwerkende gemeenten zijn Alphen-Chaam, Altena, Baarle-Nassau, Bergen op Zoom, Breda, Drimmelen, Etten-Leur, Geertruidenberg, Halderberge, Moerdijk, Oosterhout, Roosendaal, Rucphen, Steenbergen, Woensdrecht en Zundert.

Gemeenten

De gemeenten zijn opdrachtgever voor het Wmo-vervoer. Wmo-vervoer is een vervoersvoorziening die vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) wordt geregeld. Het doel van de Wmo is dat alle burgers mee kunnen blijven doen in de samenleving en zelfstandig kunnen blijven (wonen). De Wmo is vooral bedoeld voor burgers die daar problemen mee hebben, zoals ouderen en mensen met een beperking. De Wmo verplicht gemeenten om deze burgers te ondersteunen. Inwoners met mobiliteitsbeperkingen, die daardoor niet goed kunnen deelnemen aan de samenleving, hebben mogelijk recht op Wmo-deeltaxivervoer.

Provincie

De provincie is verantwoordelijk voor het OV-deel van de deeltaxi (openbaar vervoer), namelijk Bravoflex. Iedereen kan gebruik maken van Bravoflex.

Beheerbureau

Gemeenten en provincie hebben beheer en ontwikkeling van Deeltaxi West-Brabant ondergebracht bij Regio West-Brabant, een regionaal samenwerkingsorgaan. Regio West-Brabant heeft het vervoer namens de 17 opdrachtgevers aanbesteed en gecontracteerd. Binnen Regio West-Brabant is Bureau Deeltaxi West-Brabant verantwoordelijk voor het dagelijkse beheer en de ontwikkeling van deeltaxi. Dit beheerbureau zorgt er ook voor dat de uitvoeringsorganisatie de overeenkomst goed naleeft.

1.3 Regievoerder

Personenvervoer Zuid-Nederland B.V. (Tilburg), kortweg PZN, verzorgt de ritaanname en de regie van het deeltaxivervoer. Alle ritaanvragen komen bij PZN binnen. PZN verdeelt de ritten over de uitvoerende taxibedrijven.

De uitvoering van de deeltaxiriten wordt verzorgd door de volgende taxibedrijven:

- Taxibedrijf Berm
- Taxibedrijf De Groen
- Taxibedrijf Geers
- Taxibedrijf Goverde
- Taxibedrijf TCMB

2 Wie mag mee?

2.1 Twee klantgroepen

Deeltaxi West-Brabant kent twee groepen gebruikers:

- Wmo-klanten: klanten die door de gemeente zijn aangemeld voor het Wmo-vervoer;
- OV-klanten: alle andere klanten die met Deeltaxi West-Brabant reizen.

2.2 Aanmelding Wmo-klant

Als u beperkt bent in uw mobiliteit, kunt u bij uw gemeente vragen of u in aanmerking komt voor reizen met de Wmo deeltaxi. Als uw gemeente dit goedkeurt, ontvangt u van de gemeente een Wmo-vervoersindicatie. U mag dan als Wmo-klant gebruik maken van Deeltaxi West-Brabant.

Een aanvraag voor Wmo-vervoer kent de volgende stappen:

1. U meldt bij het Wmo-loket van uw gemeente dat u moeite heeft met reizen. U kunt dit telefonisch aangeven, of zelf naar het Wmo-loket van uw gemeente toe gaan.
2. De gemeente bekijkt uw situatie. Meestal wordt u uitgenodigd voor een gesprek bij het Wmo-loket. De gemeente onderzoekt op welke manieren u zelf kunt reizen en gaat na wat familie en vrienden kunnen betekenen voor uw vervoersvraag. Soms zet de gemeente daarvoor een mobiliteitsconsulent in. Die persoon gaat met u op pad gaat om te kijken of u met het openbaar vervoer, of een andere vervoersvoorziening, kunt reizen.
3. Na dit onderzoek neemt de gemeente een besluit:
 - uw verzoek wordt toegewezen → u mag gebruik maken van de Wmo deeltaxi;
 - uw verzoek wordt afgewezen → u mag geen gebruik maken van de Wmo deeltaxi.
4. Als uw verzoek wordt toegewezen:
 - kan de gemeente u, op basis van uw beperkingen, extra ondersteuning bieden op het gebied van begeleiding (zie hoofdstuk 2), hulpmiddelen (zie 3.1) of voertuig (zie 13.2);
 - kan de gemeente een maximum aantal kilometers per jaar koppelen aan uw gebruik (zie 14.1);
 - ontvangt u een Wmo-klantenpas van de gemeente.

Bij toewijzing van het verzoek kan de gemeente besluiten om de Wmo-pas permanent of tijdelijk (dus met een einddatum) toe te kennen.

2.3 Aanmelding OV-klant

Klanten kunnen ook zonder Wmo-indicatie gebruik maken van Deeltaxi West-Brabant. In dat geval reist u als OV-klant. Als u als OV-klant reist, mag u hulpmiddelen meenemen (bijvoorbeeld een rolstoel) en heeft u beperkt recht op begeleiding (OV-begeleiding en assistentiehond).

Voor OV-klanten is een klantenpas niet verplicht. Zij kunnen zowel met als zonder klantenpas reizen.

2.4 Begeleiding

Binnen Deeltaxi West-Brabant kennen we de volgende soorten begeleiding:

- sociale begeleiding (zie 2.5);
- verplichte (medische) begeleiding (zie 2.6);
- OV begeleiding (zie 2.7);
- ondersteuning van assistentiehond (zie 2.8).

2.5 Sociale begeleiding

Als Wmo-klant mag u bij elke rit een sociale begeleider (een reisgenoot) meenemen om u te begeleiden. U geeft dit vooraf bij het boeken van de rit aan. Een sociale begeleider betaalt hetzelfde tarief als u.

** In bepaalde situaties (bijvoorbeeld gezinssituaties) kan de gemeente toestemming geven om extra sociale begeleiders mee te nemen. Als u hier vragen over heeft, kunt u contact opnemen met uw gemeente.*

2.6 Verplichte (medische) begeleiding

Als een Wmo-klant niet zelfstandig kan reizen, geeft de gemeente de indicatie verplichte (medische) begeleiding af. Als u deze indicatie heeft, mag u niet alleen reizen. Bij het reserveren van uw rit controleert de vervoerder of er iemand met u meereist, anders wordt de reservering niet geaccepteerd. De chauffeur neemt u niet mee als er geen begeleider aanwezig is.

De verplichte (medische) begeleider biedt u de nodige hulp. Deze begeleider moet minimaal 12 jaar oud zijn, in staat zijn om te helpen wanneer dat nodig is, en zelf geen verplichte medische begeleiding nodig hebben. Als u zelf in een rolstoel zit, mag uw begeleider niet in een rolstoel zitten.

Wanneer u reist met een verplichte begeleider, reist u samen van punt A naar punt B. De verplichte begeleider reist gratis met u mee. Naast de verplichte begeleider behoudt u het recht om een sociale begeleider mee te nemen.

2.7 OV begeleiding

Als u deeltaxiklant bent en over een OV-begeleiderskaart beschikt, dan mag u gratis één begeleider meenemen tijdens uw reis. Er geldt wel één voorwaarde: de vervoerder moet een geldige kopie van uw OV-begeleiderskaart bij uw klantgegevens hebben geregistreerd. U moet deze kopie zelf naar de klantenservice van de vervoerder sturen. Zodra de vervoerder deze kopie heeft verwerkt, kunt u de OV-begeleider gratis meenemen. Als de einddatum van de kaart is verlopen, stopt automatisch de mogelijkheid om een OV-begeleider mee te nemen. Het is uw eigen verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat de vervoerder altijd beschikt over een geldige kopie van uw OV-begeleiderskaart.

2.8 Assistentiehond

Als u een assistentiehond (bijvoorbeeld een blindengeleidehond) meeneemt, reist deze altijd gratis mee. De assistentiehond is geregistreerd bij uw klantgegevens. Bij het boeken van uw rit geeft u aan dat uw assistentiehond meereist.

Tijdens de rit moet de assistentiehond duidelijk herkenbaar zijn. Met een assistentiehond krijgt u automatisch een zitplaats voorin een personenwagen toegewezen. Uw assistentiehond reist mee aan uw voeten. Als u met een rolstoel reist, wordt u in een bus vervoerd.

2.9 Kinderen

Kinderen van 0 tot en met 11 jaar reizen gratis mee als ze worden begeleid door een betalende passagier van minimaal 18 jaar oud. De volwassen passagier mag maximaal twee kinderen tot en met 11 jaar meenemen.

Kinderen van 0 tot en met 11 jaar mogen niet alleen (zonder begeleiding) met deeltaxi reizen. Bij afgifte van een Wmo-vervoersvoorziening aan kinderen jonger dan 12 jaar, koppelt de gemeente daar automatisch de indicatie verplichte (medische) begeleiding aan (zie 2.6).

Kinderen vanaf 12 jaar mogen zelfstandig met Deeltaxi West-Brabant reizen (behalve als ze een indicatie voor verplichte begeleiding hebben).

Kinderzitjes

De voertuigen van Deeltaxi West-Brabant zijn taxi's. Taxi's hebben toestemming om af te wijken van de regels voor kinderzitjes. Als u als ouder of verzorger om veiligheidsredenen graag een kinderzitje wilt gebruiken, dan neemt u deze zelf mee. Geef dit ook aan bij het reserveren van uw rit, zodat de vervoerder een extra zitplaats kan reserveren voor het kinderzitje. Als u geen kinderzitje gebruikt, kan het kind gewoon naast u zitten. Kinderen ouder dan 3 jaar worden op de achterbank met de autogordel vervoerd. Kinderen mogen alleen voorin, op de bijrijdersstoel, vervoerd worden met de gewone gordel als ze langer zijn dan 1.35 meter.

2.10 Huisdieren

Huisdieren mogen gratis mee, maar alleen als ze in een tas of kooi zitten die u op schoot houdt, en als ze zijn aangemeld bij de ritboeking. Huisdieren mogen geen problemen veroorzaken, anderen storen of ziek zijn, dit ter beoordeling van de chauffeur.

3 Hulpmiddelen en bagage

3.1 Hulpmiddelen

Als klant kunt u de volgende hulpmiddelen gratis meenemen:

- rolstoel (ook elektrisch of opvouwbaar);
- rollator;
- scooter.

Als u een hulpmiddel mee neemt, geeft u dit aan bij het reserveren van de rit.

Wmo-klanten

De gemeente noteert de hulpmiddelen die Wmo-klanten mee kunnen nemen in de klantgegevens.

3.2 Eisen aan hulpmiddelen

Elk hulpmiddel moet stevig en veilig kunnen worden vastgemaakt of meegenomen als bagage. Als dit niet mogelijk is, kan de chauffeur besluiten om de rit niet uit te voeren.

Voor meer informatie, zie hoofdstuk Veilig Vervoer (hoofdstuk 13).

3.3 Bagage

Naast uw handbagage op schoot kunt u gratis één stuk bagage meenemen dat in de kofferbak van een normale auto past. Geef dit aan bij het reserveren van uw rit (bijvoorbeeld ook als u een extra rolstoel wilt meenemen voor sportactiviteiten). Als u meer bagage wilt meenemen dan hier staat vermeld, laat het de vervoerder dan weten bij het reserveren van uw rit.

Als u meer bagage meeneemt dan u heeft aangegeven bij het reserveren van de rit, mag de chauffeur besluiten of het in het voertuig past en of u de extra bagage mee kan nemen.

Als u vragen heeft over speciale hulpmiddelen of andere bagage die u wilt meenemen in de taxi, of als u iets anders wilt weten, dan kunt u contact opnemen met de klantenservice van de vervoerder (zie 19.2).

4 Klantenpas

4.1 Aanvraag van een klantenpas

De klantenpas van Deeltaxi West-Brabant is gratis en wordt na aanvraag thuisgestuurd.

U neemt uw pasje altijd mee als u met Deeltaxi West-Brabant reist. U toont het pasje aan de chauffeur bij het instappen.

Let op: tussen de aanvraag en de ontvangst van de klantenpas zitten enkele werkdagen. Tijdens deze tussenliggende periode kunnen Wmo-klanten niet reizen tegen het lage Wmo-tarief.

Let op: Als Wmo-klant moet u uw klantenpas altijd bij u dragen als u met Deeltaxi West-Brabant reist. Als de klantenpas ontbreekt, vervalt het Wmo-tarief. De chauffeur brengt dan het OV-tarief bij u in rekening.

4.2 Problemen met de klantenpas

Klantenpas verloren

Meld verlies of diefstal van uw klantenpas altijd direct bij de klantenservice van PZN. Uw klantenpas wordt dan geblokkeerd. U ontvangt binnen vijf werkdagen een nieuwe pas. In de tussentijd reist u tegen het OV-deeltaxi tarief met deeltaxi.

Bij herhaaldelijk verlies binnen één jaar mag PZN de kosten voor een nieuwe klantenpas bij u in rekening brengen. PZN rekent daarvoor een bedrag van € 12,50.

Klantenpas beschadigd

Neem bij een beschadigde klantenpas (bijvoorbeeld een kapotte magneetstrip) contact op met de klantenservice van PZN. Na toezending van de defecte pas start PZN de aanvraag voor een nieuwe klantenpas. U ontvangt dan binnen vijf werkdagen kosteloos een nieuwe pas. In de tussentijd reist u, op het oude pasnummer, tegen hetzelfde tarief. Bij moedwillige beschadiging van de klantenpas mag PZN u € 12,50 in rekening brengen.

Misbruik vervoerspas

Als de vervoerder of het taxibedrijf ontdekt dat klanten misbruik maken van de Wmo-voorziening (bijvoorbeeld als andere personen dan de Wmo-klant met de vervoerspas reizen), melden zij dit bij Bureau Deeltaxi West-Brabant. Het bureau informeert de betreffende gemeente. Als na een schriftelijke waarschuwing blijkt dat het misbruik zich voortzet, kan de gemeente aanvullende maatregelen nemen. In het uiterste geval kan de gemeente uw indicatie voor Wmo deeltaxi intrekken. U kunt dan geen gebruik meer maken van het voordelige Wmo-tarief.

5 Reisgebied en openingstijden

5.1 Reisgebied

Het reisgebied voor Deeltaxi West-Brabant is verdeeld in twee delen:

- Het binnengebied omvat het grondgebied van de 16 deelnemende gemeenten;
- Het buitengebied is een zone van ongeveer 25 kilometer rondom het binnengebied.

Elke deeltaxirit begint of eindigt in het binnengebied. Het is dus niet mogelijk om met deeltaxi te reizen tussen twee plaatsen in het buitengebied. Er kan ook niet gereisd worden van of naar plaatsen buiten het totale reisgebied.

België

Voor Wmo-klanten uit de gemeenten Alphen-Chaam, Baarle-Nassau, Bergen op Zoom, Roosendaal, Rucphen, Woensdrecht en Zundert omvat het buitengebied ook een deel van België.

5.2 Reistijden

U kunt het hele jaar door gebruik maken van Deeltaxi West-Brabant op de volgende dagen en tijden:

- maandag tot en met donderdag van 07.00 - 00.00 uur;
- vrijdag tot en met zondag en op nationale feestdagen van 07.00 - 01.30 uur.

Uw gewenste vertrektijd ligt altijd tussen bovengenoemde tijdstippen. De eerste reismogelijkheid van een dag is dus een rit die vertrekt om 07:00 uur. De laatste reismogelijkheid is een rit met een vertrektijd om 00:00 of 01.30 uur.

Wanneer u een prioriteitsrit boekt met een gegarandeerde aankomsttijd (zie 8.3) wordt teruggerekend hoe laat u wordt opgehaald. Die ophaaltijd dient altijd tussen bovengenoemde tijdstippen te liggen.

Oud & Nieuw

Op Oudjaarsavond stopt het deeltaxivervoer om 22.00 uur. Op Nieuwjaarsdag, tussen 0.30 uur en 02.00 uur (Nieuwjaarsdag), wordt er vervoer aangeboden aan Wmo-klanten (voor ritten naar huis).

6 Tarieven

6.1 Opbouw ritprijs

De prijs van een deeltaxirit is gebaseerd op een instaptarief plus een kilometertarief. De afstand wordt berekend volgens de kortste route. Deze route wordt berekend met behulp van de routeplanner van de vervoerder. Eventueel gereden omrijdkilometers worden niet doorberekend in het tarief.

Grens 25 kilometer

U mag maximaal 25 kilometer tegen het Wmo-tarief of het OV-deeltaxitarief reizen. Voor ritten langer dan 25 kilometer kunnen Wmo-klanten een beroep doen op Valys (zie 8.11). Voor langere deeltaxiriten wordt per extra gereden kilometer het doorreisttarief gerekend.

Verruiming reismogelijkheden

Gemeenten kunnen afzonderlijk besluiten om de reismogelijkheden voor Wmo-klanten te verruimen. In die gevallen kunnen klanten langer doorreizen tegen Wmo-tarief. Dit kan op twee manieren:

- Ophoging van het maximum aantal te bereizen kilometers (geldt alleen in Baarle-Nassau);
- Toekenning van puntbestemmingen; een puntbestemming is een locatie die door de gemeente is aangewezen, waar Wmo-klanten tegen het Wmo-tarief naartoe mogen reizen.

Op de website van Deeltaxi West-Brabant vindt u een lijst met de rechten per gemeente.

6.2 Vaststelling ritprijs

De kosten voor ritten in het volgende jaar worden aan het eind van het huidige jaar bepaald.

Wmo-ritprijs

De gemeenten hebben samen besloten dat de prijs van Wmo-ritten gelijk is aan het Brabantse bustarief (op saldo). Dit betekent dat het instaptarief en het tarief per kilometer voor Wmo-klanten hetzelfde is als het tarief voor busreizen in Brabant.

OV-ritprijs

De provincie bepaalt de hoogte van het OV-deeltaxitarief. Zij streeft hierbij naar zoveel mogelijk uniformiteit tussen de verschillende Brabantse regio's.

Doorreisttarief

De hoogte van het doorreisttarief wordt door de provincie bepaald.

6.3 Actuele ritprijzen

De actuele ritprijzen vindt u op de website van Deeltaxi West-Brabant. De ritprijzen voor het nieuwe jaar worden aan het einde van het jaar gecommuniceerd via de website.

OV-advies

Bij het reserveren van een OV-deeltaxirit controleert de reserveringscentrale van PZN of er een passend OV-alternatief is (zie 8.7). Als dit er niet is, betaalt u het (gewone) OV-deeltaxi tarief. Als er wel een goed OV-alternatief is, en u besluit de reis toch met deeltaxi te maken, dan geldt vanaf de 1e kilometer het hogere doorreisttarief.

6.4 Afronding ritprijs

De ritprijs wordt berekend in centen.

De prijs voor de heenrit kan verschillen van de prijs voor de terugrit als de afstand tussen de heen- en terugrit verschilt (bijvoorbeeld vanwege eenrichtingsverkeer). Bij het reserveren van de rit krijgt u direct te horen wat de rit kost.

Wanneer u op rekening rijdt of wil pinnen in de taxi, wordt het tarief in centen in rekening gebracht. Bij contante betaling in de taxi wordt de ritprijs afgerond op € 0,05 volgens het 'supermarktmodel'.

6.5 Gebruik van een veerpont

Een taxi van Deeltaxi West-Brabant kan soms via een veerpont rijden. Als de kortste route naar uw bestemming via een veerpont gaat, wordt de prijs berekend op basis van die kortste route, zelfs als de taxi uiteindelijk geen veerpont gebruikt. Als de taxi wel een veerpont gebruikt, worden de kosten voor de overtocht door het taxibedrijf betaald. U hoeft als klant dus geen extra kosten te betalen.

7 Uw rit betalen

7.1 Betaalmogelijkheden

Uw ritprijs kunt u op verschillende manieren voldoen:

	Betaalmogelijkheid	Wmo	OV
7.2	contante betaling	x	x
7.3	contactloos of pinnen in de taxi	x	x
7.4	automatische incasso	x	
7.5	rekening rijden	x	

Kaarten die u kunt gebruiken in het gewone Openbaar Vervoer, zoals de OV-chipkaart en dagkaartjes, zijn niet geldig in het deeltaxivervoer.

7.2 Contante betaling

U betaalt de ritprijs voor aanvang van de rit aan de chauffeur. Wij verzoeken u om bij contante betaling zo veel mogelijk met gepast geld te betalen. De chauffeur verstrekt wisselgeld.

7.3 Contactloos of pinnen in de taxi

U kunt in de taxi contactloos betalen (met uw bankpas, smartphone, smartwatch) of met pin.

Let op: de pinautomaten in de taxi's zijn niet voorzien van een scherm met voelbare toetsen.

Storingen in het pinsysteem

Als er problemen zijn met het pinnen of de betaalterminal, kan het taxibedrijf u om een eenmalige machtiging vragen. Als u deze machtiging niet kan geven, hoeft u niet te betalen. De kosten die normaal gesproken door u moeten worden betaald, worden dan door het taxibedrijf gedekt, en u wordt nog steeds vervoerd. Het taxibedrijf moet de oorspronkelijke betaling volledig aan de opdrachtgever overmaken.

7.4 Automatische incasso

Aanvraag automatische incasso

U kunt per automatische incasso betalen. Dit vraagt u aan bij de klantenservice van PZN (zie 19.2). U ontvangt dan een machtigingsformulier met het verzoek dit ingevuld terug te sturen. Na ontvangst van de machtiging verwerkt PZN deze informatie bij uw klantgegevens. Dit duurt ongeveer een week. Vanaf dat moment betaalt u de ritten achteraf via automatische incasso. PZN rekent voor deze service € 2,95 per maand. Dit bedrag wordt elke maand rond dezelfde datum afgeschreven. De incassokosten worden alleen geïnd als u die maand gereisd heeft. Voor klanten met een visuele beperking (door gemeenten als zodanig aangemeld) geldt een extra service. Als u tot deze klantgroep behoort, maakt u kosteloos gebruik van de regeling automatische incasso.

Werking automatische incasso

U geeft een machtiging af voor automatische incasso van de ritkosten. Maandelijks worden de ritkosten, plus de maandelijkse incassokosten, afgeschreven van de door u opgegeven bankrekening. PZN stuurt u maandelijks een factuur. Daarop staat welke ritten op rekening gereden zijn en tegen welke kosten. Wanneer u niet meer via automatische incasso wenst te rijden, meldt u dat schriftelijk aan PZN.

Let op: Het kan gebeuren dat een incasso mislukt, bijvoorbeeld omdat niet genoeg geld op de rekening staat. PZN herinnert u hieraan via maximaal drie aanmaningen. Het niet of te laat betalen van de incasso kan ertoe leiden dat PZN de wettelijk toegestane incassokosten bij u in rekening brengt. Vanaf dat moment betaalt u de ritten met uw pinpas of met contant geld in het voertuig. Dit wordt automatisch voor alle bestelde ritten aangepast. Deze werkwijze wordt ook toegepast wanneer u de incasso onterecht laat storneren. Als de ritkosten weer geïncasseerd kunnen worden, laat u dit telefonisch weten aan PZN via 088 - 076 19 00 (lokaal tarief).

7.5 Rekening rijden

Instellingen kunnen ervoor kiezen om groepen klanten op rekening te laten rijden. In dat geval ontvangt de instelling een factuur van de vervoerder en regelt zij de afrekening met de klanten achteraf zelf.

Als instellingen meer informatie hierover willen, kunnen ze contact opnemen met de klantenservice van de vervoerder (zie 19.2).

7.6 Betalingsbewijs

U kunt de chauffeur vragen om een betalingsbewijs. De chauffeur moet dit bewijs gratis verstrekken door middel van een geprinte bon.

7.7 Ritoverzichten

Een ritoverzicht kan belangrijk zijn voor bijvoorbeeld de belastingaangifte. Klanten die gebruik maken van MijnTaxiApp (zie hoofdstuk 14) kunnen dit overzicht met verreden ritten in de app zelf inzien.

Het is mogelijk om een papieren versie van het ritoverzicht te bestellen. PZN stuurt deze na aanvraag per post toe. Administratiekosten voor deze service bedragen € 10,00.

7.8 Verkeerd tarief

De taxichauffeur krijgt voorafgaand aan de rit de ritprijs van de centrale door. Deze ritprijs is gelijk aan het tarief dat de klant hoort bij de bevestiging van de ritboeking. De chauffeur kan en mag dit tarief niet aanpassen.

In de taxi betaalt u altijd het tarief dat de chauffeur opgeeft. Als u het niet eens bent met dit tarief, of bij vermoeden van misbruik, is het verstandig om de chauffeur te vragen om een betalingsbewijs. Met een kopie van dat betalingsbewijs kunt u dan een klacht indienen bij de klantenservice van de vervoerder (zie 19.2).

8 Soorten ritten

8.1 Soorten ritaanvraag

Deeltaxi West-Brabant onderscheidt verschillende soorten ritaanvragen:

- standaardrit, op gewenste vertrektijd (zie 8.2);
- prioriteitsrit, op gegarandeerde aankomsttijd (zie 8.3) → alleen bij plechtigheden (huwelijken of uitvaarten) en theaterbezoek;
- OV-aansluitingsrit vooraf → naar OV-halte of station (zie 8.4);
- OV-aansluitingsrit achteraf → vanaf OV-halte of station (zie 8.5);
- Taxipointrit (zie 8.6).

8.2 Standaardrit (gewenste ophaaltijd)

Bij een standaardrit boekt u een rit op de tijd dat u opgehaald wilt worden. U wordt opgehaald binnen 15 minuten voor of na de gewenste ophaaltijd.

8.3 Prioriteitsrit (gegarandeerde aankomsttijd)

Voor speciale ritten, zoals bruiloften, begrafenissen, of als u uw aansluiting op bus of trein wilt halen, kunt u een prioriteitsrit boeken. Deze rit kunt u ook gebruiken voor theaterbezoek.

Bij een prioriteitsrit wilt u uiterlijk op de opgegeven aankomsttijd op de bestemming zijn, en maximaal 15 minuten eerder. U meldt bij het reserveren dat het een prioriteitsrit is. De medewerker aan de telefoon vertelt u binnen welke tijden de taxi arriveert, daarbij rekening houdend met drukte op de weg en eventuele omrijdtijd.

8.4 OV-aansluitrit vooraf

U kunt deeltaxi inzetten om naar een bushalte of treinstation toe te reizen, om daar de reis per bus of trein te vervolgen. Voor het ophalen en afzetten gelden dan dezelfde spelregels als voor een prioriteitsrit. U wordt van of naar de dichtstbijzijnde bushalte of treinstation gebracht. U bent uiterlijk op de aangegeven aankomsttijd op de bestemming of maximaal 15 minuten eerder.

8.5 OV-aansluitrit achteraf

U kunt deeltaxi ook inzetten om vanaf een bushalte of treinstation te reizen, in vervolg op bus of trein. U reist dan binnen een kwartier nadat u op de halte/het station arriveert, per deeltaxi verder. De taxi wacht maximaal 10 minuten in geval van vertraging.

8.6 Taxipointrit

Een Taxipoint is een apparaat op een locatie waar vandaan veel deeltaxiritten vertrekken. Via een Taxipoint kunt u op die locatie eenvoudig de terugrit inboeken. Bijvoorbeeld na afloop van een afspraak of bezoek in het ziekenhuis. U bestelt de terugrit door met uw klantenpas het Taxipoint te activeren. Voorwaarde is dat de heenrit ook per deeltaxi is gemaakt. De kenmerken van de heenrit (aantal personen, prijs, hulpmiddelen etc.) gelden ook voor de terugrit. Het is niet mogelijk voor de terugreis een ander vertrekpunt te kiezen.

In West-Brabant zijn de volgende ziekenhuizen uitgerust met een Taxipoint:

- ziekenhuis Amphia Molengracht, Breda;
- ziekenhuis Bravis, Bergen op Zoom;
- ziekenhuis Bravis, Roosendaal.

8.7 OV-reisadvies

Bij het reserveren van een OV-deeltaxirit, gaat de centrale van PZN na of het openbaar vervoer (de bus) een goed alternatief biedt voor het vervoer naar de eindbestemming. Als dit het geval is, krijgt u een OV-reisadvies.

Wanneer geldt de bus als een goed alternatief?

- U hoeft niet langer dan 10 minuten te lopen naar of vanaf de halte.
- U hoeft maximaal 1 overstap te maken.
- De maximale reistijd is niet meer dan 50 minuten langer dan de reistijd per deeltaxi (inclusief de looptijd van en naar de halte).
- De vertrektijd ligt tussen 30 minuten voor of 30 minuten na uw gewenste vertrektijd.

Wat als sprake is van een goed alternatief?

U bepaalt zelf of u de rit met het OV-alternatief of per deeltaxi wil maken. Als u kiest voor het OV-alternatief, helpen we u zo goed mogelijk op weg met de volgende informatie:

- van welke verbindingen u gebruik kunt maken;
- welke overstappen er zijn;
- wat de reistijd is;
- wat de reiskosten van het OV zijn, en wat de kosten van de rit met Deeltaxi West-Brabant zijn;
- de verwachte vertrek- en aankomsttijd.

Wanneer u ervoor kiest om de rit, ondanks een OV-alternatief, toch met Deeltaxi West-Brabant te maken, dan geldt naast het vaste instaptarief een verhoogd kilometertarief. Vanaf de eerste kilometer wordt het doorreisttarief in rekening gebracht (zie 6.2).

Let op:

- *Het OV-advies geldt niet voor Wmo-klanten, of voor OV-klanten met een rolstoel of scootmobiel.*
- *Bij extreme weersomstandigheden (zie 18.3) wordt het OV-advies uitgeschakeld.*

8.8 Vaste rit

Via het inboeken van een vaste rit kunt u regelmatig terugkerende ritten (bijvoorbeeld elke week dezelfde rit) voor langere tijd vastleggen. U geeft bij het inboeken van een vaste rit altijd het telefoonnummer op waarop u bereikbaar bent. U kunt uw vaste ritten tot drie maanden vooruit inboeken.

Tijdens nationale feestdagen, zoals Kerstmis, Pasen, Hemelvaartsdag, Pinksteren en Nieuwjaarsdag, worden de vaste ritten die normaal op een werkdag vallen, automatisch verwijderd omdat ze meestal niet nodig zijn. Als u toch een vaste rit op zo'n feestdag wilt behouden, geeft u dit apart aan PZN door.

8.9 Samen reizen

Als een Wmo-klant met één of meer Wmo-klanten samen wil reizen, dan kan dit via de optie "Samen reizen". De aanvraag loopt via het callcenter van de vervoerder. De ritaanvraag dient minimaal 24 uur van te voren geboekt te zijn. Het is belangrijk dat de persoon die de ritten boekt ook de klantgegevens van de andere Wmo-klanten doorgeeft.

De volgende voorwaarden zijn van kracht:

- Het vertrek- en aankomstadres zijn hetzelfde;
- Het type ritaanvraag is hetzelfde;

- Eventuele klantindicaties zijn niet met elkaar in tegenspraak (bijvoorbeeld twee klanten, beide met de indicatie voorin zitten).

8.10 Niet toegestane ritten

U mag geen gebruik maken van de deeltaxi als u voor uw rit recht heeft op vervoer vanuit een andere voorziening. Dit geldt voor vervoer van en naar dagbesteding in het kader van Wmo of Wlz, leerlingenvervoer, WSW-vervoer, UWV-vervoer, WIA-vervoer en zittend ziekenvervoer. In deze situaties is het aan de betreffende organisaties (zoals zorginstellingen, scholen, werkvoorziening of verzekeraars) om het vervoer van en naar de voorziening te regelen.

In uitzonderingsgevallen kunnen gemeenten vervoer met deeltaxi naar dagbesteding toestaan. De klant krijgt dan een aantekening bij de klantgegevens. Alleen met die aantekening is het reizen naar dagbestedingslocaties toegestaan.

Persoonsgebonden budget

Als u Wmo- of Wlz-klant bent en over een persoonsgebonden budget beschikt, mag u deze ritten naar de dagbesteding ook niet met deeltaxi maken, tenzij u (schriftelijke) toestemming heeft van de gemeente. De gemeente maakt hiervan aantekening bij uw deeltaxi klantgegevens.

Gemeenten controleren of Wmo-klanten niet toegestane ritten maken met Deeltaxi West-Brabant. Gemeenten kunnen klanten uitnodigen voor een toelichting op hun reisgedrag en kunnen in het uiterste geval besluiten om uw Wmo-voorziening in te trekken (zie 12.5).

8.11 Valys

Deeltaxi West-Brabant biedt vervoer in de regio West-Brabant. Als u buiten de regio wilt reizen, of als u in de regio een rit van meer dan 25 km wilt maken, kunt u als Wmo-klant gebruik maken van Valys.

Valys is een landelijke reisservice voor mensen met een mobiliteitsbeperking. Valys is er voor uitstapjes die vooral bedoeld zijn voor plezier en ontspanning, en die plaatsvinden op lange afstanden buiten uw eigen regio. Dit betekent dat of de plaats waar u naartoe gaat of de plaats waar u wordt opgehaald, meer dan 25 kilometer van uw huis verwijderd moet zijn. Valys is een apart systeem en staat los van Deeltaxi West-Brabant. Als u met Valys wilt reizen, vraagt u eerst een Valyspas aan.

Neem voor meer informatie over Valys contact op met het telefoonnummer 0900-9630 of kijk op de website van [Valys](#).

9 Een rit boeken

9.1 Reserveringswijze

Als klant kunt u zelf een rit aanvragen. Ook anderen (zoals begeleider, partner, kind) kunnen ritten voor u aanvragen. Bij de ritaanvraag kunt u meerdere ritten tegelijk reserveren. U kunt meteen uw terugrit inboeken, maar dat hoeft niet.

Het inboeken van een rit kan op de volgende manieren:

- via het reserveringsnummer 088 - 076 10 00 (lokaal tarief);
- via het online ritreserveringsformulier op de website van Deeltaxi West-Brabant;
- via MijnTaxiApp (zie hoofdstuk 14);
- via een Taxipoint (zie 8.6)

Het boeken van ritten per e-mail is niet mogelijk.

9.2 Bereikbaarheid ritreservering

U kunt de ritreservering van PZN bereiken op de volgende dagen en tijden:

- maandag tot en met donderdag van 06.30 - 00.30 uur;
- vrijdag tot en met zondag en op nationale feestdagen van 06.30 - 01.30 uur.

PZN sluit de centrale pas nadat de laatste rit is verreden. Ook de boekingen via internet of via MijnTaxiApp worden gedurende bovengenoemde tijden in behandeling genomen.

Tijdens Dodenherdenking (4 mei) is de centrale van PZN gesloten tussen 19.55 en 20.03 uur. Tussen deze tijdstippen staan de deeltaxi's onderweg ook tijdelijk stil.

9.3 Gegevens ritboeking

Bij de ritreservering vraagt de medewerker u om de volgende gegevens:

- uw pasnummer;
- uw achternaam, als u geen klantenpas van Deeltaxi West-Brabant heeft;
- de datum en de dag waarop u de rit wilt maken;
- de soort ritaanvraag (zie 8.1);
- het tijdstip waarop u wilt vertrekken of wilt aankomen (afhankelijk van het soort rit dat u aanvraagt);
- het adres waarop u wordt opgehaald en het adres waar u naartoe wilt. Geef zowel de straat (of postcode) als het huisnummer door. Voor sommige veel voorkomende plaatsen, zoals stations, bushaltes, ziekenhuizen, winkelcentra, theaters, enzovoort, is het genoeg om alleen de naam van de locatie door te geven. Het is belangrijk om de juiste adresgegevens bij de hand te hebben wanneer u de rit boekt.
- het aantal personen (zoals begeleiders of gezinsleden) dat met u meereist. Vermeld hierbij ook of er kinderen, huisdieren of hulphonden meereizen.
- mee te nemen hulpmiddelen (rolstoel/scootmobiel/rollator) en/of omvangrijke bagage.
- het telefoonnummer voor de terugbelservice (zie 9.6).
- dezelfde gegevens voor een eventuele retourrit.

9.4 Bevestiging ritboeking

U ontvangt van elke ritboeking een bevestiging. Als u online een rit aanvraagt, krijgt u een digitale bevestiging. Als u telefonisch een rit besteld, herhaalt de medewerker de ritgegevens voordat het gesprek eindigt. In de bevestiging worden in ieder geval de volgende gegevens genoemd:

- datum van de rit;
- vertrek- of aankomsttijd van de rit;
- vertrek- en aankomstadres van de rit;
- aantal personen dat meereist;
- eventuele hulpmiddelen die meegaan;
- de ritprijs.

Verantwoordelijkheid klant voor controle ritboeking

Het is uw eigen verantwoordelijkheid om de ritgegevens goed te controleren. Als u de rit via de app hebt geboekt, bekijk dan de boeking om te controleren of alles klopt. Als u telefonisch hebt geboekt, luister dan naar de herhaling van de ritgegevens door de medewerker. Als de ritgegevens niet correct zijn, neem dan opnieuw contact op met de ritreservering.

9.5 Tijdig uw rit boeken | Vooraanmeldtijd

We adviseren u om uw rit(ten) zo ver mogelijk van te voren te boeken. Dit helpt om ervoor te zorgen dat onze taxi's op tijd rijden. Soms, op heel drukke momenten of wanneer er onverwachte drukte is, kan het voorkomen dat we de rit niet precies op het gewenste tijdstip kunnen uitvoeren. Als dat gebeurt, stellen we u op de hoogte en laten we u weten hoe laat u de taxi kunt verwachten.

Houd bij het inboeken van een deeltaxirit minimaal rekening met de volgende vooraanmeldtijden:

Soort rit	Vooraanmeldtijd
Standaardrit op gewenste vertrektijd	1 uur voor vertrek
Vroege rit tussen 07:00 en 08:00 uur	Voor 21:00 uur de dag ervoor
Prioriteitsrit	2 uur voor aankomst
OV-aansluitingsrit vooraf	2 uur voor aankomst
OV-aansluitingsrit achteraf	1 uur voor vertrek
Taxipoint rit	20 minuten voor vertrek

U kunt een rit tot maximaal drie maanden vooruit boeken.

Inboeken ritten voor kerstdagen en Oud & Nieuw

Tijdens de kerstdagen en met Oud & Nieuw is er altijd een grote vraag naar deeltaxivervoer. Voor die dagen gelden aangepaste afspraken voor het inboeken van ritten. De afspraken hierover worden gecommuniceerd via de website van Deeltaxi West-Brabant.

Voor deze dagen is tijdig inboeken van de rit extra belangrijk. Om verzekerd te zijn van een deeltaxirit is het raadzaam tenminste één week van te voren in te boeken. Daarna worden ritten alleen ingeboekt op basis van beschikbaarheid.

9.6 Belservice

Om u goed te informeren, bieden we verschillende belservices aan. Voorwaarde voor gebruik van de deze service is dat uw telefoonnummer, bij voorkeur uw mobiele nummer, bekend is bij de vervoerder. Bij het boeken van uw rit geeft u aan of u gebruik wilt maken van de belservice en met welk telefoonnummer.

Soorten belservices

Terugbelservice

De vervoerder belt u 5 tot 10 minuten voordat het voertuig arriveert, zodat u zich klaar kunt maken om te vertrekken.

Vertragingsbelservice

De vervoerder belt u als het voertuig later dreigt aan te komen dan de uiterste vertrektijd. Daarbij hoort u direct hoe laat het voertuig ongeveer zal aankomen.

Loosmelding-belservice

Als de chauffeur u niet op de afgesproken plek aantreft (zie 10.9), neemt de chauffeur of call-agent minimaal één keer persoonlijk telefonisch contact met u op ter voorkoming van een loosmelding.

Verzoek ander tijdstip

De vervoerder mag u bellen met verzoek of u op een ander tijdstip kunt reizen, bijvoorbeeld vanwege drukte. U beslist zelf of u hiermee akkoord gaat.

Voorkeuren belservice

Bij de klantenservice van de vervoerder (zie 19.2) kunt u uw persoonlijke voorkeuren laten vastleggen. U kunt aangeven of u wel of geen gebruik wilt maken van de terugbelservice, en op welke wijze u geïnformeerd wilt worden (telefonisch, sms).

U kunt ook via de app (zie hoofdstuk 14) informatie ontvangen over waar de taxi is en hoe laat deze arriveert.

9.7 Wijzigen of annuleren van een rit

Een wijziging of annulering van een rit geeft u zo snel mogelijk door aan de vervoerder. Dit geldt ook als u wijzigingen in de ritgegevens wilt maken, zoals het tijdstip of adres, het aantal personen of extra bagage. Het is niet mogelijk om nog wijzigingen door te geven als de taxi al is aangekomen. De chauffeur zelf mag de rit niet wijzigen of annuleren.

U kunt wijzigingen aan uw geplande rit tot een half uur voor de vroegst mogelijke vertrektijd doorgeven aan de vervoerder (niet het taxibedrijf). Dit kan telefonisch via het ritreserveringsnummer of via de app. Als u een wijziging later doorgeeft, mag de vervoerder de rit weigeren. In dat geval kunt u een nieuwe rit inboeken.

Verantwoordelijkheid klant voor tijdig afmelden rit

Als u de rit niet op tijd annuleert of niet op de afgesproken instaplocatie aanwezig bent, kan de vervoerder u verantwoordelijk houden voor de kosten. In deze situaties kan de vervoerder u de vastgestelde ritprijs plus € 12,50 aan administratiekosten in rekening brengen.

10 Rondom aankomst en vertrek van het voertuig

10.1 Gereed voor ophalen

Bij een standaardrit (rit met een gewenste vertrektijd) zorgt u dat u tenminste 15 minuten voor de opgegeven tijd klaar staat. Als u bent gebeld via de terugbelservice, zorgt u dat u uiterlijk 5 minuten na het telefoontje klaar staat op de afgesproken ophaalplek.

10.2 Aanbellen en wachten

Bij aankomst op het afgesproken ophaaladres belt de chauffeur aan of meldt die zich bij de receptie.

Wachttijd chauffeur

Als u via de terugbelservice tijdig bent geïnformeerd dat de taxi eraan komt, wacht de chauffeur nadat hij zich heeft gemeld minimaal drie minuten op u op de instaplocatie. Als u niet bent gebeld wacht de chauffeur minimaal vijf minuten nadat hij zich heeft gemeld.

Als u een 'OV-aansluitingsrit achteraf' gebruikt na een bus- of treinreis, wacht de deeltaxi maximaal 10 minuten na de geplande aankomsttijd van de bus of trein op u bij vertraging.

10.3 Hulp door chauffeur

Bij Deeltaxi West-Brabant zorgen we ervoor dat uw vervoer zo makkelijk mogelijk verloopt. De chauffeur staat voor u klaar om te helpen waar dat nodig is voor, tijdens en na de rit. Hij kan u bijvoorbeeld begeleiden van de deur naar het voertuig en weer terug, en assisteren bij het in- en uitstappen als u dat wenst. Als u dat zelf niet kunt, belt de chauffeur bij uw bestemming aan. Op uw verzoek kan hij u ook helpen met uw bagage. Als het voertuig niet direct tot aan uw voordeur kan komen, kan de chauffeur u, als u dat wilt, begeleiden naar de voordeur. Hierbij is het belangrijk dat de chauffeur zicht op het voertuig behoudt voor de veiligheid van andere passagiers.

Zie ook dienstverlening door de chauffeur (zie 12.2).

10.4 Instap- en uitstaplocatie

Deeltaxi West-Brabant biedt vervoer van deur-tot-deur, van deur-tot-halte of van halte-tot-halte.

Onder deur verstaan we:

- een voordeur van een huis of ander gebouw;
- de centrale ingang van een gebouw of woningcomplex (waar de deurbellen zich bevinden).
- een herkenbaar afspreekpunt (zie 10.5): dit is een duidelijke plek in of bij een gebouw waar u en de chauffeur kunnen afspreken. Bijvoorbeeld een Taxi Trefpunt bij een ziekenhuis of een afspreekpunt bij een winkelcentrum;
- de hoofdingang, receptie of slagboom bij een campingterrein of recreatiepark.
- een andere duidelijke plek waar voertuigen van Deeltaxi West-Brabant kunnen komen via de openbare weg. Als een adres in een gebied ligt waar voertuigen niet kunnen rijden, zoals een voetgangersgebied, wordt de rit gepland naar een afgesproken locatie aan de rand van dat gebied. In dit geval brengt de chauffeur u niet naar de exacte eindbestemming.

Afspraak om de klant op te halen bij het ziekenhuis

In ziekenhuizen zijn er vaak verschillende ingangen, zoals bijvoorbeeld de polikliniek. Bij Deeltaxi West-Brabant wordt u altijd opgehaald en afgezet bij de hoofdingang van het ziekenhuis.

10.5 Afspreekpunt

Op plekken die niet met een auto of busje te bereiken zijn, waar geen duidelijk adres is of meerdere ingangen zijn, maken we gebruik van afspreekpunten. Dat zijn herkenbare en bereikbare plekken waar de chauffeur u ophaalt en afzet. Dit geldt bijvoorbeeld voor plaatsen zoals winkelcentra, stations, gebouwen, natuurgebieden en straten waar je niet met een auto of busje. Soms wordt een tijdelijk afspreekpunt aangewezen (bijvoorbeeld bij evenementen). Tijdens het boeken van uw rit wordt u verteld of u bij een afspreekpunt moet in- of uitstappen.

⇒ Kent u een plek waar het vaak lastig is om opgehaald of afgezet te worden, dan kunt u dit melden bij het Bureau Deeltaxi (bureaudeeltaxi@west-brabant.eu).

10.6 Marges rondom ophalen | Standaardrit

De taxi arriveert tussen 15 minuten voor of na het afgesproken tijdstip.

Het kan voorkomen dat de chauffeur eerder arriveert dan een kwartier voor de afgesproken tijd. U mag ervoor kiezen om in te stappen, maar dat is niet verplicht. Als u instapt, betekent dit dat u akkoord gaat met het vertrek op dat eerdere tijdstip.

Als u op dat moment liever niet instapt, heeft u twee opties:

- De chauffeur wacht tot een kwartier voor het afgesproken tijdstip, of
- De chauffeur reist door naar de volgende klant en het taxibedrijf stuurt een ander voertuig om u binnen de afgesproken tijd op te halen.

Bij een rit op aankomsttijd wordt bij de bevestiging van de ritboeking aangegeven binnen welke tijdsvenster de taxi voor komt rijden.

10.7 Marges rondom afzetten | Prioriteitsrit

Bij een prioriteitsrit bent u hooguit 15 minuten voor de aangegeven aankomsttijd op de opgegeven bestemming.

Om ritten met prioriteit goed te kunnen uitvoeren, wordt er meer speling gehouden in de ophaaltijd. De vervoerder geeft bij het boeken van de rit aan binnen welke tijdsperiode de taxi voor komt rijden.

10.8 Marges rondom omrijden | Toegestane reistijd

Deeltaxiriten worden vaak gecombineerd met andere passagiers. Dit betekent dat het kan gebeuren dat u in de ene week alleen in de taxi zit en in de volgende week met één of meer andere passagiers. De vervoerder volgt altijd de regels over hoe lang het ophalen of afzetten mag duren, of er nu andere passagiers zijn of niet.

Vanaf het moment van ophalen mag de rit hooguit 30 minuten langer duren dan de rechtstreekse reistijd op de snelste route. Het taxibedrijf mag u niet vragen om van het ene naar het andere voertuig over te stappen.

10.9 Chauffeur en klant treffen elkaar niet

Het kan gebeuren dat u en de chauffeur elkaar niet ontmoeten op de aangegeven ophaalplek.

U meldt dat de taxi er (nog) niet is

De taxi mag tot 15 minuten na de opgegeven vertrektijd voor komen rijden. Als het voertuig daarna (dus vanaf 16 minuten na de opgegeven vertrektijd) nog niet op de instaplocatie is, raden we u aan

om dit direct melding te melden bij de ritreservering van de vervoerder. De vervoerder controleert waar het voertuig is en laat u weten hoe lang het duurt voor de taxi aankomt.

De vervoerder probeert het binnen 30 minuten na uw melding is te lossen, tenzij deze kan aantonen dat de fout niet het gevolg is van het eigen handelen. Als het probleem vervolgens niet binnen 30 minuten is opgelost, is de compensatieregeling van kracht (zie 16.6).

De chauffeur vindt u niet

Als de chauffeur u niet vindt na de minimale wachttijd, neemt hij telefonisch contact met u op (als er een telefoonnummer geregistreerd staat). Als de chauffeur u niet kan bereiken, of hij u ondanks telefonisch contact toch niet kan vinden, meldt de chauffeur de rit loos.

Zodra een chauffeur de rit loos meldt, wordt de geplande rit geannuleerd. Als u een nieuwe rit wilt boeken, wordt deze automatisch één uur later ingepland. Als de chauffeur u niet heeft gebeld, maar uw mobiele telefoonnummer staat wel bij uw klantgegevens, zorgt de vervoerder er voor dat er binnen 30 minuten een taxi komt om u op te halen.

Herhaaldelijk loosmeldingen

Als een klant herhaaldelijk loosmeldingen veroorzaakt, neemt de vervoerder contact op met de klant. Als dit gedrag aanhoudt, kan de vervoerder besluiten om de klant een (tijdelijk) reisverbod voor Deeltaxi West-Brabant op te leggen (zie 12.5). De vervoerder stelt de gemeente op de hoogte van deze beslissing.

10.10 Verkeerd voertuig

Het kan voorkomen dat u niet kunt reizen met het voertuig dat voor u klaar staat. Dit kan bijvoorbeeld gebeuren als u in een rolstoel zit en het voertuig een gewone personenauto is. Als dit voorkomt, neemt de chauffeur onmiddellijk contact op met de vervoerder. Als blijkt dat de gemeente u niet de juiste indicatie heeft gegeven, moet u zelf contact opnemen met de gemeente.

Vergissing in de planning

Als de vervoerder per ongeluk een verkeerd voertuig stuurt vanwege een fout in de planning, zorgt de vervoerder ervoor dat er zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 30 minuten, een geschikt voertuig voor rijdt.

10.11 Geen opvang op bestemmingsadres

Als klant (of begeleider) heeft u een eigen verantwoordelijkheid dat er iemand aanwezig is om u op de bestemming op te vangen (als dat nodig is). Als er niemand op de bestemming aanwezig is om u te ontvangen, moet u uitstappen en zelf een oplossing vinden.

U kunt bijvoorbeeld een nieuwe rit reserveren of proberen contact op te nemen met de persoon met wie u de afspraak had gemaakt. In deze situaties hoeft de chauffeur geen oplossing voor u te vinden. We kunnen ook niet garanderen dat u meteen met hetzelfde voertuig kunt terugreizen.

In dit soort situaties kunt u altijd de vervoerder bellen en vragen of ze snel een nieuwe rit voor u kunnen regelen. Van chauffeurs wordt verwacht dat ze in dit soort situaties professioneel handelen, vooral als het gaat om klanten met specifieke ziektebeelden, zoals bijvoorbeeld dementie of een verstandelijke handicap. Ook in de gevallen waarbij er geen opvang is op de bestemmingslocatie omdat de taxi veel te vroeg of juist met veel vertraging arriveert, dient de vervoerder mee te denken in de oplossing voor de klant.

10.12 Uw ritboeking is leidend

De chauffeur brengt u altijd van het adres waar u opgehaald wordt naar het adres waar u naartoe wilt, volgens de afspraken uit de ritboeking.

Het is dus niet mogelijk om het adres waar u naar toe reist te veranderen tijdens de rit, of om extra personen op te halen, die vooraf niet bij de ritboeking zijn opgegeven.

11 Voertuigen

11.1 Voertuigeisen

Voor het deeltaxivervoer worden personenauto's en 8 persoons (rolstoel)bussen gebruikt. Er zijn bepaalde regels en eisen die door de wet en de opdrachtgever worden gesteld aan deze voertuigen.

Alle voertuigen moeten aan de volgende eisen voldoen:

- hebben een comfortabele instap. Het gebruik van
- losse en/of instabiele blokken of trapjes om de instap te verlagen is nooit toegestaan. Vaste, aan het voertuig gemonteerde traptreden zijn wel toegestaan. De maximale instap- en tredehoogte is 27 cm;
- zijn voorzien van goedgekeurde veiligheidsgordels;
- hebben een goede vering en comfortabele stoelen;
- zijn voorzien van een goed werkende verwarming ventilatie;
- zijn schoon van binnen en van buiten en hebben een representatief uiterlijk;
- zijn voorzien van een gekeurde brandblusser en EHBO-doos;
- zijn rookvrij.

(Rolstoel)bussen:

De volgende regels gelden voor de instap:

- De taxi mag nooit losse of wiebelige blokken of treden gebruiken om de instap te verlagen. Vaste traptreden die aan het voertuig vast zijn gemaakt, zijn wel toegestaan;
- De hoogte van de instap vanaf de grond bij een (rolstoel)bus mag maximaal 23 cm zijn, en de ruimte tussen de treden mag maximaal 24 cm zijn;
- Voor rolstoelbussen is het verplicht om een rolstoellift en een goed werkend systeem voor de veiligheid van rolstoelgebruikers te hebben (Rolstoel Inzittenden Beveiliging Systeem).

11.2 Herkenbaarheid

De voertuigen zijn via stickers op de voorportieren en/of een bordje voor de voorruit herkenbaar als Deeltaxi West-Brabant.

11.3 Toegankelijkheid

Het voertuig is makkelijk toegankelijk en voldoet aan speciale reisbehoeften en extra rechten die in uw klantgegevens staan. (Rolstoel)bussen hebben of een lage instap of een extra opstap. In deze voertuigen zijn handgrepen en stangen voor extra ondersteuning.

11.4 Aantal personen op de achterbank

In een personenauto mogen twee passagiers vervoerd worden op de achterbank. Als er qua afmetingen en beenruimte sprake is van drie gelijkwaardige zitplaatsen, dan mogen er drie personen vervoerd worden op de achterbank. Op de zitplaats voorin, naast de chauffeur, mag altijd maar één persoon plaatsnemen.

Als u als Wmo-klant in een ander voertuigtype dan gewone auto wordt vervoerd, krijgt u een stoel toegewezen waar u zo min mogelijk last hebt van andere klanten die in- en uitstappen.

12 Omgangsvormen in de taxi

12.1 Gedrag van de chauffeur

De wet en de opdrachtgever stellen veel eisen aan de chauffeurs die in deeltaxivervoer worden ingezet. Voor u als klant zijn vooral de volgende eisen zichtbaar en belangrijk.

De chauffeur:

- kent de spelregels van Deeltaxi West-Brabant;
- is klantvriendelijk, dienstverlenend en sociaal vaardig;
- is correct en representatief gekleed;
- heeft kennis van omgang met de doelgroep en kan omgaan met diverse beperkingen;
- heeft een geldig certificaat levensreddend handelen;
- heeft kennis van en ervaring met het opklappen, bedienen en vastzetten van de verschillende hulpmiddelen;
- beheerst zit- en tiltechniek voor passagiers met een beperking;
- spreekt goed Nederlands.

12.2 Dienstverlening door de chauffeur

De chauffeur:

- parkeert de auto op een handige plek
- stapt uit en belt aan (of meldt zich bij de balie) bij aankomst op de instaplocatie, en doet op uw verzoek hetzelfde bij de uitstaplocatie;
- maakt duidelijk dat hij de chauffeur van Deeltaxi is en uw naam noemt;
- spreekt altijd eerst u als klant aan, ook als er begeleiding bij u is;
- begeleidt u van de instaplocatie naar de taxi en van de taxi naar de uitstaplocatie;
- helpt bij het in- en uitstappen;
- helpt u met uw bagage;
- controleert of de juiste persoon instapt;
- informeert klanten met een visuele beperking over het soort voertuig, de instap, de aanwezigheid van andere passagiers, welke richting de taxi op gaat en hoe de rit verloopt;
- int uw klantbijdrage en geeft eventueel wisselgeld terug (behalve als u met automatische incasso reist);
- zorgt voor orde en rust in de taxi;
- zorgt ervoor dat er in de taxi nooit gerookt wordt, geen alcohol wordt gedronken en niet gegeten wordt;
- speelt geen harde muziek af in de taxi of, op uw verzoek, helemaal geen muziek;
- zorgt voor een veilige en comfortabele rit;
- houdt zich aan de verkeersregels houdt en rijdt rustig over verkeersdrempels;
- let erop dat alle inzittenden hun veiligheidsgordels om hebben;
- helpt met het in- en uitrijden en het vastzetten van rolstoelen, scootmobielen, rollators en kinderzitjes;
- controleert of rolstoelen of scootmobielen veilig zijn vastgezet;
- zorgt ervoor dat klanten met een scootmobiel naar een zitplaats overstappen;
- ruimt materiaal om rolstoelen vast te zetten veilig op.

12.3 Chauffeur mag een klant weigeren

Veiligheid is erg belangrijk. Onze chauffeurs mogen ervoor kiezen om u niet te vervoeren als daar een goede reden voor is. Het is belangrijk dat u de aanwijzingen van de chauffeur opvolgt. Als u dit niet doet, mag de chauffeur besluiten om u niet (verder) mee te nemen.

Voorbeelden van redenen om een klant te weigeren:

- de klant weigert de ritprijs te betalen (met een pinpas);
- de klant wil geen veiligheidsgordel dragen (uitzondering geldt voor klanten met een CBR ontheffing, zie 13.1);
- de rolstoel of scootmobiel kan niet veilig vastgezet worden;
- de klant wil niet overstappen van de scootmobiel naar een zitplaats van de taxi;
- de klant heeft te veel bagage, of niet alle bagage is aangemeld bij de ritbestelling;
- de klant heeft een huisdier bij zich dat niet in een tas of kooi zit;
- de klant vertoont hygiëneproblemen (zoals besmettelijke ziekte).

12.4 Gedrag van klant en chauffeur tijdens de rit

We verwachten van de chauffeur en de passagiers dat ze zich in de taxi vriendelijk en respectvol naar elkaar gedragen. Roken, drinken of eten in de taxi is niet toegestaan. Het is ook niet toegestaan om foto's of video's van andere mensen te maken in de taxi. Samen zorgen chauffeur en klanten ervoor dat er orde, rust en veiligheid is in de taxi.

Het is voor klant en chauffeur verboden om in de taxi:

- andere klanten lastig te vallen of ongewenst aan te raken;
- zichzelf of anderen in gevaar te brengen;
- spullen van anderen te stelen of aan te raken;
- onzedelijke handelingen te verrichten of handtastelijk te worden;
- beledigende of discriminerende taal te gebruiken.

Melding over gedrag chauffeur

Als u niet tevreden bent over hoe de chauffeur zich gedraagt, of als u vindt dat u onterecht geweigerd bent, kunt u een klacht indienen bij de klantenservice van de vervoerder (zie 19.2).

Melding over gedrag klant

De chauffeur kan ook een melding maken bij de vervoerder over het gedrag van de klant.

Vervoerder en opdrachtgever proberen altijd het verhaal van beide kanten aan te horen. De vervoerder neemt contact op met de klant over wie het gaat, de taxichauffeur en, als het kan, ook met andere passagiers om de situatie te begrijpen.

12.5 Reisverbod

Als we klachten ontvangen over hoe een klant zich gedraagt, of als de klant de regels van dit vervoerreglement niet naleeft, brengt de vervoerder het Bureau Deeltaxi West-Brabant zo snel mogelijk hiervan op de hoogte.

Als een klant herhaaldelijk ongewenst gedrag vertoont of zich zeer ernstig misdraagt, kan de vervoerder maatregelen nemen. Dit kan variëren van een officiële waarschuwing tot een tijdelijk of reisverbod voor altijd, afhankelijk van de ernst van het gedrag.

Bij Wmo-klanten meldt Bureau Deeltaxi West-Brabant de maatregel altijd aan de betreffende gemeente. De gemeente kan ook besluiten tot maatregelen, en kan in het uiterste geval een tijdelijk of definitief reisverbod opleggen.

13 Veilig vervoer

13.1 Veiligheidsgordel

In al onze taxi's dragen alle passagiers een veiligheidsgordel. De chauffeur controleert dit en vertrekt pas als alle passagiers de gordel om hebben. Als u hulp nodig heeft bij het vastmaken van de gordel, kunt u de chauffeur om hulp vragen. Ook als u in een rolstoel zit, draagt u een veiligheidsgordel.

Ontheffing veiligheidsgordel

Als u om medische redenen geen veiligheidsgordel kunt dragen, kunt u hiervoor ontheffing aanvragen bij het CBR (Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen), bij de afdeling Rijgeschiktheid. Het CBR stuurt u een formulier met een medische vragenlijst toe. Uw arts of huisarts vult deze vragenlijst in en ondertekent deze. Daarna stuurt u het ingevulde formulier en de vragenlijst zelf op naar het CBR. Het aanvragen van een ontheffing kost geld. Voor meer informatie en een brochure over de ontheffing, kunt u terecht op www.cbr.nl. Let op: binnen Deeltaxi West-Brabant is de ontheffing van het CBR de enige geldige ontheffing. Als u met deeltaxi reist, toont u altijd de originele ontheffing aan de chauffeur.

Gordelverlenger

In de voertuigen is geen verlengstuk voor de veiligheidsgordel beschikbaar. Als u een verlengstuk nodig heeft, neemt u die zelf mee.

Gordelgeleider

Als u als (rolstoel)klant een speciale gordelgeleider (gordelclip) gebruikt, neemt u deze zelf mee tijdens de reis. Het is niet toegestaan om een gordelgeleider te gebruiken die het heupdeel met het diagonale deel van de gordel verbindt.

Een aparte gordelgeleider (gordelclip) mag alleen worden gebruikt door:

- kinderen kleiner dan 1,50 meter en te zwaar zijn voor een zitverhoger (36 kilo of zwaarder);
- volwassenen die kleiner zijn dan 1,50 meter.

** Een gordelgeleider kan nuttig zijn wanneer de veiligheidsgordel in de hals snijdt. De gordelgeleider (gordelclip) zorgt ervoor dat het diagonale deel van de autogordel niet over de hals loopt.*

13.2 Veilig rolstoelvervoer

Om veilig rolstoelvervoer te garanderen, geldt binnen Deeltaxi West-Brabant naast de actuele wet- en regelgeving de Code Veilig Vervoer Rolstoelgebruikers (VVR). In de Code VVR zijn richtlijnen voor veilig rolstoelvervoer opgenomen voor rolstoelgebruikers, gemeenten en chauffeurs.

Alle betrokkenen hebben hierin een gezamenlijke verantwoordelijkheid:

- Rolstoelgebruikers zijn zelf verantwoordelijk voor het reizen met een rolstoel die veilig vervoerd kan worden en goed vastgezet kan worden. Rolstoelen en scootmobielen moeten op vier punten met spanbanden vastgezet kunnen worden voordat gebruik kan worden gemaakt van de deeltaxi. Als Wmo-klanten problemen hebben met het vastzetten van hun hulpmiddel, kunnen ze contact opnemen met de gemeente. Als u in staat bent om over te stappen naar een zitplaats, is het altijd beter om dit te doen.
- Gemeenten controleren bij Wmo-klanten met een rolstoelindicatie of de rolstoel (of scootmobiel) veilig vervoerd kan worden en goed vastgezet kan worden. Als dit niet het geval is, zoekt de gemeente samen met de klant en eventueel de rolstoelleverancier naar een passende oplossing.

- De chauffeur zorgt ervoor dat de rolstoel of scootmobiel goed en veilig wordt vastgezet in de taxi. Als de rolstoel of scootmobiel niet op een verantwoorde manier kan worden vastgezet in de taxi, kan de chauffeur weigeren de klant mee te nemen.

Volgens de Code VVR is het aanbevolen om alleen zittend in uw rolstoel vervoerd te worden als uw rolstoel voldoet aan de richtlijn ISO 7176-19. Deze rolstoelen zijn gecertificeerd en getest op botsingen. U kunt ze herkennen aan een sticker met een geel haaksymbool. In sommige oudere modellen kan het haaksymbool doorzichtig zijn of is er nog een ISO-sticker zoals op de afbeelding. Als u twijfelt, kunt u contact opnemen met uw rolstoelverstrekker.

U vindt meer informatie over de Code VVR op de website www.sfmobiliteit.nl/code-vvr van het Sociaal Fonds Mobiliteit. Daarnaast vindt u op de website www.rechttopveiligvervoer.nl meer informatie over veilig rolstoelvervoer.



13.3 Vastzetten rolstoel

De chauffeur zorgt ervoor dat u en uw rolstoel of ander hulpmiddel stevig worden vastgezet. Indien nodig helpt de chauffeur met het in- en uitrijden van de rolstoel of ander hulpmiddel. Daarnaast zorgt de chauffeur ervoor dat het materiaal om de rolstoel vast te zetten veilig wordt opgeborgen, zodat het geen gevaar oplevert tijdens het rijden of bij het in- en uitstappen.

Als u in een hulpmiddel vervoerd wordt, moet u in staat zijn om zelf de driepuntsgordel te dragen voor uw eigen veiligheid. Als u dat niet kunt, kan de chauffeur weigeren u mee te nemen.

13.4 Scootmobiel

De chauffeur zorgt voor het in- en uitladen van de scootmobiel in de bus.

U stapt van de scootmobiel af en gaat via de zijdeur naar binnen (en bij de uitstaplocatie doet u dit op dezelfde manier). Als u de zij-ingang niet kunt gebruiken, kan de chauffeur u ook begeleiden om staand via de rolstoellift het voertuig in of uit te gaan.

13.5 Overstap naar zitplaats

Scootmobiel

Als u met een scootmobiel reist met de deeltaxi, moet u overstappen naar een zitplaats. Tijdens de deeltaxirit of bij het in- en uitstappen mag u niet op de scootmobiel blijven zitten.

(Balans-)rolstoel

Voor rolstoelgebruikers die in staat zijn om over te stappen naar een zitplaats, heeft het de voorkeur om over te stappen naar een zitplaats.

Reist u met een balansrolstoel, dan mag u op de lift in de rolstoel blijven zitten. In de bus moet u altijd overstappen naar een gewone zitplaats, ook als uw balansrolstoel een fixatiesysteem heeft.

13.6 Verplichte cursus chauffeurs

Taxibedrijven moeten chauffeurs die rolstoel gebonden klanten vervoeren, goed instrueren. Dit gebeurt via een cursus die iedere chauffeur verplicht volgt voordat hij met een rolstoelbus mag rijden.

14 Bijzonderheden voor Wmo-klanten

14.1 Extra voertuigrechten

Gemeenten kunnen besluiten om Wmo-klanten extra rechten in het voertuig toe te kennen op basis van hun beperkingen. De vervoerder houdt hier rekening mee bij het plannen van de voertuigen.

Op grond van hun beperking komen Wmo-klanten in aanmerking voor de volgende voertuigrechten:

Indicatie	Consequentie
Personenwagen	U reist altijd in een personenwagen
Taxibus	U reist altijd in een taxibus
Voorin zitten	U krijgt altijd een zitplaats in een personenwagen naast de chauffeur
Lage instap	U krijgt een voertuig met een lage instap (een personenwagen of een bus met een lift)
Extra beenruimte	U krijgt altijd een zitplaats voorin een personenwagen of een zitplaats in een taxibus waar u uw benen kunt strekken.

Niet mogelijk via Deeltaxi West-Brabant

Binnen Deeltaxi West-Brabant zijn de volgende bijzonderheden niet mogelijk:

- individueel vervoer: reizen zonder andere passagiers;
- rechtstreeks vervoer van A naar B zonder omrijden;
- begeleiding door de chauffeur tot aan de kamer van een flat of appartement (kamer-tot-kamer vervoer).
- liggend vervoer in deeltaxi.

Deeltaxi West-Brabant heeft naast de voertuigrechten ook rechten over begeleiding. Deze zijn beschreven in hoofdstuk 2 'Wie kan mee?'.

14.2 Kilometerbudget

In de meeste gemeenten is een kilometerbudget van kracht. Bij een kilometerbudget wordt een maximaal aantal kilometers vastgesteld dat u in een kalenderjaar tegen het Wmo-tarief mag reizen.

Alleen de kilometers die berekend worden op basis van de kortste route van vertrekpunt A naar bestemming B worden afgetrokken van uw budget. Extra kilometers door omwegen of kilometers van begeleiders hebben geen invloed op uw kilometerbudget. Direct na de bevestiging van een ritboeking wordt het budget bijgewerkt.

We onderscheiden twee soorten kilometerbudgetten:

- Vast kilometerbudget (1.500 kilometer op jaarbasis)
- Variabel kilometerbudget (120 / 480 / 960 / 1.500 kilometer op jaarbasis)

Bij een variabel budget is meer maatwerk van kracht. Dan wordt het aantal kilometers wordt bepaald op basis van de specifieke mobiliteitsbehoefte van de klant.

Waarschuwing

De vervoerder brengt u op verschillende momenten op de hoogte van uw budget. U ontvangt een waarschuwingsbericht wanneer er nog 80% van uw budget resteert. Als u uw budget heeft overschreden, krijgt u een bericht. Tussendoor kunt u uw verbruik zelf controleren via de app of door contact op te nemen met het callcenter.

Jaarbudget verbruikt

Wanneer uw jaarbudget is opgebruikt, kunt u geen ritten meer maken met Deeltaxi West-Brabant. In dat geval kunt u contact opnemen met het Wmo-loket van uw gemeente (zie 19.4) en een verzoek indienen om uw budget te verhogen. De gemeente beoordeelt of u in aanmerking komt voor een verhoging, mogelijk aan de hand van uw reisgeschiedenis.

15 MijnTaxiApp

15.1 Wat is MijnTaxiApp?

Voor gebruikers van Deeltaxi West-Brabant biedt PZN MijnTaxiApp. Dit is een persoonlijke internetpagina met relevante informatie over deeltaxi. MijnTaxiApp is bereikbaar via mobiele telefoon, tablet (bv. iPad) of computer. Raadpleeg MijnTaxiApp via <https://taxiapp.pzn-bv.nl>.

Met MijnTaxiApp kunt u:

- een rit reserveren of annuleren;
- inzicht krijgen in de kosten van de rit;
- uw eigen gebruiksinformatie inzien;
- zien wat het resterende kilometerbudget is (als dat van toepassing is);
- op een kaartje zien waar de bestelde taxi zich bevindt;
- een beoordeling geven van de rit en de chauffeur.

Let op: MijnTaxiApp werkt via een internetbrowser, en is dus niet te downloaden in de App Store of in Google Play. U kunt wel een snelkoppeling naar deze website op uw startscherm zetten, zodat het werkt als een app.

15.2 Voor wie is MijnTaxiApp?

MijnTaxiApp is beschikbaar voor klanten van Deeltaxi West-Brabant. Daarnaast kunnen ook familieleden of begeleiders van instellingen via MijnTaxiApp inzicht krijgen in de deeltaxiriten. Voor het gebruik van MijnTaxiApp is een klantenpas vereist. Wanneer u op het algemene pasnummer reist, kunt u dus geen gebruik maken van de mogelijkheden die MijnTaxiApp biedt.

15.3 Aanmelden voor MijnTaxiApp

Aanmelden kan via mobiele telefoon, computer of tablet. Via de internetpagina van MijnTaxiApp komt u direct in het beginscherm van de app. Daar kunt u zich aanmelden. Na registratie heeft u toegang tot uw persoonlijke gegevens.

Uiteraard is MijnTaxiApp voorzien van een helpfunctie. U kunt voor meer informatie ook bellen met de klantenservice van PZN (zie 19.2). Op www.deeltaxi-westbrabant.nl staat een beschrijving van de stappen voor de registratie van MijnTaxiApp. Voor uw veiligheid zijn persoonlijke gegevens binnen MijnTaxiApp beveiligd met een persoonlijk wachtwoord.

Voor uw veiligheid zijn uw persoonlijke gegevens binnen de app zijn beveiligd met een persoonlijk wachtwoord en tweeweg verificatie.

16 Meldingen en klachten

16.1 Onderscheid meldingen en klachten

Binnen Deeltaxi West-Brabant maken we onderscheid tussen meldingen en klachten. Meldingen geeft u door voordat de rit begint, terwijl klachten worden ingediend na de rit. U kunt beide bij de vervoerder melden.

De vervoerder registreert alle meldingen en klachten. Maandelijks ontvangt het beheerbureau van de vervoerder een overzicht van het aantal ingediende meldingen en klachten en de aard ervan.

16.2 Melding

Meldingen dient u in via het ritreserveringsnummer 088 - 076 1000. Een melding gaat over acute problemen, bijvoorbeeld als de taxi te laat of te vroeg is. Of als er een verkeerd voertuig voorrijdt. De vervoerder informeert u over de voortgang van de rit en overlegt zo nodig met u over de beste oplossing.

16.3 Klacht

Een klacht heeft meestal betrekking op een rit die al is afgerond (of niet is uitgevoerd) en wordt achteraf bij de vervoerder ingediend. U ontvangt altijd een reactie op een klacht, tenzij u zelf aangeeft dat u hier geen prijs op stelt.

Een klacht kan op verschillende manieren bij de vervoerder ingediend worden:

- telefonisch via de klantenservice 088 – 076 1900;
- per e-mail naar klantenservice@pzn-bv.nl;
- schriftelijk via het adres van de vervoerder: PZN, t.a.v. Klachten, Antwoordnummer 60.123, 5000 VB Tilburg (postzegel niet nodig);
- via het klachtenformulier (verkrijgbaar via klantenservice);
- via het digitale klachtenformulier: <https://www.pzn-bv.nl/klachten>.

Bij het indienen van de klacht is het belangrijk om altijd de volgende informatie te vermelden:

- de datum en tijd van de rit waar de klacht over gaat;
- een omschrijving van de klacht;
- uw naam en contactgegevens;
- uw pasnummer (als u met klantenpas reist).

Een klacht moet altijd binnen drie weken na de gebeurtenis worden ingediend. Klachten die later worden ingediend, worden niet behandeld, tenzij u kunt aantonen dat u hier niet eerder toe in staat was. Als de klacht betrekking heeft op het vervoerssysteem (en niet op de uitvoering), stuurt de vervoerder de klacht door naar het beheerbureau.

Afhandeling klacht

De afhandelprocedure verloopt als volgt:

1. De klant of begeleider dient een klacht in bij de vervoerder.
2. De vervoerder registreert de klacht en stuurt de indiener binnen drie werkdagen na indiening een schriftelijke ontvangstbevestiging. Daarin staat dat de indiener binnen drie weken een reactie ontvangt. Een ontvangstbevestiging is niet nodig als de klacht binnen vijf werkdagen wordt afgehandeld. In de ontvangstbevestiging staat vermeld waar de klant informatie over de voortgang kan verkrijgen.

3. De vervoerder onderzoekt de klacht. Daartoe wordt in het kader van wederhoor contact opgenomen met het taxibedrijf. Op basis van de informatie van klant en chauffeur stelt de vervoerder een afhandelingsbericht op en/of handelt, op verzoek van de klant, de klacht telefonisch af.

De regels voor het behandelen van klachten staan in het klachtenreglement. U kunt dit reglement opvragen bij het beheerbureau.

16.4 Bezwaar

Als u niet blij bent met hoe de vervoerder uw klacht heeft behandeld, kunt u schriftelijk bezwaar maken bij Bureau Deeltaxi West-Brabant. Vermeld hierbij altijd het nummer dat u heeft ontvangen in de brief van de vervoerder. U kunt dit bezwaar indienen via e-mail of per brief.

Het Bureau Deeltaxi West-Brabant controleert namens de gemeenten het werk van de vervoerder en voert gedetailleerd onderzoek uit naar klachten. Ze benaderen zowel de klant als de vervoerder en, als het nodig is, aanvullend onderzoek uitvoeren. Gebaseerd op deze informatie en het naleven van de regels, komt het bureau tot een oordeel. De resultaten van het onderzoek en het oordeel worden telefonisch aan u medegedeeld en indien gewenst schriftelijk bevestigd.

16.5 Klachtencommissie

Als u niet blij bent met hoe het Bureau Deeltaxi uw bezwaar heeft behandeld, dan kan de klacht worden voorgelegd aan een onafhankelijke klachtencommissie. Deze commissie bestaat uit een voorzitter die geen betrokkenheid heeft bij de zaak, een ambtenaar met expertise op het gebied van de zaak, en een vertegenwoordiger van de groep klanten. Daarnaast wordt de commissie bijgestaan door een secretaris.

Als u een klant bent (of de begeleider van een klant), neem dan binnen vier weken nadat u een reactie op uw bezwaar heeft ontvangen contact op met het beheerbureau. U kunt vragen om de klacht voor te leggen aan de klachtencommissie. Samen met de klant beslist de secretaris, afhankelijk van de aard van de klacht, hoe het proces verder zal verlopen. Dit kan inhouden dat er een gesprek plaatsvindt tussen de klant en de vervoerder, of dat er een hoorzitting wordt georganiseerd door de commissie.

De klachtencommissie geeft haar mening binnen 8 weken nadat u heeft aangegeven dat u dit wilt, en zij stuurt deze mening naar zowel u als naar de vervoerder. Het oordeel van de commissie is niet verplicht voor de vervoerder om op te volgen. Binnen 4 weken moet de vervoerder schriftelijk reageren en uitleggen welke acties wel of niet zijn uitgevoerd, en dit moet goed onderbouwd zijn.

16.6 Compensatieregeling

Het kan voorkomen dat u hinder of ongemak ondervindt omdat de vervoerder zijn verplichtingen niet nakomt. De vervoerder en het beheerbureau hebben hierover afspraken gemaakt en deze zijn opgeschreven in een compensatieregeling. U kunt deze regeling bekijken op de website van Deeltaxi West-Brabant.

17 Kwaliteit

17.1 Kwaliteit en tevredenheid

Het beheerbureau controleert hoe goed de diensten worden uitgevoerd door de vervoerder en de taxibedrijven. Ze doen dit op verschillende manieren en met verschillende hulpmiddelen.

Belangrijkste hulpmiddelen om de kwaliteit te controleren:

- het analyseren van de ritgegevens (bijvoorbeeld tijdigheid);
- het bekijken en onderzoeken van klachten en meldingen;
- informatie uit managementrapportages;
- het reageren op signalen van gemeenten, belangenorganisaties en klanten;
- het uitvoeren van klanttevredenheidsonderzoeken.

De resultaten van deze controles worden besproken tijdens regelmatige vergaderingen tussen de vervoerder en het beheerbureau.

17.2 Klantadviesraad Deeltaxi West-Brabant

Het klantbelang wordt geborgd via de Klantadviesraad Deeltaxi West-Brabant. In dit overleg zitten vertegenwoordigers en deeltaxigebruikers van verschillende belangenorganisaties die zijn voorgedragen door de gemeenten. De leden van de Klantadviesraad zijn afkomstig uit verschillende gemeenten en vertegenwoordigen verschillende beperkingen (zoals rolstoel, visuele beperking, verstandelijke beperking).

Het beheerbureau overlegt regelmatig met de Klantadviesraad. De leden van de Klantadviesraad delen hun ervaringen met Deeltaxi West-Brabant met het beheerbureau. Het beheerbureau op zijn beurt informeert de leden over de voortgang en ontwikkeling van Deeltaxi West-Brabant.

17.3 Klanttevredenheidsonderzoek

Jaarlijks voert een onafhankelijk bureau in opdracht van het beheerbureau een onderzoek uit naar de tevredenheid onder deeltaxigebruikers. Klanten worden via dit onderzoek gevraagd naar de tevredenheid over de spelregels en over de uitvoering van Deeltaxi West-Brabant.

18 Informatie voor klanten

18.1 Informatieverstrekking

Het beheerbureau en de vervoerder delen informatie over Deeltaxi West-Brabant met klanten op verschillende manieren. Deze informatie wordt verspreid via verschillende kanalen, zoals persoonlijke post, de website, de digitale nieuwsbrief en huis-aan-huisbladen.

18.2 Doorgeven wijzigingen klantgegevens

Wmo-klantenpas

Klanten met een Wmo-klantenpas kunnen met vragen of wijzigingen terecht bij het Wmo-loket van de gemeente (zie 19.4).

Dit geldt bijvoorbeeld bij verhuizing of overlijden, verzoek aanpassing indicaties, verzoek ophoging kilometerbudget of doorgeven extra informatie voor de chauffeur.

Wijzigingen van telefoonnummer of mailadres kan de klant ook rechtstreeks doorgeven aan de klantenservice van PZN.

OV-klantenpas

Klanten met een OV-klantenpas kunnen met vragen of wijzigingen terecht bij de klantenservice van PZN (zie 19.2).

18.3 Calamiteiten/slecht weer

Het vervoer met Deeltaxi West-Brabant moet altijd op een verantwoorde manier plaatsvinden. Bij bijzondere (weers-)omstandigheden, gaan vervoerder en beheerbureau in overleg of het vervoer nog veilig uitgevoerd kan worden. Mogelijk kan de dienstverlening worden aangepast of gestaakt.

Als er wordt besloten om klanten te blijven vervoeren, kan het voorkomen dat de gebruikelijke marges en toegestane reistijden niet worden behaald. In dat geval informeert de vervoerder u zo goed mogelijk over de verwachte ophaal- en reistijden. Als er wordt besloten dat bepaalde ritten niet langer worden uitgevoerd, belt de vervoerder, als er een telefoonnummer van de klant beschikbaar is, de betreffende klanten op om hen te laten weten dat ze niet meer kunnen worden opgehaald.

Wilt u weten of deeltaxi bij slecht weer rijdt, neem dan contact op met het ritreserveringsnummer.

18.4 Bescherming van uw privacy

Bureau Deeltaxi West-Brabant hecht er veel waarde aan om duidelijk te zijn over hoe zij omgaat met persoonlijke informatie en hoe ze de privacy van klanten beschermt. U kunt meer informatie hierover vinden in het Privacybeleid en het Privacy Statement op onze website: www.deeltaxi-westbrabant.nl.

Bewaartermijn telefoongesprekken

Om klachten te kunnen afhandelen, neemt de vervoerder alle telefoongesprekken op die binnenkomen op het ritreserveringsnummer en bij de klantenservice. Deze opgenomen gesprekken worden gedurende drie maanden bewaard, of als er een klacht is, totdat de klacht volledig is afgehandeld.

19 Contact

19.1 Ritreservering PZN

Telefoonnummer

088 - 076 1000

Kosten

lokaal tarief

Bereikbaar

- maandag, dinsdag, woensdag, donderdag van 06.30 tot 00.00 uur;
- vrijdag, zaterdag, zon- en feestdagen van 06.30 tot 01.30 uur.

Wanneer bellen?

- deeltaxirit reserveren, wijzigen of annuleren
- navragen kosten van een deeltaxirit
- melden dat een taxi te vroeg of te laat is
- informatie over resterend kilometerbudget

19.2 Klantenservice vervoerder

Telefoonnummer

088 - 076 19 00

Kosten

lokaal tarief

E-mailadres

klantenservice@pzn-bv.nl

Website

www.pzn-bv.nl

Postadres

Antwoordnummer 60123, 5000 VB, Tilburg

Bereikbaar

werkdagen van 08.30 tot 19.00 uur

Wanneer bellen?

- algemene informatie over reismogelijkheden deeltaxi (vragen over inboeken rit of aanvragen pas)
- informatie over voortgang van het vervoer (bijvoorbeeld of deeltaxi's rijden bij slecht weer)
- indienen klachten over uitvoering rit
- problemen met klantenpas (pas verloren of gestolen, kapotte magneetstrip)
- doorgeven wijzigingen OV-klantenpassen (zoals verhuizingen, overlijden)
- gevonden of verloren voorwerpen

Bellen vanuit België

Mensen die vanuit België geen contact kunnen krijgen met het algemene ritreserveringsnummer, kunnen zich wenden tot de klantenservice van PZN (00 31 88 076 19 00).

19.3 Bureau Deeltaxi West-Brabant (beheerbureau)

E-mailadres

bureaudeeltaxi@west-brabant.eu

Website

www.deeltaxi-westbrabant.nl

Postadres

Postbus 503, 4870 AM, Etten-Leur

Wanneer?

- algemene informatie over deeltaxi, opmerkingen en suggesties
- informatie over bezwaar op klachtafhandeling door de vervoerder
- vragen over spelregels deeltaxi

19.4 Gemeentelijke Wmo-loketten

U kunt de meest recente contactinformatie van de Wmo-loketten van de gemeenten vinden op de website van Deeltaxi West-Brabant: www.deeltaxi-westbrabant.nl.

Wanneer moet u bellen? U kunt bellen voor de volgende zaken:

- informatie over het aanvragen van een indicatie voor de Wmo deeltaxi;
- het doorgeven wijzigingen over de Wmo-klantenpassen zoals verhuizingen of overlijden;
- bij vragen over indicaties;
- bij vragen over het kilometerbudget, bijvoorbeeld bij verzoek tot ophoging budget.