

Bijlage G VERVOERREGLEMENT DEELTAXI WEST-BRABANT (CONCEPT)

Vervoerreglement ‘Deeltaxi West-Brabant, samen met Bravo’

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. Daarmee bent u snel wegwijs in onze dienstverlening.

INDELING

- De spelregels van Deeltaxi West-Brabant zijn per onderwerp beschreven.
- Een overzicht van alle onderwerpen vindt u (genummerd) in de inhoudsopgave.
- In de tekst vindt u soms een verwijzing naar een ander onderwerp. Het cijfer verwijst naar het nummer waar het onderwerp beschreven is (dus niet het paginanummer).

VERWIJZINGEN

- Hier en daar vindt u linkjes naar belangrijke websites waar u informatie of formulieren kunt vinden.
- In de digitale versie van het vervoerreglement zijn deze linkjes aanklikbaar.
- 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.

Inhoud

1	Algemeen	5
1.1	Vervoerreglement	5
1.2	Organisatie Deeltaxi West-Brabant, samen met Bravo	5
1.3	Uitvoeringsorganisatie.....	5
2	Wie kan mee?.....	6
2.1	Wmo-klanten en OV-klanten	6
2.2	Begeleiding	6
2.3	Sociale begeleiding	6
2.4	Verplichte (medische) begeleiding	7
2.5	OV begeleiding	7
2.6	Assistentiehond	7
2.7	Kinderen	7
2.8	Huisdieren	8
3	Hulpmiddelen en bagage.....	9
3.1	Hulpmiddelen	9
3.2	Eisen aan hulpmiddelen	9
3.3	Bagage	9
4	Reisgebied en openingstijden.....	10
4.1	Reisgebied	10
4.2	Reistijden.....	10
5	Tarieven.....	11
5.1	Opbouw ritprijs.....	11
5.2	Vaststelling ritprijs	11
5.3	Actuele ritprijzen	11
5.4	Afronding ritprijs	11
5.5	Gebruik van een veerpont	11
6	Uw rit betalen.....	12
6.1	Betaalmogelijkheden	12
6.2	Contactloos of pinnen in de taxi	12
6.3	Automatische incasso.....	12
6.4	Rekeningrijden.....	13
6.5	Betalen vooraf	13
6.6	Betalingsbewijs	13
6.7	Ritoverzichten.....	13
6.8	Verkeerd tarief	13
7	Soorten ritten	14
7.1	Soorten ritaanvraag	14
7.2	Standaardrit (gewenste vertrektijd)	14
7.3	Prioriteitsrit	14
7.4	Rit met aankomstgarantie	14
7.5	OV-aansluitrit	14
7.6	Ziekenhuis retourrit	14
7.7	Hubtaxirit.....	15
7.8	Haltetaxirit.....	15

7.9	Vaste rit	15
7.10	Samen reizen (voor Wmo-klanten).....	16
7.11	Niet toegestane ritten	16
7.12	Valys	16
8	Een rit boeken	17
8.1	Reserveringsopties	17
8.2	Bereikbaarheid ritreservering.....	17
8.3	Gegevens ritboeking	17
8.4	Bevestiging ritboeking	18
8.5	Tijdig uw rit boeken Vooraanmeldtijd.....	18
8.6	Belservice	19
8.7	Veranderen of annuleren van een rit	20
8.8	Samen reizen	20
9	Rondom aankomst en vertrek van het voertuig	21
9.1	Gereed voor ophalen	21
9.2	Aanbellen en wachten	21
9.3	Hulp door chauffeur	21
9.4	Instap- en uitstaplocatie	21
9.5	Afspreekpunt.....	22
9.6	Marges rondom ophalen (standaardrit)	22
9.7	Marges rondom afzetten (prioriteitsrit)	22
9.8	Marges rondom omrijden (toegestane reistijd)	22
9.9	Chauffeur en klant treffen elkaar niet	23
9.10	Verkeerd voertuig.....	23
9.11	Geen opvang op bestemmingsadres	23
9.12	Uw ritboeking is leidend.....	24
10	Voertuigen.....	25
10.1	Voertuigeisen	25
10.2	Herkenbaarheid.....	25
10.3	Toegankelijkheid.....	25
10.4	Aantal personen op de achterbank	25
11	Omgangsvormen in de taxi.....	26
11.1	Gedrag van de chauffeur	26
11.2	Dienstverlening door de chauffeur	26
11.3	Weigeren vervoer door chauffeur	26
11.4	Gedrag van klant en chauffeur tijdens de rit	27
11.5	Reisverbod (tijdelijk of permanent)	27
12	Veilig vervoer	28
12.1	Veiligheidsgordel	28
12.2	Veilig rolstoelvervoer.....	28
12.3	Vastzetten rolstoel	29
12.4	Scootmobiel.....	29
12.5	Overstap naar zitplaats.....	29
12.6	Verplichte cursus chauffeurs	29
13	Bijzonderheden voor Wmo-klanten	30

13.1	Vervoerspasje Wmo-kanten	30
13.2	Extra voertuigrechten	30
13.3	Beperken of verruimen reismogelijkheden	31
13.4	Kilometerbudget	31
14	De app	32
14.1	Mogelijkheden app	32
14.2	Aanmelden voor de App	32
15	Meldingen en klachten	33
15.1	Onderscheid meldingen en klachten	33
15.2	Melding	33
15.3	Klacht	33
15.4	Bezwaar	34
15.5	Klachtencommissie	34
15.6	Compensatieregeling	34
16	Kwaliteit	35
16.1	Kwaliteit en tevredenheid	35
16.2	Reizigersoverleg Deeltaxi West-Brabant	35
16.3	Klanttevredenheidsonderzoek	35
17	Informatie voor klanten	36
17.1	Informatieverstrekking	36
17.2	Doorgeven wijziging klantgegevens	36
17.3	Calamiteiten/slecht weer	36
17.4	Bescherming van uw privacy	36
18	Contact	38
18.1	Ritreservering vervoerder	38
18.2	Klantenservice vervoerder	38
18.3	Bureau deeltaxi West-Brabant (beheerbureau)	38
18.4	Gemeentelijke Wmo-loketten	39

1 Algemeen

1.1 Vervoerreglement

Het vervoerreglement is een overzicht van afspraken en spelregels over het vervoer van Deeltaxi West-Brabant. Voor zaken die niet in dit vervoerreglement of in de vervoersovereenkomst geregeld zijn, zijn de Algemene Vervoersvoorwaarden 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 in dit contract opdrachtgever voor het Wmo-deeltaxivervoer. Het doel van de Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning) is om burgers zo goed en zo lang mogelijk deel te laten nemen aan de samenleving. De Wmo is vooral bedoeld voor burgers die daarin problemen ondervinden, zoals ouderen en mensen met een beperking. De Wmo verplicht gemeenten om deze groepen te compenseren door het aanbieden van voorzieningen en ondersteuning. Mensen met mobiliteitsbeperkingen, die daardoor niet goed kunnen deelnemen aan de samenleving, hebben mogelijk recht op Wmo-deeltaxivervoer.

Provincie

De provincie Noord-Brabant is in dit contract opdrachtgever van het halte-haltevervoer (ofwel de haltetaxi) en het halte-hubvervoer (ofwel de hubtaxi). Een halte is een openbaar vervoer (bus)halte. Een hub is een knooppunt voor openbaar vervoer, van waaruit klanten aansluiting kunnen vinden op het reguliere openbaar vervoer. Dit kan bijvoorbeeld een treinstation zijn of een grote bushalte. Via de haltetaxi en de hubtaxi biedt de provincie inwoners uit de 16 gemeenten een basisvoorziening om toegang te krijgen tot het openbaar vervoer.

Bureau Deeltaxi West-Brabant

De werkzaamheden voor de bovengenoemde opdrachtgevers zijn ondergebracht bij Regio West-Brabant, een regionaal samenwerkingsverband. Regio West-Brabant heeft het vervoer namens de opdrachtgevers aanbesteed en gecontracteerd. Binnen Regio West-Brabant verzorgt Bureau Deeltaxi West-Brabant het dagelijkse beheer en de ontwikkeling van deeltaxi. Het bureau ziet ook toe op een goede naleving van het contract door de uitvoeringsorganisatie.

1.3 Uitvoeringsorganisatie

De vervoerder verzorgt de ritaanname en de regie van het deeltaxivervoer. Alle ritaanvragen komen bij de vervoerder binnen. De vervoerder verdeelt de ritten over de uitvoerende taxibedrijven.

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

- Taxibedrijf a <nader in te vullen>
- Taxibedrijf b <nader in te vullen>
- etc.....

2 Wie kan mee?

2.1 Wmo-klanten en OV-klanten

Wmo-klanten

Wmo-klanten zijn door de gemeente aangemeld voor het Wmo-vervoer.

Als u beperkt bent in uw mobiliteit, dan kunt u bij uw gemeente een aanvraag doen voor een indicatie Wmo deeltaxi. Als de gemeente u deze indicatie afgeeft, dan kunt u als Wmo-klant gebruik maken van Deeltaxi West-Brabant.

De aanvraagprocedure is als volgt:

1. U neemt contact op met Wmo-loket van de eigen gemeente en geeft aan beperkt te zijn in uw mobiliteitsmogelijkheden.
2. Gemeente onderzoekt uw vraagstuk en gaat na welke reismogelijkheden u heeft (zelf en in uw directe omgeving) en kunt gebruiken. Doorgaans krijgt u een uitnodiging voor een gesprek.
3. Aan de hand van de uitkomst bepaalt de gemeente het vervolgtraject:
 - Geen afgifte indicatie Wmo deeltaxi;
 - Tijdelijke afgifte indicatie Wmo deeltaxi: u heeft een tijdelijke beperking, of we zien mogelijkheden om nog (deels) gebruik te maken van het openbaar vervoer. Een mobiliteitsconsulent kan u daarbij helpen;
 - Definitieve afgifte indicatie Wmo deeltaxi;
4. Bij de afgifte van de vervoersvoorziening:
 - Kent de gemeente u op grond van uw beperkingen zo nodig extra rechten toe op het gebied van begeleiding (zie hoofdstuk 2), hulpmiddelen (zie 3.1) of voertuig (zie 13.2);
 - Kan de gemeente een kilometerbudget aan de voorziening koppelen (zie 13.4), waarmee u een maximum aantal kilometers op jaarbasis met Deeltaxi West-Brabant mag reizen;
 - Ontvangt u van de gemeente een (algemeen) vervoerspasje, dat u aan de chauffeur toont bij het instappen in de taxi.
 - Ontvangt u formulieren voor de registratie van de gratis automatische incasso;
5. De gemeente kan aan de afgifte van de indicatie Wmo deeltaxi een einddatum koppelen, waarna een evaluatiemoment met u wordt ingepland.

OV-klanten

OV-klanten (openbaar vervoer) zijn klanten die gebruik maken van de hubtaxi of de haltetaxi. OV-klanten melden zichzelf aan als gebruiker. Als OV-klant mag u hulpmiddelen meenemen (bijvoorbeeld een rolstoel) en heeft u beperkt recht op begeleiding (OV-begeleiding en hulphond). OV-klanten reizen zonder een vervoerspasje.

2.2 Begeleiding

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

- sociale begeleiding (zie 2.3)
- verplichte (medische) begeleiding (zie 2.4);
- assistentiehond (zie 2.6)

2.3 Sociale begeleiding

Als Wmo-klant heeft u bij elke rit recht op een sociale begeleider (ofwel een reisgenoot). Geef bij de ritboeking aan of u een sociale begeleider meeneemt.

De sociale begeleider reist mee tegen een door de gemeente bepaald tarief. Als Wmo-klant betaalt u de ritprijs zowel voor uzelf als voor de sociale begeleider*.

** In uitzonderlijke gevallen kunnen Wmo-klanten aanspraak maken op toekenning van meer dan één sociale begeleider (bijv. als de gezinssituatie daar aanleiding toe geeft). Voor vragen hierover kunt u zich wenden tot uw gemeente.*

2.4 Verplichte (medische) begeleiding

Als u als Wmo-klant u niet in staat bent om zelfstandig te reizen, dan kent de gemeente de indicatie verplichte (medische) begeleiding toe. Een Wmo-klant met deze indicatie mag niet alleen reizen. De vervoerder controleert bij de ritboeking of er iemand meereist (en neemt de ritboeking anders niet aan). De chauffeur neemt u niet mee wanneer bij het ophalen blijkt dat er geen begeleider meereist.

De verplichte (medische) begeleider biedt de voor u benodigde ondersteuning. Deze begeleider is minimaal 12 jaar oud, is in staat om hulp te verlenen als dat nodig is en heeft zelf niet de indicatie verplichte medische begeleiding. Als u zelf rolstoel gebonden bent, kunt u zich niet laten begeleiden door iemand die ook rolstoel gebonden is.

Wanneer u reist met een verplichte begeleider, reist u gezamenlijk van A naar B. De verplichte begeleider reist gratis mee. Daarnaast mag u zich ook laten vergezellen door een sociale begeleider die tegen gereduceerd tarief meereist.

2.5 OV begeleiding

Als u als klant (Wmo of OV) in het bezit bent van een OV-begeleiderskaart, mag u één OV-begeleider meenemen die gratis meereist. Voorwaarde is dat er bij Opdrachtnemer een kopie van een geldige OV-begeleiderskaart bij uw klantgegevens geregistreerd staat. U stuurt deze kopie zelf aan de klantenservice van Opdrachtnemer. Zodra Opdrachtnemer deze heeft verwerkt, mag u de gratis OV-begeleider meenemen. Als de einddatum verlopen is, stopt de mogelijkheid om een OV-begeleider mee te nemen automatisch. U bent zelf verantwoordelijk dat Opdrachtnemer altijd over een geldige kopie van de OV-begeleiderskaart beschikt.

2.6 Assistentiehond

Als u gebruik maakt van een assistentiehond (bijvoorbeeld een blindengeleidehond), reist deze altijd gratis mee. De assistentiehond staat geregistreerd bij uw klantgegevens. U geeft bij de ritboeking aan of de assistentiehond meereist.

Tijdens de rit moet de assistentiehond als zodanig herkenbaar zijn. Met een assistentiehond krijgt u automatisch een zitplaats voorin een personenwagen toegewezen. Uw hulphond reist mee aan uw voeteneinde. Als u met een rolstoel reist, vindt het vervoer plaats in een bus.

2.7 Kinderen

Binnen Deeltaxi West-Brabant maken we het volgende onderscheid:

- Kinderen tot en met 11 jaar mogen gratis mee reizen onder begeleiding van een betalende passagier die minimaal 18 jaar is. De volwassen passagier mag maximaal twee kinderen tot en met 11 jaar meenemen.
- Kinderen van 12 tot en met 17 jaar mogen tegen betaling mee reizen onder begeleiding van een betalende passagier die minimaal 18 jaar is. Zij betalen hetzelfde tarief als de sociale begeleider.

Kinderen vanaf 12 jaar mogen zelfstandig met Deeltaxi West-Brabant reizen (tenzij een indicatie verplichte begeleiding is afgegeven).

Kinderen tot en met 11 jaar mogen niet met Deeltaxi West-Brabant reizen zonder begeleiding. Bij afgifte van een Wmo-vervoersvoorziening aan kinderen jonger dan 12 jaar, koppelt de gemeente hier automatisch de indicatie verplichte (medische) begeleiding aan (zie 2.4).

Kinderzitjes

Voertuigen van Deeltaxi West-Brabant zijn taxi's en hebben een ontheffing voor de regels over kinderzitjes. Wanneer u als ouder en/of verzorger uit veiligheidsoverwegingen gebruik wil maken van een kinderzitje, neemt u die zelf mee. Meld dit ook bij de ritboeking; de vervoerder reserveert per kinderzitje een extra zitplaats. Wanneer u geen gebruik maakt van een kinderzitje, neemt het kind los naast u plaats. 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.

2.8 Huisdieren

Huisdieren mogen gratis mee reizen, maar alleen in een tas of kooi, die u op schoot neemt en alleen wanneer u ze bij het bestellen van de rit heeft aangemeld. Ze mogen niet lastig, hinderlijk of ziek zijn. Dit is ter beoordeling van de chauffeur.

3 Hulpmiddelen en bagage

3.1 Hulpmiddelen

Als klant mag u kosteloos de volgende hulpmiddelen meenemen:

- (duw)rolstoel;
- elektrische rolstoel;
- opvouwbare rolstoel;
- rollator;
- scootmobiel (alleen voor Wmo-klanten*)

Voorwaarde om een hulpmiddel mee te nemen is dat deze is aangemeld bij de ritreservering.

Wmo-klanten

De gemeente registreert de door Wmo-klanten gewenste hulpmiddelen bij de klantgegevens.

** Als Wmo-klant mag u alleen met de scootmobiel met deeltaxi reizen, als de gemeente dit heeft aangegeven bij de klantgegevens. Sommige gemeenten staan dergelijk gebruik niet toe.*

3.2 Eisen aan hulpmiddelen

Elk hulpmiddel moet veilig vastgezet en vervoerd kunnen worden, eventueel als bagage. Als dit niet het geval is, mag de chauffeur de rit weigeren.

Voor meer informatie, zie hoofdstuk Veilig Vervoer (hoofdstuk 12).

3.3 Bagage

Naast de handbagage op schoot, mag u gratis 1 stuk bagage meenemen dat in de kofferbak van een personenauto past. Meld dit vooraf aan bij de ritbestelling, ook wanneer u een extra rolstoel mee wilt nemen (bijvoorbeeld om te sporten). Wilt u meer bagage meenemen dan hier beschreven? Meld dit dan bij de ritbestelling.

Wanneer meer bagage wordt meegenomen dan bij ritreservering is aangemeld, beoordeelt de chauffeur ter plaatse of het mee kan.

Heeft u vragen of over (afwijkende) hulpmiddelen, of over andere bagage die u mee wilt nemen in de taxi, neemt u dan contact op met de klantenservice van de vervoerder (zie 18.2).

4 Reisgebied en openingstijden

4.1 Reisgebied

Het reisgebied voor Deeltaxi West-Brabant bestaat uit een binnengebied en een buitengebied:

- Het binnengebied is het grondgebied van de 16 deelnemende gemeenten;
- Het buitengebied wordt gevormd door een strook van circa 25 kilometer rondom het binnengebied.

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

België

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

Maximale ritlengte

De maximale ritlengte van een rit bedraagt 25 kilometer.

Gemeenten kunnen individueel besluiten tot uitzonderingen, ofwel door uitbreiding van het aantal te bereizen kilometers ofwel door het toewijzen van puntbestemmingen. Een puntbestemming is een door de gemeente aangewezen reislocatie waar Wmo-klienten tegen Wmo-tarief naar toe mogen reizen. Dus ook als de ritlengte langer is dan 25 kilometer of buiten het toegestane reisgebied ligt. Op de website van Deeltaxi West-Brabant vindt u een overzicht van de geldende uitzonderingen.

4.2 Reistijden

U kunt het hele jaar door, 7 dagen per week, gebruik maken van het vervoer. De boekingstijden liggen tussen 07.00 uur tot 24.00 uur.

Uw geboekte ophaal- of aankomsttijd dient binnen dit boekingsvenster te liggen. In voorkomende gevallen kan de rit dus starten voor 07.00 uur (bij een vroege aankomsttijd) of eindigen na 24.00 uur (bij late vertrektijd).

Op zon- en feestdagen gelden voor de hubtaxi algemene boekingstijden tussen 08.00 uur en 24.00 uur.

Oudjaarsavond

Op Oudjaarsavond eindigt het deeltaxivervoer om 22.00 uur. Op Nieuwjaarsdag tussen 0.30 uur en 02.00 uur (Nieuwjaarsdag) wordt aan Wmo-klienten (voor ritten naar huis) en haltetaxi klienten vervoer aangeboden.

5 Tarieven

5.1 Opbouw ritprijs

De ritprijs van een deeltaxirit is gebaseerd op een instaptarief plus een kilometertarief. De afstand in kilometers wordt berekend via de kortste route over de (verharde) weg*. Eventueel gereden omrijdkilometers worden niet doorberekend in het tarief.

** Volgens de berekening van de routeplanner van de vervoerder.*

5.2 Vaststelling ritprijs

De ritprijzen voor het komende jaar worden aan het einde van het lopende jaar vastgesteld.

Wmo-ritprijs

De gemeenten hebben gezamenlijk besloten om de Wmo-ritprijs te koppelen aan de hoogte van het provinciale OV-chipkaarttarief voor de bus. Dat betekent dat het instap- en kilometertarief voor u als Wmo-klant gelijk is aan het Brabantse bustarief.

OV-ritprijs

De provincie bepaalt de hoogte van de ritprijs voor de hubtaxi en de haltetaxi.

5.3 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 en de (digitale) nieuwsbrief.

5.4 Afronding ritprijs

De ritprijs wordt berekend op centen.

De ritprijs tussen de heenrit en de terugrit kan afwijken. Dit gebeurt bij een afwijking van het aantal kilometers tussen de heenrit en terugrit (bijvoorbeeld door eenrichtingsverkeer). Bij het reserveren van de rit krijgt u de ritprijs direct te horen.

5.5 Gebruik van een veerpont

Een voertuig van Deeltaxi West-Brabant kan gebruikmaken van een veerpont. Als de route via een actieve veerpont de kortste is, wordt de ritprijs berekend via die kortste route, ook als het voertuig in werkelijkheid niet van de veerpont gebruik maakt. Als het voertuig wel gebruik maakt van een veerpont, betaalt de vervoerder de overtocht. Als klant betaalt u hier dus geen extra kosten voor.

6 Uw rit betalen

6.1 Betaalmogelijkheden

Uw ritprijs kunt u op verschillende manieren voldoen:

	Betaalmogelijkheid	Wmo	OV
6.2	contactloos of pinnen in de taxi	x	x
6.3	automatische incasso	x	
6.4	rekeningrijden	x	
6.5	online vooraf (bijvoorbeeld via iDeal of creditcard)		x

Kaartsoorten die geldig zijn in het reguliere Openbaar Vervoer, zoals OV-chipkaart en dagkaartjes, zijn niet geldig in het deeltaxivervoer.

6.2 Contactloos of pinnen in de taxi

U kunt in de taxi contactloos (smartphone/smartwatch) of met pin betalen. Het pinapparaat is voorzien met voelbare toetsen voor klanten met een visuele beperking.

Storingen in pinsysteem

Bij storingen in het pinsysteem of met de betaalterminal, is het Opdrachtnemer toegestaan om een eenmalige machtiging af te geven. Als de klant niet in staat blijkt om deze af te geven dan hoeft de klant niet te betalen. De kosten van de eigen bijdrage zijn dan voor rekening van Opdrachtnemer, de klant wordt alsnog vervoerd. De oorspronkelijk te innen bijdrage moet in zijn geheel alsnog door Opdrachtnemer worden afgedragen aan Opdrachtgever.

6.3 Automatische incasso

Betaling per automatische incasso is gratis voor Wmo-klanten.

Bij betaling per automatische incasso geeft u een machtiging af aan de vervoerder om de ritprijs automatisch van uw rekening af te laten schrijven.

Aanvraag automatische incasso

1. Bij afgifte van een indicatie Wmo deeltaxi door de gemeente, ontvangt u een machtigingsformulier voor automatische incasso.
2. U stuurt dit machtigingsformulier ingevuld aan de vervoerder;
3. Na ontvangst van de machtiging verwerkt de vervoerder deze informatie bij uw klantgegevens. Dit duurt ongeveer een week.
4. Vanaf het moment van verwerking betaalt u de ritten achteraf via automatische incasso.

Als u later besluit om over te gaan tot gratis automatische incasso, dan kunt u de aanvraag indienen bij de klantenservice van de vervoerder (zie 18.2).

Werking automatische incasso

Zodra u bij de vervoerder staat geregistreerd voor automatische incasso, werkt dit als volgt:

1. Maandelijks worden de ritkosten afgeschreven van de door u opgegeven bankrekening;
2. U ontvangt maandelijks een (digitale) factuur van de vervoerder, waarop staat welke ritten op rekening gereden zijn en tegen welke kosten;
3. Wanneer u niet meer via automatische incasso wenst te rijden, meldt u dat schriftelijk aan de vervoerder.

Problemen met automatische incasso

Het kan gebeuren dat een incasso mislukt, bijvoorbeeld omdat er niet genoeg geld op de rekening staat. De vervoerder herinnert de klant hieraan via maximaal drie aanmaningen. Het niet of te laat betalen van de incasso kan ertoe leiden dat de vervoerder de wettelijk toegestane incassokosten bij de klant in rekening brengt.

Vanaf dat moment betaalt de klant de ritten met uw pinpas. Dit wordt automatisch voor alle bestelde ritten aangepast. Deze werkwijze wordt ook toegepast wanneer de klant de incasso laat storneren. Als de ritkosten weer geïncasseerd kunnen worden, laat de klant dit telefonisch weten aan de klantenservice van de vervoerder (zie 18.2).

6.4 Rekeningrijden

Instellingen hebben de mogelijkheid om groepen klanten op rekening te laten rijden. De instelling ontvangt dan een factuur van de vervoerder. Deze verrekent die achteraf zelf met de klanten.

Voor meer informatie hierover kunnen instellingen contact opnemen met de klantenservice van de vervoerder (zie 18.2).

6.5 Betalen vooraf

Klanten die reizen met de hubtaxi of haltetaxi kunnen hun rit vooraf betalen via:

- iDeal;
- Creditcard;
- Accountbased ticketing.

<Nader uitwerken procedure>

6.6 Betalingsbewijs

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

6.7 Ritoverzichten

Een ritoverzicht kan belangrijk zijn voor bijvoorbeeld de belastingaangifte.

- Wmo-klanten kunnen ritoverzichten gratis opvragen via de app, of via de (digitale) facturen voor de automatische incasso. Ze dienen zich wel hiervoor te registreren.
- OV-klanten kunnen ritoverzichten opvragen via de app.

6.8 Verkeerd tarief

De taxichauffeur krijgt voorafgaand aan de rit van de centrale de ritprijs door. Deze ritprijs is gelijk aan het tarief dat de call-agent aan de klant heeft gemeld bij de ritbestelling. De chauffeur kan en mag daar niets aan veranderen.

Als u in het voertuig betaalt dient u de door de chauffeur genoemde ritprijs altijd te betalen. Als u het niet eens bent met de ritprijs, is het raadzaam om de chauffeur om een betalingsbewijs (zie 6.6) te vragen. Met een kopie van dat betalingsbewijs kunt u vervolgens een klacht indienen bij de klantenservice van de vervoerder (zie 18.2).

7 Soorten ritten

7.1 Soorten ritaanvraag

Deeltaxi West-Brabant onderscheidt de volgende soorten ritaanvragen:

	Betaalmogelijkheid	Wmo	OV
1	Rit op gewenste vertrektijd (ofwel standaardrit)	x	
2	Prioriteitsrit (rit met aankomstgarantie)	x	
3	Aankomsttijdsrit (rit met aankomstgarantie)	x	
4	OV-aansluitrit (vervolg op openbaar vervoer)	x	
5	Ziekenhuis retourrit	x	
6	Hubtaxirit		x
7	Haltetaxirit		x

De vooraanmeldtijd per rit is terug te vinden in paragraaf 8.5.

7.2 Standaardrit (gewenste vertrektijd)

Bij een standaardrit bestelt u een rit met een gewenste ophaaltijd. U wordt opgehaald binnen een tijdsvenster van 15 minuten voor tot 15 minuten na het gewenste vertrektijdstip.

7.3 Prioriteitsrit

Voor ritten naar plechtigheden (huwelijken of uitvaarten), theaterbezoek, of als voortransport op een te halen overstap op een rit met bus of trein, kunt u een prioriteitsrit boeken.

Bij een prioriteitsrit bent u uiterlijk op de aangegeven aankomsttijd op de bestemming, en hooguit 15 minuten eerder. U geeft bij uw reservering aan dat het een prioriteitsrit betreft. De call-agent geeft aan tussen welke tijdstippen de taxi voor komt rijden. Daarbij worden de geldende spelregels over omrijden en margetijden toegepast en wordt rekening gehouden met filetijden en piekmomenten.

7.4 Rit met aankomstgarantie

U kunt als Wmo-klant ook zelf kiezen voor een rit met aankomstgarantie. De uitvoering van deze ritten is gelijk aan die van een prioriteitsrit (zie 7.3)

Voor het inboeken van een rit met aankomstgarantie geldt een extra klantbijdrage per enkele rit, bovenop de geldende ritprijs. De call-agent informeert u wat de totale ritprijs is.

U vindt dit tarief op de website www.deeltaxi-westbrabant.nl.

7.5 OV-aansluitrit

Als Wmo-klant kunt u deeltaxi ook inzetten om vanaf een bushalte of treinstation te reizen, in vervolg op uw bus- of treinreis. 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.

7.6 Ziekenhuis retourrit

Bij ritten vanaf één van de vier grote ziekenhuizen in de regio kunnen klanten een ziekenhuis retourrit inboeken, als hun afspraak is afgelopen. U neemt dan u telefonisch contact op met het telefoonnummer van de ritreservering en meldt dat u een ziekenhuis retourrit wilt boeken.

Bij deze ritten haalt Opdrachtnemer de klant binnen 20 minuten (bij ritten van maximaal 10

kilometer) of binnen 30 minuten (bij ritten langer dan 10 kilometer) na afronding van de bestelprocedure op.

Ziekenhuizen

Deze reserveringsoptie geldt alleen voor de grote ziekenhuizen in de regio:

- Amphia ziekenhuis Breda;
- Amphia ziekenhuis Oosterhout;
- Bravis ziekenhuis Bergen op Zoom;
- Bravis ziekenhuis Roosendaal.

7.7 Hubtaxirit

Een hubtaxi is een rit van een (OV-)halte naar een hub (OV knooppunt), of andersom.

Voor de hubtaxi geldt een maximale omrijdtijd van 15 minuten voor het ophalen of afzetten van andere klanten.

De ritprijs van een hubtaxi rit bedraagt 2,5 x het OV-tarief (zowel instap als kilometertarief).

Als er op werkdagen tussen 07.00 en 18.00 geen sprake is van een goed OV-alternatief bij de opstaphalte, is de ritprijs gelijk aan het OV-tarief. De vervoerder toetst dit bij boeking aan de hand van een OV-toets. Een goed alternatief betekent dat er binnen 30 minuten voor én na de door de klant gewenste tijd, een directe trein- of (buurt-) busverbinding is tussen de opstaphalte en de overstaphalte.

De actuele tarieven staan op de website van Deeltaxi West-Brabant.

7.8 Haltetaxirit

Een haltetaxi is een rit van een (OV-)halte naar een andere (OV-)halte.

Voor de hubtaxi geldt een maximale omrijdtijd van 30 minuten voor het ophalen of afzetten van andere klanten.

<De ritprijs van een haltetaxi wordt bepaald op basis van inschrijving (kostendekkend tarief)>

7.9 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 maximaal drie maanden vooruit inboeken.

Omdat vaste ritten tijdens feestdagen vaak niet nodig zijn, verwijdt de vervoerder vaste ritten die normaal op een werkdag in de week vallen, als die dag een officiële nationale feestdag is. Het betreft de volgende feestdagen: 1e en 2e kerstdag, 1e en 2e Pinksterdag, 1e en 2e paasdag, Hemelvaartsdag en Nieuwjaarsdag. Als een vaste rit op zo'n feestdag toch door moet gaan, geeft u dit apart door aan de vervoerder.

7.10 Samen reizen (voor Wmo-klienten)

Als een Wmo-klant samen met een of meer andere Wmo-klienten wil reizen, dan bestaat de mogelijkheid via de optie Samen reizen. De aanvraag loopt via het callcenter van de vervoerder. De klant boekt de ritten minimaal 24 uur van te voren in. Voor het boeken van deze optie is het van belang dat de ritboeker ook de benodigde klantgegevens van de andere Wmo-klant(en) doorgeeft. Als voorwaarde geldt verder dat herkomst- en bestemmingsadres, de soort ritaanvraag en de tijd exact gelijk zijn, en dat eventuele indicaties van de klienten niet conflicterend zijn.

7.11 Niet toegestane ritten

Vervoer per deeltaxi is niet toegestaan als u vanuit een andere (voorliggende) voorziening recht heeft op vervoer. Dit geldt voor vervoer van en naar dagbesteding in het kader van Wmo-begeleiding, leerlingenvervoer, WSW-vervoer, UWV-vervoer, WIA-vervoer en zittend ziekenvervoer. In deze gevallen zijn de betrokken organisaties (zoals zorginstelling, school, werkvoorzieningsschap of verzekeraar) verantwoordelijk voor het organiseren van het vervoer van en naar de voorziening. Ook wanneer u (als Wmo-klant) beschikt over een persoonsgebonden budget, mag u de hiervoor beschreven ritten niet met deeltaxi reizen, tenzij u hiervoor (schriftelijk) toestemming heeft van de gemeente.

Gemeenten controleren of klienten niet toegestane ritten met Deeltaxi West-Brabant maken. In het uiterste geval kan de gemeente besluiten om uw Wmo-voorziening in te trekken (zie 11.5). Neem bij twijfel hierover contact op met het Wmo-loket van uw gemeente.

7.12 Valys

Deeltaxi West-Brabant biedt vervoer in de regio West-Brabant. Wanneer u als Wmo-klant ook buiten de regio wil reizen, of als u in de regio een rit van meer dan 25 km wilt maken, kunt u terecht bij Valys. Dit is de landelijke reisservice voor mensen met een mobiliteitsbeperking. Valys is bedoeld voor sociaal recreatieve uitstapjes op bovenregionale afstanden. Dat houdt in: de bestemming óf het ophaalpunt van de reis ligt op meer dan 25 kilometer afstand van uw woonadres. Valys is een apart systeem, dat niet via Deeltaxi West-Brabant wordt georganiseerd. Om met Valys te kunnen reizen, dient de klant eerst een Valyspas aan te vragen.

Bel voor meer informatie over Valys telefoonnummer 0900-9630 (€ 0,05 per minuut) of kijk op www.valys.nl.

8 Een rit boeken

8.1 Reserveringsopties

Een rit kan worden aangevraagd door de klant zelf of door een eventuele begeleider of verzorger. U kunt meerdere ritten tegelijk reserveren. U kunt bij uw ritreservering direct een retourrit inboeken, maar dit is niet verplicht.

Het inboeken van een rit kan op de volgende manieren:

- via het reserveringsnummer (lokaal tarief) (zie 18.1);
- via de app (zie 14);
- via de webmodule.

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

8.2 Bereikbaarheid ritreservering

De telefonische ritreservering (optie 1 keuzemenu) is alle dagen bereikbaar van 06:30 uur tot en met het einde van de operationele uren (dus tot 24.00 uur), of zoveel later als noodzakelijk is in verband met nog te vervoeren klant op basis van gemaakte boekingen.

De klantenservice (optie 2) is op werkdagen bereikbaar van 09.00 uur t/m 17:00 uur.

8.3 Gegevens ritboeking

Wmo-klant

Bij de reservering vraagt de call-agent om uw achternaam en geboortedatum, ter controle van uw indicatie Wmo deeltaxi. Daarna verstrekt u de gegevens van de ritboeking:

- de gewenste datum en dag van de rit;
- de soort ritaanvraag (zie 7.1);
- de gewenste vertrektijd of de uiterste aankomsttijd (afhankelijk van soort ritaanvraag);
- het ophaal- en bestemmingsadres. Geef hierbij zowel de straat (of postcode) als het huisnummer door. Voor sommige algemene bestemmingen (zogenaamde 'synoniemen') is het voldoende om de naam van de locatie door te geven. Denk bijvoorbeeld aan een station, halteplaats, ziekenhuis, winkelcentrum, schouwburg, etc. Zorg voor de zekerheid dat u de juiste adresgegevens voorafgaand aan het boeken van de rit bij de hand heeft.
- het aantal personen (zoals begeleiders of gezinsleden) dat 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 8.6).
- dezelfde gegevens voor een eventuele retourrit.

OV-klant

U geeft aan dat u een hubtaxi of haltetaxi wilt boeken. De call-agent gaat na of u al geregistreerd bent als gebruiker. Daarna verstrekt u de gegevens van de ritboeking:

- uw achternaam;
- de gewenste datum en dag van de rit;
- keuze hubtaxi of haltetaxi (zie 7.1);
- de gewenste vertrektijd of de uiterste aankomsttijd (afhankelijk van soort ritaanvraag);
- de haltes van de ritaanvraag;

- het aantal personen dat met u meereist. Vermeld hierbij ook of er kinderen, huisdieren of hulphonden meereizen.
- mee te nemen hulpmiddelen (rolstoel/ rollator) en/of omvangrijke bagage.
- het telefoonnummer voor de terugbelservice (zie 8.6).
- dezelfde gegevens voor een eventuele retourrit.

8.4 Bevestiging ritboeking

Elke ritaanvraag wordt bevestigd. Bij een digitale aanvraag ontvangt u een digitale bevestiging. Elke telefonische ritbestelling eindigt met een herhaling van de ritgegevens door de call-agent of de computer. In de bevestiging worden in elk geval meegenomen:

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

Verantwoordelijkheid klant voor controle ritboeking

De klant is zelf verantwoordelijk voor het controleren van de ritboeking (digitaal bij app of naluisteren bij telefonische boeking). De klant gaat zo na of de rit juist genoteerd is (zie opsomming). Wanneer de rit niet goed is genoteerd, dan neemt u opnieuw contact op met de ritreservering.

8.5 Tijdig uw rit boeken | Vooraanmeldtijd

Wij adviseren u om rit(ten) altijd zo ver mogelijk van tevoren in te boeken. Dat vergroot de kans dat onze voertuigen op tijd rijden. Op zeer drukke momenten, of bij onverwachte drukte, kan het zijn dat het niet lukt de rit op het gevraagde tijdstip uit te voeren. De vervoerder informeert u hierover en geeft aan hoe laat u uw taxi kunt verwachten.

In de uitvoering maken we onderscheid in drie categorieën:

a. Garantie op vervoer

U heeft garantie op vervoer als u de rit op tijd boekt (zie tabel verderop). Bij garantie op vervoer geldt een vervoersplicht. De rit wordt uitgevoerd volgens de afgesproken specificaties.

b. Reguliere boekingen

Bij reguliere boekingen geldt ook een vervoersplicht, maar mag de vervoerder tijdsaanpassingen voorstellen om de rit te verschuiven met maximaal 15 minuten voor de gewenste tijd tot 15 minuten na de gewenste tijd. De klant moet dit bindende voorstel accepteren, of afzien van de gewenste rit.

c. Late reserveringen

In geval van late reserveringen, dus als een klant de rit korter van tevoren inboekt dan bij een reguliere boeking, kan de vervoerder aan de hand van de beschikbare capaciteit op de weg zelf kiezen om de rit uit te voeren.

Tabel vooraanmeldtijd per ritaanvraag

	Soort ritaanvraag		Garantie op vervoer (volgens specificaties)	Reguliere boeking (evt. kleine aanpassing tijd)
1	Rit gewenste vertrektijd	V	Tot 3 uur van te voren	Tot 1 uur van te voren
2	Prioriteitsrit	A	Tot 3 uur van te voren	Tot 2 uur van te voren
3	Aankomsttijdrit	A	Tot 3 uur van te voren	Tot 2 uur van te voren
4	OV-aansluitrit	V	Tot 3 uur van te voren	Tot 1 uur van te voren
5	Ziekenhuis retourrit	V	Tot 30/20 min. van te voren	N.v.t.
6	Hubtaxirit	A	Tot 3 uur van te voren	Tot 1 uur van te voren
7	Haltetaxirit	V	Tot 3 uur van te voren	Tot 1 uur van te voren

Vroege ritten

Ritten met een vertrektijd (V) of een aankomstgarantie (A) voor 09.00 uur 's ochtends, dienen voor 21.00 uur de avond er voor te zijn gereserveerd om gegarandeerd uitgevoerd te worden.

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 en hanteren we een vol = vol beleid. Voor deze dagen is tijdig inboeken van de rit dus 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. De precieze afspraken communiceren we via onze informatiekanalen (digitale nieuwsbrief, website Deeltaxi West-Brabant).

Flexibele boeking hubtaxi

Hubtaxi is een ov-voorziening die aansluit op het openbaar vervoer. Het is aannemelijk dat in de bus of trein soms een ontmoeting plaatsvindt waardoor iemand met de boeker alsnog mee wil rijden vanaf de overstaphalte naar dezelfde uitstaphalte. Een spontane "meerijrit" moet via de app tot 3 minuten voor vertrek van de hubtaxi door de hoofdboeker bijgeboekt kunnen worden, uiteraard tegen betaling van de eigen bijdrage van deze extra klant(en). De vervoerder mag deze extra klant weigeren als het voertuig reeds volgeboekt is.

8.6 Belservice

Met onze belservices wordt u optimaal geïnformeerd. Om hiervan gebruik te maken, moet uw (bij voorkeur mobiele) telefoonnummer bij de vervoerder bekend zijn. Bij de ritboeking wordt uw telefoonnummer gevraagd of gecontroleerd op juistheid. Ook wordt u gevraagd of u gebruik wil maken van onze belservices.

Soorten belservices

Terugbelservice

De vervoerder belt u tussen 5 en 10 minuten voordat het voertuig voorrijdt, zodat u zich alvast gereed kunt maken voor vertrek.

Vertragingsbelservice

De vervoerder belt u als het voertuig later dan de uiterste vertrektijd dreigt aan te komen en meldt u hoe laat het voertuig ongeveer voor komt rijden.

Loosmelding-belservice

Als de chauffeur u onverhoopt niet op de afgesproken plek treft, zoekt de chauffeur of call-agent minimaal éénmaal persoonlijk telefonisch contact met u. Mogelijk kan daardoor de loosmelding worden voorkomen (zie 9.9).

Verzoek ander tijdstip

De vervoerder kan u bellen om te vragen of u op een ander tijdstip kunt reizen, bijvoorbeeld vanwege drukte. U bepaalt zelf of u hiervan gebruik maakt.

Voorkeuren belservice

Via de klantenservice van de vervoerder (zie 18.2) kunt u uw persoonlijke voorkeuren bij uw klantgegevens laten registreren. Uw keuzes zijn:

- Gebruik van de terugbelservice: altijd terugbellen, per rit uitvragen of nooit terugbellen;
- Wijze terugbelservice: telefonisch of via sms.

Naast de verschillende belservices kunt u ook via de app (zie hoofdstuk 15) geïnformeerd worden waar de taxi is en hoe laat deze komt voorrijden.

8.7 Veranderen of annuleren van een rit

Een wijziging of annulering van een rit meldt u zo snel mogelijk bij de vervoerder. Dit geldt ook voor wijzigingen van ritgegevens, zoals tijdstip of adres, aantal personen of bij extra bagage. Het is niet mogelijk om nog wijzigingen door te geven als de taxi al is voorgereden. De chauffeur zelf mag de rit niet veranderen of annuleren.

U kunt uw gereserveerde rit tot een half uur voor de vroegst mogelijke vertrektijd veranderen bij de vervoerder (dus niet bij het taxibedrijf). Dit kan telefonisch via het ritreserveringsnummer, of via de app. Wanneer u wijzigingen later doorgeeft, geldt dit als een afmelding van de al gereserveerde rit, met gelijktijdige bestelling van een nieuwe rit volgens de normaal geldende vooraanmeldtijd (1 uur).

Verantwoordelijkheid klant voor tijdig afmelden rit

Als u de rit niet of te laat afmeldt of niet aanwezig bent op de opgegeven instaplocatie, kan de vervoerder u aansprakelijk stellen voor de gemaakte kosten. De vervoerder mag u in deze gevallen de vastgestelde ritprijs, vermeerderd met € 12,50 administratiekosten, in rekening brengen.

8.8 Samen reizen

Als u als Wmo-klant samen wilt reizen met een andere geïndiceerde Wmo-klant, kunt u samen reizen. Voorwaarde is dat vertrekadres, aankomstadres én vertrektijdstip exact gelijk zijn. Daarnaast mogen eventueel toegekende indicatie Wmo deeltaxi niet strijdig zijn met elkaar (bijvoorbeeld wanneer u beide Wmo-klant bent, met de indicatie 'voorin zitten'). Als aan deze voorwaarden wordt voldaan, wordt u samen in één voertuig vervoerd.

Voor groepen vanaf 3 personen, gelden de afspraken van een Groepsrit (zie 7.10).

9 Randon aankomst en vertrek van het voertuig

9.1 Gereed voor ophalen

Bij een ritbestelling met gewenste vertrektijd, dient u 15 minuten voor de gewenste tijd klaar te staan. Wanneer u gebruik maakt van de terugbelservice (zie 8.6) geldt dat u uiterlijk 5 minuten na het aankondigingstelefoontje gereed dient te staan op de instaplocatie (zie 9.4).

9.2 Aanbellen en wachten

De chauffeur meldt zich bij het opgegeven ophaaladres door aan te bellen of door zich bij de receptie te melden.

Wachttijd chauffeur

Als u via de terugbelservice tijdig geïnformeerd bent over het voorrijden van de taxi, wacht de chauffeur, nadat de chauffeur zich heeft gemeld, op de instaplocatie minstens drie minuten op u. Als geen terugbelservice is uitgevoerd, wacht de chauffeur minstens vijf minuten nadat hij zich heeft gemeld.

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

9.3 Hulp door chauffeur

Bij Deeltaxi West-Brabant willen we uw vervoer zo comfortabel mogelijk laten verlopen. De chauffeur helpt u waar nodig voor, tijdens en na de rit. Hij begeleidt u bijvoorbeeld van de deur naar het voertuig en omgekeerd, en helpt u desgewenst bij het in- en uitstappen. Wanneer u dit zelf niet kunt, belt de chauffeur aan bij uw plaats van bestemming. Op verzoek helpt hij u ook met de bagage. Als het voertuig niet tot bij de voordeur kan komen, begeleidt de chauffeur u op verzoek naar de voordeur. Daarbij geldt dat de chauffeur wel zicht op het voertuig moet kunnen blijven houden in verband met de veiligheid van de andere inzittenden.

Zie ook dienstverlening door de chauffeur (hoofdstuk 11).

9.4 Instap- en uitstaplocatie

Deeltaxi West-Brabant biedt vervoer van

- deur-tot-deur(Wmo)
- deur-tot-halte (Wmo) en vice versa
- hub-halte en vice versa
- halte-tot-halte

Onder deur verstaan we:

- een voordeur van een woning of ander gebouw;
- de centrale ingang bij een woningcomplex (de deurbellen liggen gecentreerd bij deze hal);
- een afsprekpunt (zie 9.5): dit is een herkenbaar punt in of bij een gebouw waar u en de chauffeur elkaar treffen. Bijvoorbeeld een Taxi Trefpunt bij een ziekenhuis of een afsprekpunt bij een winkelcentrum;
- de hoofdingang, receptie of slagboom bij een campingterrein of recreatiepark. Dit is ongeacht of het terrein begaanbaar is over verharde wegen of niet.
- een andere herkenbare locatie die voor voertuigen van Deeltaxi West-Brabant bereikbaar is via de openbare weg. Als een adres in een gebied ligt dat niet toegankelijk is voor voertuigen, zoals een voetgangerszone, dan wordt de rit geboekt naar een afgesproken punt aan de rand van dat

gebied. Het is in zo'n geval niet mogelijk dat de chauffeur u begeleidt naar de uiteindelijke bestemming.

Onder hub verstaan we:

- een door de provincie aangewezen overstaphalte.

Onder halte verstaan we:

- een bushalte of een treinstation.

Afspraak ophalen klant bij ziekenhuis

Ziekenhuizen kennen doorgaans meerdere in- en uitgangen (bijvoorbeeld de polikliniek). Bij Deeltaxi West-Brabant geldt dat u altijd bij de hoofdingang van het ziekenhuis wordt opgehaald en afgezet.

9.5 Afspreekpunt

Wanneer een adres niet per auto bereikbaar is, wanneer de locatie geen duidelijk adres heeft, of er sprake is van meerdere ingangen, brengt of haalt de chauffeur u bij een afspreekpunt in de buurt dat wel bereikbaar is. Denk bijvoorbeeld aan winkelcentra, stations, instellingen, natuurgebieden en ontoegankelijke straten. Soms wordt een tijdelijk afspreekpunt vastgelegd (bijvoorbeeld bij evenementen). Bij de ritboeking wordt u geïnformeerd of u moet in- of uitstappen bij een afspreekpunt.

Als u een locatie kent die regelmatig problemen geeft met ophalen of afzetten, adviseren we om dit kenbaar te maken bij het Bureau Deeltaxi West-Brabant (via bureaudeeltaxi@west-brabant.eu).

9.6 Marges rondom ophalen (standaardrit)

De taxi rijdt voor tussen een kwartier voor en een kwartier na het afgesproken tijdstip.

Soms gebeurt het dat de chauffeur eerder voorrijdt dan een kwartier voor het afgesproken tijdstip. U kunt er dan voor kiezen om in te stappen, maar dat hoeft niet. Bij instappen gaat u akkoord met de vervroegde vertrektijd. Als u nog niet mee wilt, zijn er twee mogelijkheden. Ofwel de chauffeur wacht tot een kwartier voor het afgesproken tijdstip. Ofwel de chauffeur rijdt door naar een volgende klant, en het taxibedrijf stuurt een ander voertuig om u binnen de tijdsmarges op te komen halen.

Bij een opgegeven aankomsttijd wordt aangegeven tussen welke tijdstippen de taxi voor komt rijden.

9.7 Marges rondom afzetten (prioriteitsrit)

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

Om ritten met een prioriteitsrit goed uit te kunnen voeren, gelden ruimere marges bij het ophalen. De vervoerder geeft bij de ritboeking aan tussen welke tijdstippen de taxi voor komt rijden.

9.8 Marges rondom omrijden (toegestane reistijd)

Deeltaxiritten worden zoveel mogelijk gecombineerd. Het kan dus voorkomen dat u bij dezelfde reis de ene week alleen in het voertuig zit en de week erop met één of meer medepassagiers. De vervoerder moet bij de toegestane reistijd altijd rekening houden met de geldende spelregels rondom het ophalen of afzetten.

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

9.9 Chauffeur en klant treffen elkaar niet

Het komt voor dat de chauffeur en u elkaar niet treffen op de aangegeven instaplocatie (zie 9.4).

U meldt dat de taxi er (nog) niet is

De taxi mag tot een kwartier 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, adviseren we u daar direct melding van te maken bij de ritreservering van de vervoerder. De vervoerder kijkt dan waar het voertuig is, en informeert u hoe lang het duurt voor de taxi voor komt rijden.

De vervoerder zorgt ervoor dat het probleem binnen 30 minuten na uw melding is opgelost, tenzij de vervoerder kan aantonen dat de fout niet het gevolg is van eigen handelen. Als de vervoerder het probleem niet binnen 30 minuten heeft opgelost, treedt de compensatieregeling in werking (zie 15.6).

<wordt nog nader gespecificeerd per soort ritaanvraag>

De chauffeur kan u niet vinden

Als de chauffeur u niet kan vinden nadat de minimale wachttijd is verstreken (zie 9.2), neemt hij telefonisch contact met u op (als er een telefoonnummer is opgegeven). Als de chauffeur u niet kan bereiken, of u ondanks telefonisch contact toch niet treft, meldt de chauffeur de rit 'loos'.

Vanaf het moment dat een chauffeur de rit loos meldt, vervalt de geboekte rit. Wanneer dan een nieuwe rit wordt ingediend, wordt deze automatisch op 1 uur ingepland. Als u niet door de chauffeur bent gebeld, terwijl het mobiele telefoonnummer wel bij uw klantgegevens geregistreerd staat, zorgt de vervoerder ervoor dat er binnen 30 minuten een taxi komt voorrijden.

Herhaaldelijk loosmeldingen

Wanneer u herhaaldelijk loosmeldingen veroorzaakt, neemt de vervoerder contact met u op. Wanneer dit daarna nog steeds gebeurt, kan de vervoerder besluiten om u een (tijdelijk) reisverbod voor Deeltaxi West-Brabant op te leggen (zie 11.5). De gemeente wordt hierover geïnformeerd.

9.10 Verkeerd voertuig

Het kan gebeuren dat u niet mee kunt reizen met het voertuig dat komt voorrijden. U kunt bijvoorbeeld niet in een personenauto wanneer u in een rolstoel reist. Wanneer u dit meldt aan de chauffeur, neemt deze direct contact op met de vervoerder. Wanneer blijkt dat de gemeente niet de juiste indicaties heeft toegekend, neemt u zelf contact op met de gemeente.

Vergissing in de planning

Als het verkeerde voertuig is gestuurd door een misverstand in de planning, zorgt de vervoerder ervoor dat er zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 30 minuten, een passend voertuig voor komt rijden.

9.11 Geen opvang op bestemmingsadres

Als klant (of begeleider) bent u zelf verantwoordelijk voor de aanwezigheid van opvang op het bestemmingsadres (voor zover dat nodig is). Als er op het adres van bestemming niemand aanwezig is om u te ontvangen, dient u uit te stappen en zelf een oplossing te zoeken. Bijvoorbeeld een nieuwe

rit inboeken, of contact zoeken met degene met wie de afspraak was ingepland. Het is in dergelijke gevallen niet aan de chauffeur om voor u in een oplossing te voorzien. We kunnen helaas niet garanderen dat u direct met hetzelfde voertuig mee terug kunt rijden. In dit geval kunt u altijd de vervoerder bellen en vragen of u zo spoedig mogelijk een nieuwe rit kan krijgen. Ook van chauffeurs wordt in dergelijke situaties een professionele houding verwacht, vooral bij klanten met specifieke ziektebeelden (bv. dementie, verstandelijke handicap).

Mensen die niet in staat zijn zelfstandig te reizen, reizen met de indicatie verplichte begeleiding (zie 2.4). Deze indicatie kan worden aangevraagd bij het Wmo-loket van de gemeente.

9.12 Uw ritboeking is leidend

De chauffeur vervoert u altijd van het opgegeven ophaaladres naar het opgegeven bestemmingsadres.

Het is dus niet mogelijk om:

- het aankomstadres te veranderen tijdens de rit;
- de chauffeur te vragen even te wachten om daarna de reis voort te zetten, om een korte boodschap te doen (bijvoorbeeld geld pinnen of een recept ophalen);
- personen op te halen, die niet bij de ritboeking zijn opgegeven.

10 Voertuigen

10.1 Voertuigeisen

Voor het deeltaxivervoer worden personenwagens en 8 persoons (rolstoel)bussen ingezet. De wet en de opdrachtgever stellen een aantal eisen aan de voertuigen die worden ingezet.

Alle voertuigen:

- hebben een comfortabele instap.
- zijn voorzien van goedgekeurde veiligheidsgordels;
- hebben een goede vering en comfortabele stoelen;
- zijn voorzien van een goed werkende verwarming en 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:

- 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 instaphoogte van een (rolstoel)bus is vanaf de grond 23 cm. De hoogte tussen de treden is maximaal 24cm;
- Voor de rolstoelbussen geldt daarnaast dat zij voorzien moeten zijn van een rolstoellift en een goed werkend Rolstoel Inzittenden Beveiliging Systeem.

10.2 Herkenbaarheid

De voertuigen zijn zowel aan de voorzijde als de zijkanten herkenbaar als voertuig voor 'Deeltaxi West-Brabant, samen met Bravo' via stickers, magneetlogo's of op andere manier. Herkenbaar betekent dat het logo leesbaar moet zijn op een afstand van tenminste 10 meter.

10.3 Toegankelijkheid

Het voertuig moet goed toegankelijk zijn en voldoen aan specifieke vervoerbehoefden en extra rechten, die bij uw klantgegevens zijn opgenomen. (Rolstoel)bussen hebben een verlaagde instap of een extra trede. In deze voertuigen zijn vasthoudbeugels en stangen aangebracht.

10.4 Aantal personen op de achterbank

In een personenauto mogen twee passagiers 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 een personenwagen vervoerd wordt, krijgt u een zitplaats toegewezen waar u zo weinig mogelijk hinder van het in- en uitstappen van andere klanten heeft.

11 Omgangsvormen in de taxi

11.1 Gedrag van de chauffeur

De wet en de opdrachtgever stellen allerlei eisen aan de chauffeurs die worden ingezet voor het deeltaxivervoer. Voor u als klant zijn vooral de volgende eisen aan de chauffeurs zichtbaar en van belang.

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.

11.2 Dienstverlening door de chauffeur

Qua dienstverlening verwachten we van de chauffeur dat hij:

- de auto op een zo gunstig mogelijke plaats parkeert;
- uitstapt en aanbelt (of zich meldt bij de balie) bij aankomst op de instaplocatie en op uw verzoek ook op de uitstaplocatie;
- zich kenbaar maakt als deeltaxichauffeur en de naam noemt van de mee te nemen klant;
- altijd (eerst) u als klant aanspreekt, ook als er begeleiding bij is;
- u vraagt om uw vervoerspasje te laten zien (alleen bij Wmo-rit);
- u begeleidt van de instaplocatie naar de taxi, en van de taxi naar de uitstaplocatie;
- helpt bij het in- en uitstappen;
- helpt met de bagage;
- controleert of de juiste persoon instapt;
- klanten met een visuele beperking informeert over het soort voertuig, de te gebruiken deur, het al dan niet aanwezig zijn van medepassagiers, de rijrichting van het voertuig en het ritverloop;
- uw klantbijdrage int;
- zorgt voor orde en rust in het voertuig;
- erop toeziet dat in het voertuig nooit gerookt wordt, geen alcohol wordt gebruikt en niet wordt gegeten;
- zorgt dat er geen luide muziek wordt afgespeeld of, op uw verzoek, helemaal geen muziek;
- zorgt voor veilig en comfortabel vervoer;
- zich aan de verkeersregels houdt en verkeersdrempels rustig en beheerst passeert;
- toeziet op het gebruik van veiligheidsgordels;
- zorgt voor het in- en uitrijden en vastzetten van een rolstoel, scootmobiel, rollator en kinderzitjes;
- controleert of de rolstoel of scootmobiel veilig vast te zetten is.
- erop toe ziet dat klanten met een scootmobiel een overstap maken naar een zitplaats;
- materiaal om een rolstoel vast te zetten veilig opbergt.

11.3 Weigeren vervoer door chauffeur

Veiligheid gaat voor alles. Onze chauffeurs hebben het recht om u niet te vervoeren als daar een goede aanleiding voor is. U dient aanwijzingen van de chauffeur op te volgen. Als u zich hier niet aan houdt, mag de chauffeur weigeren om u (verder) mee te nemen.

Enkele redenen die ertoe kunnen leiden dat iemand niet wordt vervoerd:

- de klant weigert de ritprijs te voldoen (bij betaling per pin);
- de (Wmo) klant weigert een vervoersbewijs te tonen;
- de klant wil geen veiligheidsgordel dragen (uitzondering geldt voor klanten met een CBR ontheffing, zie 12.1);
- de rolstoel of scootmobiel is niet veilig vast te zetten of te vervoeren;
- de scootmobiel-berijder wil geen overstap maken naar een zitplaats;
- de klant heeft te veel bagage, of de bagage is niet aangemeld bij de ritbestelling;
- de klant heeft een huisdier bij zich dat niet in een tas of kooi zit;
- bij de klant is sprake van een hygiëneprobleem (bijvoorbeeld besmettelijke ziekten).

11.4 Gedrag van klant en chauffeur tijdens de rit

Van zowel de chauffeur als van onze klanten verwachten wij dat zij zich in het voertuig netjes en respectvol naar elkaar gedragen. Het is niet toegestaan in het voertuig te roken, drinken, of eten. Ook is het niet toegestaan om foto's of filmpjes van andere mensen te maken in de taxi. Klant en chauffeur zorgen ervoor dat de orde, rust, veiligheid en bedrijfsgang niet verstoord worden.

Onder verstoring wordt verstaan:

- het hinderen of bedreigen van chauffeur of (mede) passagiers;
- zichzelf of anderen in een onveilige situatie brengen;
- diefstal of aanraken van andermans bezittingen;
- verrichten van onzedelijke handelingen of handtastelijkheden;
- beledigende of discriminerende taal gebruiken.

Als u ontevreden bent over het gedrag van de chauffeur, of van mening bent dat u onterecht geweigerd wordt, kunt u een klacht indienen bij de klantenservice van de vervoerder (zie 18.2).

Omgekeerd kan de chauffeur bij de vervoerder een melding indienen over het gedrag van de klant. De vervoerder voert altijd hoor en wederhoor uit. De vervoerder neemt daartoe contact op met de betreffende klant, de taxichauffeur en, als mogelijk, met medepassagiers.

11.5 Reisverbod (tijdelijk of permanent)

Bij klachten over het gedrag van een klant, of als de klant zich niet houdt aan de afspraken uit dit vervoerreglement, informeert de vervoerder het Bureau Deeltaxi West-Brabant zo spoedig mogelijk over de uitkomsten.

De vervoerder kan de klant bij herhaling van dat gedrag, of per direct bij zeer ernstige misdragingen, een sanctie opleggen. Afhankelijk van de aard van de misdraging kan dit een officiële waarschuwing zijn of een tijdelijk of permanent reisverbod.

Bij Wmo-klanten meldt Bureau Deeltaxi West-Brabant de sanctie altijd aan de betreffende gemeente. De gemeente kan ook besluiten tot sanctie, en in het uiterste geval tot een permanent reisverbod.

12 Veilig vervoer

12.1 Veiligheidsgordel

Alle inzittenden in onze voertuigen zijn verplicht een veiligheidsgordel te gebruiken. De chauffeur ziet hierop toe en vertrekt niet voordat iedereen de gordel heeft vastgemaakt. Op verzoek helpt de chauffeur bij het vastmaken. U draagt ook een veiligheidsgordel als u zittend in een rolstoel vervoerd wordt.

Ontheffing veiligheidsgordel

Wanneer u om medische redenen geen veiligheidsgordel kunt dragen, kunt u hiervoor een ontheffing aanvragen bij het CBR, Divisie Rijgeschiktheid. Bij het formulier dat het CBR opstuurt zit een medische vragenlijst. De arts of huisarts vult de ingevulde lijst in en ondertekent deze. U stuurt het formulier en de lijst zelf terug naar het CBR. Aan het aanvragen van een ontheffing zijn kosten verbonden. Voor meer informatie en een brochure over de ontheffing, zie www.cbr.nl. De CBR-ontheffing is binnen Deeltaxi West-Brabant de enige geldende ontheffing. Bij het reizen met deeltaxi dient u altijd de originele ontheffing aan de chauffeur te tonen.

Gordelverlenger

In de voertuigen is geen verlengstuk voor de veiligheidsgordel beschikbaar. Als u die nodig heeft, moet u die zelf meenemen.

Gordelgeleider

Wanneer u als (rolstoel)klant gebruik wil maken van een aparte gordelgeleider (gordelclip)*, neemt u die zelf mee bij de reis. Het is niet toegestaan een gordelgeleider te gebruiken die het heupdeel met het diagonale deel verbindt.

Een aparte gordelgeleider mag alleen gebruikt worden door:

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

** Een gordelgeleider kan een oplossing 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.*

12.2 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 gedeelde verantwoordelijkheid:

- Rolstoelgebruikers zijn zelf verantwoordelijk voor reizen met een veilig vervoerbare of vastzetbare rolstoel. Rolstoelen en scootmobielen moeten op vier punten met spanbanden vast te zetten zijn. Alleen dan kan van deeltaxi gebruik gemaakt worden. Wmo-klanten kunnen bij problemen met vastzetten van hun hulpmiddel contact opnemen met de gemeente.
- Gemeenten toetsen bij Wmo-klanten met een rolstoelindicatie of de rolstoel (of scootmobiel) veilig vervoerbaar of vast te zetten is. Als dit niet het geval is, zorgt de gemeente in overleg met de klant en eventueel de rolstoelleverancier voor een passende oplossing.
- De chauffeur is verantwoordelijk voor het goed vastzetten van de rolstoel of scootmobiel in de taxi. De chauffeur weigert de klant, als diens rolstoel of scootmobiel niet of niet verantwoord vast te zetten is in de taxi.
- Als u daartoe in staat bent, heeft het overstappen naar een zitplaats altijd de voorkeur.

Vanuit de Code VVR geldt het advies om alleen zittend in uw rolstoel vervoerd te worden, als uw rolstoel voldoet aan de richtlijn ISO 7176-19. Deze rolstoelen zijn gecrashtest (botsproef) en gecertificeerd. Ze zijn te herkennen aan een sticker met het gele haaksymbool. Bij sommige oudere modellen kan het haaksymbool doorzichtig zijn of is het nog een ISO-sticker zoals op de afbeelding. Twijfelt u hierover? Neem dan contact op met uw rolstoelverstrekker.

Meer informatie over de Code VVR vindt u op de website van het Sociaal Fonds Mobiliteit (www.sfmobiliteit.nl/code-vvr). Op de website www.rechttopveiligvervoer.nl vindt u meer informatie over de spelregels rondom veilig rolstoelvervoer.



12.3 Vastzetten rolstoel

De chauffeur zorgt ervoor dat u en uw rolstoel of ander hulpmiddel goed worden vastgezet. In voorkomende gevallen zorgt de chauffeur voor het in- en uitrijden van de rolstoel of ander hulpmiddel. Hij zorgt er ook voor dat het materiaal om de rolstoel vast te zetten goed opgeborgen wordt zodat dit geen gevaar oplevert tijdens het rijden of tijdens het in- en uitstappen.

Wanneer u in het hulpmiddel vervoerd wordt, dient u zelf veilig de driepuntsgordel te kunnen dragen. Als dat niet mogelijk is, mag de chauffeur u weigeren.

12.4 Scootmobiel

Het in en uit de bus plaatsen van de scootmobiel gebeurt altijd door de chauffeur.

U stapt van de scootmobiel af en gaat buitenom via de zijdeur het voertuig in (en bij de uitstaplocatie op dezelfde manier eruit). Als u de instap vanaf de zijdeur niet kunt maken, kunt u ook staand via de rolstoellift het voertuig in of uit worden geleid.

12.5 Overstap naar zitplaats

Wanneer u met een scootmobiel met deeltaxi reist, maakt u een overstap naar een zitplaats. U mag tijdens de deeltaxirit, of tijdens het in- en uitstappen, niet op de scootmobiel blijven zitten. Ook voor andere rolstoelgebruikers, die daartoe in staat zijn, heeft het overstappen naar een zitplaats de voorkeur.

Balansrolstoel

Reist u met een balansrolstoel dan mag u op de lift op de balansrolstoel blijven zitten. In de bus maakt u altijd de overstap naar een gewone autostoel, ook als uw balansrolstoel is voorzien van een fixatiesysteem.

12.6 Verplichte cursus chauffeurs

Taxibedrijven zijn verantwoordelijk voor de instructie van chauffeurs die rolstoelgebonden klanten vervoeren. Het taxibedrijf instrueert chauffeurs door middel van een cursus. Iedere chauffeur moet deze cursus verplicht volgen, voordat hij op een rolstoelbus mag rijden.

13 Bijzonderheden voor Wmo-klanten

13.1 Vervoerspasje Wmo-klanten

Nieuwe Wmo-klanten ontvangen bij de bevestiging van hun indicatie Wmo deeltaxi door de gemeenten een algemeen vervoerspasje (ter grootte van een bankpas). Het pasje geldt als bewijs dat u in bezit bent van een indicatie Wmo deeltaxi. Het pasje is gratis voor klanten.

U draagt uw vervoersbewijs altijd bij u als u met Deeltaxi West-Brabant reist. U toont het vervoerspasje aan de chauffeur bij het instappen.

Vervoerspasje verloren

Bent u uw vervoerspasje verloren, dan kunt u via het Wmo-loket van uw gemeente (zie 18.4) een nieuwe aanvragen.

Misbruik vervoerspas

Als de vervoerder of het taxibedrijf vaststelt 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 wordt voortgezet, kan de gemeente aanvullende maatregelen treffen. In het uiterste geval leidt dit tot intrekking van de indicatie Wmo deeltaxi.

13.2 Extra voertuigrechten

Gemeenten kunnen besluiten om Wmo-klanten, op grond van de beperking, te voorzien van extra rechten in het voertuig. De vervoerder houdt daar bij het inplannen van voertuigen rekening mee.

Wmo-klanten komen afhankelijk van hun beperking 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 met ruimte om de benen te strekken.

De volgende bijzonderheden zijn niet mogelijk binnen Deeltaxi West-Brabant:

- individueel vervoer: reizen zonder andere passagiers;
- rechtstreeks vervoer van A naar B, zonder omrijden;
- kamer tot kamervervoer: begeleiding door de chauffeur tot kamer flat of appartement;
- liggend vervoer: liggend met deeltaxi.

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

13.3 Beperken of verruimen reismogelijkheden

Gemeenten kunnen afzonderlijk besluiten om de reismogelijkheden voor u als Wmo-klant te beperken of te verruimen:

- Beperking: gemeenten kunnen een kilometerbudget meegeven (zie 13.4). Er zit dan een maximum aan het aantal kilometers dat u op jaarbasis als Wmo-klant mag reizen.
- Verruiming: u krijgt de mogelijkheid tot ophoging van het aantal kilometers dat u tegen Wmo tarief mag reizen, of een gemeente kent puntbestemmingen toe. Een puntbestemming is een adres waar u als Wmo-klant naar toe kan reizen, ook al ligt het adres verder weg dan de grens van 25 km.

De reismogelijkheden van Wmo-klanten per gemeente zijn te raadplegen via de website www.deeltaxi-westbrabant.nl (via het overzicht 'Rechten per gemeente').

13.4 Kilometerbudget

Voor het reizen met de deeltaxi kunnen gemeenten een kilometerbudget hanteren. Afhankelijk van de gemeente kan dit een vast of een variabel kilometerbudget zijn. Bij een vast kilometerbudget krijgen alle Wmo-klanten in de gemeente hetzelfde budget. Bij een variabel budget wordt de hoogte van het budget bepaald op basis van de mobiliteitsbehoefte van de klant.

Met een kilometerbudget wordt een maximum aantal kilometers toegewezen dat in een kalenderjaar tegen het Wmo-tarief gereisd kan worden. Alleen de berekende kilometers, op basis van de kortste route van A naar B, komen ten laste van het budget. Omrijdkilometers en/of ritkilometers van begeleiders of andere meereizenden gaan niet ten koste van het kilometerbudget. Direct na de bevestiging van een ritboeking wordt het budget bijgewerkt.

Waarschuwing

De vervoerder informeert u op verschillende manieren en momenten over het budget. U ontvangt een waarschuwingsbericht als er nog 150 kilometer resteren. U ontvangt een overschrijdingsbericht als u door uw budget heen bent. Tussentijds kunt u zelf informatie over uw verbruik opvragen via de app of via het callcenter.

Jaarbudget verbruikt

Als het jaarbudget op is, kunt u niet meer reizen met Deeltaxi West-Brabant. U kunt dan contact opnemen met het Wmo-loket van uw gemeenten (zie 19.4) om een verzoek te doen voor ophoging van uw budget. De gemeente bepaalt, mogelijk aan de hand van uw reisgegevens, of u daarvoor in aanmerking komt.

14 De app

14.1 Mogelijkheden app

Voor gebruikers van Deeltaxi West-Brabant biedt de vervoerder een App. Deze App is bereikbaar via mobiele telefoon, tablet (bv. iPad) of computer.

Met de App kunt u onder andere:

- 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.

14.2 Aanmelden voor de App

U kunt de App downloaden in Google of Play Store via uw mobiele telefoon, computer of tablet.

Na het downloaden kunt u zich registreren. Na registratie heeft u toegang tot uw persoonlijke gegevens.

Uiteraard is de App voorzien van een helpfunctie.

U kunt voor meer informatie ook bellen met de klantenservice van de vervoerder (zie 18.2). Op www.deeltaxi-westbrabant.nl staat een beschrijving van de stappen voor de registratie van de App.

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

<in afstemming met Opdrachtnemer nader uitwerken>

15 Meldingen en klachten

15.1 Onderscheid meldingen en klachten

Binnen Deeltaxi West-Brabant geldt een onderscheid tussen meldingen en klachten. Beide worden ingediend bij de vervoerder. Meldingen dient u voorafgaand aan de rit in, klachten achteraf.

De vervoerder registreert alle meldingen en klachten. Het beheerbureau heeft online toegang tot alle ingediende meldingen en klachten en de aard er van.

15.2 Melding

Meldingen dient u in via het telefoonnummer van het callcenter. 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 aan de hand van de beschikbare informatie over de voortgang van de rit, en overlegt zo nodig met u over de beste oplossing.

15.3 Klacht

Een klacht gaat meestal over een al afgeronde (of niet uitgevoerde) rit en wordt achteraf bij de vervoerder ingediend. U ontvangt altijd een reactie op een klacht, tenzij u zelf aangeeft hier geen prijs op te stellen.

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

- telefonisch via de klantenservice
- per e-mail naar de klantenservice;
- schriftelijk via het adres van de vervoerder;
- via het (digitale) klachtenformulier.

Geef bij het indienen van de klacht altijd de volgende informatie:

- datum en tijd van de rit waar de klacht over gaat;
- omschrijving van de klacht;
- naam en contactgegevens zoals opgegeven bij de Wmo.

Als een klacht altijd binnen drie weken na de gebeurtenis in. Klachten die later zijn ingediend, worden niet in behandeling genomen, tenzij u kunt aantonen dat u hier niet eerder toe in staat was. Als de klacht gaat over het vervoerssysteem (en niet op de uitvoering), stuurt de vervoerder de klacht door aan het beheerbureau.

Afhandeling klacht

De afhandelprocedure is 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 vijf 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 afspraken over de afhandeling van klachten zijn vastgelegd in een klachtenreglement. Dit reglement kunt u opvragen bij Bureau Deeltaxi West-Brabant.

15.4 Bezwaar

Als u niet tevreden bent over de afhandeling van de klacht door de vervoerder, kunt u schriftelijk (per e-mail of brief) bezwaar maken bij het Bureau Deeltaxi West-Brabant (zie 18.3). Verwijs bij dat bezwaar altijd naar het nummer dat op de afhandelingsbrief van de vervoerder staat.

Het Bureau Deeltaxi West-Brabant houdt namens de gemeenten toezicht op het werk van de vervoerder en onderzoekt klachten grondig. Ze benaderen zowel de klant als de vervoerder. Zo nodig wordt aanvullend onderzoek gedaan. Op basis van deze informatie en de toets op de spelregels komt het bureau tot een oordeel. Het onderzoek en oordeel worden telefonisch aan u gecommuniceerd en als gewenst schriftelijk bevestigd.

15.5 Klachtencommissie

Als u niet tevreden bent met de afhandeling van het bezwaar door het Bureau Deeltaxi, dan wordt de klacht voorgelegd aan de onafhankelijke klachtencommissie. Deze bestaat uit een onafhankelijk voorzitter, een inhoudelijk deskundig ambtenaar en een vertegenwoordiger van de klantgroepen en wordt ondersteund door een secretaris.

Neem als klant (of begeleider) binnen vier weken na ontvangst van de reactie op het bezwaar contact op met het beheerbureau. U kunt daarbij het verzoek doen om de klacht voor te laten komen bij de klachtencommissie. Afhankelijk van de aard van de klacht bepaalt de secretaris in overleg met de klant de verdere procesgang. Deze kan bestaan uit een gesprek tussen klant en vervoerder of een hoorzitting van de commissie.

De klachtencommissie stelt haar oordeel binnen 8 weken nadat u uw wens hiervoor kenbaar heeft gemaakt en stuurt dit naar u en naar de vervoerder toe. Het oordeel van de commissie is niet bindend voor de vervoerder. De vervoerder moet binnen 4 weken schriftelijk reageren en (gemotiveerd) aan geven welke acties al dan niet zijn uitgevoerd.

15.6 Compensatieregeling

In een aantal gevallen is het passend dat de vervoerder u op de een of andere manier compenseert voor ondervonden hinder, (emotionele) schade of ongemak als gevolg van het niet correct nakomen van de verplichtingen. De vervoerder en het Bureau Deeltaxi West-Brabant hebben de afspraken hierover vastgelegd in een compensatieregeling. Deze regeling is te raadplegen via de website van Deeltaxi West-Brabant.

16 Kwaliteit

16.1 Kwaliteit en tevredenheid

Het beheerbureau houdt toezicht op de geleverde kwaliteit van de dienstverlening door de vervoerder en de taxibedrijven. Hiervoor gebruikt het bureau een aantal verschillende manieren en instrumenten.

De kwaliteit wordt onder andere gemonitord door:

- data-analyse van ritgegevens;
- toezicht en analyse op de ingediende klachten en meldingen;
- informatie uit managementrapportages;
- signalen vanuit gemeenten, belangenorganisaties en klanten;
- het houden van klanttevredenheidsonderzoeken.

De bevindingen worden besproken in een periodiek overleg tussen de vervoerder en het beheerbureau.

16.2 Reizigersoverleg Deeltaxi West-Brabant

De inbreng van het klantbelang is geborgd via het Reizigersoverleg Deeltaxi West-Brabant. Hierin zitten vertegenwoordigers en deeltaxigebruikers uit verschillende door gemeenten aangedragen belangenorganisaties. Bij de samenstelling van het Reizigersoverleg is zoveel mogelijk rekening gehouden met een geografische spreiding over de 16 gemeenten en met diversiteit van beperkingen.

Het beheerbureau overlegt periodiek met het Reizigersoverleg. De leden van het Reizigersoverleg informeren het beheerbureau over hun ervaringen met Deeltaxi West-Brabant. Het beheerbureau informeert de leden over de voortgang en de ontwikkelingen binnen Deeltaxi West-Brabant.

16.3 Klanttevredenheidsonderzoek

Deeltaxi West-Brabant monitort de klanttevredenheid op twee manieren.

Doorlopend klanttevredenheidsonderzoek

Door het jaar heen voert Deeltaxi West-Brabant een doorlopend klanttevredenheidsonderzoek uit. Deze meting geeft het beheerbureau een beter inzicht op de uitvoeringskwaliteit van verreden ritten. Klanten, die recent hebben gereisd, kunnen benaderd worden voor dit onderzoek. Een extern bureau selecteert gebruikers uit de ritten van de afgelopen periode.

U kunt zelf aangeven of u wilt meewerken aan dit onderzoek. Als u aangeeft niet te willen meewerken, wordt u niet (meer) voor dit onderzoek benaderd.

Jaarlijks 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.

17 Informatie voor klanten

17.1 Informatieverstrekking

Het beheerbureau en de vervoerder informeren klanten op verschillende manieren over Deeltaxi West-Brabant. De informatie wordt aangeboden via één of meerdere kanalen zoals rechtstreekse adressering, de website, de digitale nieuwsbrief en via huis-aan-huisbladen.

17.2 Doorgeven wijziging klantgegevens

Verhuizing of overlijden

Klantmutaties van Wmo-klanten (bijvoorbeeld bij verhuizing of overlijden) geeft u door aan de gemeente. Daartoe kunt u contact opnemen met het gemeentelijk Wmo-loket (zie 18.4).

Vragen over rechten of kilometerbudget

Bij vragen over voertuigrechten, het meenemen van begeleiding, de registratie van een hulpmiddel of verzoek tot ophoging van het kilometerbudget kunt u terecht bij het Wmo-loket van de gemeente (zie 18.4).

Nuttige informatie bij klantgegevens

Als de beperking van u als Wmo-klant van belang is voor het goed uitvoeren van de rit, dan registreert de gemeente deze informatie bij uw klantgegevens. Bijvoorbeeld bij slecht zien, doofheid, een verstandelijke beperking of gebruik van een extra hulpmiddel (zoals een zuurstoffles). Ook in geval van een afwijkende instaplocatie bij het woonadres adviseren we dit bij uw klantgegevens te laten registreren.

Overige vragen

Voor alle overige vragen kunt u terecht bij de klantenservice van de vervoerder. De klantenservice mag beperkt klantgegevens verwerken, zoals telefoonnummers en voorkeuren voor terugbelservice.

17.3 Calamiteiten/slecht weer

Vervoer met Deeltaxi West-Brabant moet verantwoord plaatsvinden. In geval van een calamiteit of zeer extreme weersomstandigheid, besluiten de vervoer en het beheerbureau in overleg of Deeltaxi West-Brabant nog blijft rijden of op welke manier de dienstverlening wordt aangepast.

Als besloten wordt klanten te blijven vervoeren, kunnen de gebruikelijke marges en toegestane reistijden niet worden gehandhaafd. De vervoerder informeert u dan zo goed mogelijk over de te verwachten ophaal- en reistijden. Als besloten wordt dat (bepaalde) ritten niet meer worden uitgevoerd, dan belt de vervoerder -als er een telefoonnummer van de klant beschikbaar is- de betreffende klanten om te vertellen dat zij niet meer kunnen worden opgehaald.

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

17.4 Bescherming van uw privacy

Bureau Deeltaxi West-Brabant vindt het belangrijk om transparant te zijn over de manier waarop zij met persoonsgegevens omgaat, en de manier waarop ze de privacy van klanten waarborgt. Bekijk voor een nadere toelichting hierop het Privacybeleid en het Privacy Statement op www.deeltaxi-westbrabant.nl.

Bewaartermijn telefoongesprekken

Met het oog op de klachtafhandeling neemt de vervoerder alle inkomende gesprekken bij het ritreserveringsnummer en de klantenservice op. De vervoerder bewaart deze gesprekken drie maanden of bij een klacht, zodra de klacht geheel is afgerond.

18 Contact

18.1 Ritreservering vervoerder

Kanalen

Telefoonnummer: Kosten: gebruikelijke belkosten
App

Bereikbaar

- Hele week tussen 06:30 tot en met de laatste rit (ca. 0.30 uur)

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

Wanneer bellen?

- rit reserveren, veranderen of annuleren;
- navragen kosten van een deeltaxirit;
- melden dat een taxi te vroeg of te laat is;
- informatie opvragen over resterend kilometerbudget.

18.2 Klantenservice vervoerder

Kanalen

Telefoonnummer: Kosten: gebruikelijke belkosten
E-mailadres:
Internetadres:
Postadres:

Bereikbaar

- Op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur.

Wanneer bellen?

- algemene informatie over reismogelijkheden deeltaxi (bv. vragen over inboeken rit);
- informatie over voortgang van het vervoer (bv. of deeltaxi's rijden bij slecht weer);
- indienen klachten over uitvoering rit;
- 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 de vervoerder.

18.3 Bureau deeltaxi West-Brabant (beheerbureau)

Kanalen

E-mailadres: bureaudeeltaxi@west-brabant.eu
Internetadres: 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.

18.4 Gemeentelijke Wmo-loketten

De actuele contactgegevens van de gemeentelijke Wmo-loketten zijn te vinden op de website van Deeltaxi West-Brabant: www.deeltaxi-westbrabant.nl.

Wanneer bellen?

- informatie over aanvragen indicatie Wmo deeltaxi;
- doorgeven wijzigingen Wmo-klantenpassen (o.a. verhuizingen, overlijden);
- vragen over indicaties;
- vragen over kilometerbudget (bv. verzoek ophoging).