

Vervoersreglement Regiovervoer Midden-Brabant

INLEIDING

Het vervoersreglement is bedoeld voor de gebruiker van Regiovervoer Midden-Brabant en geeft een weergave van alle regels en systeemkenmerken die gelden voor Regiovervoer Midden-Brabant. Naast het vervoersreglement, biedt de folder (gebruikersbrochure Regiovervoer Midden-Brabant) een samenvatting van het reglement. In het vervoersreglement Regiovervoer Midden-Brabant staan de voorwaarden waaraan zowel de reiziger als de vervoerder moet voldoen bij de uitvoering en het gebruik van het vervoerssysteem. Het betreft de rechten en plichten bij het gebruik van de Regiovervoer Midden-Brabant en omvat:

- Bepalingen die zijn opgesteld uit een oogpunt van bescherming van het algemeen belang. Zoals de Wet personenvervoer 2000 en uitvoeringsbesluiten. In geval van niet-naleving van die voorschriften, is het mogelijk om een strafrechtelijke sanctie op te leggen. Bijvoorbeeld een boete.
- Regels, waaronder de vervoerder bereid is met de reiziger een vervoerovereenkomst aan te gaan, met inachtneming van de hem opgelegde vervoerplicht. Deze regels zijn terug te vinden in de Wet personenvervoer 2000, in het Besluit personenvervoer 2000, in Boek 8 van het Burgerlijk Wetboek en in onderstaande algemene voorwaarden.

ARTIKEL 1: BEGRIPSOMSCHRIJVING

- | | |
|----------------------|--|
| 1. Opdrachtgever | De stuurgroep Regiovervoer Midden-Brabant namens de deelnemende gemeenten; |
| 2. Halte | Een plaats waar het vervoermiddel stil kan staan om reizigers op te nemen of uit te laten stappen. De plaats is aangeduid als halte en beschikt over een wachtgelegenheid; |
| 3. Reiziger | De persoon die door een reservering heeft aangegeven vervoerd te willen worden; |
| 4. Vrije OV-reiziger | Reiziger die als openbaar vervoer reiziger gebruik maakt van Regiovervoer Midden-Brabant. |
| 5. Regiecentrale | De partij die zorgdraagt voor het aannemen van de ritaanvraag, het doen van de planning en het aansturen van de voertuigen conform dit vervoersreglement; |
| 6. Vervoerder | De partij die zorgdraagt voor het uitvoeren van de rit voor de reiziger conform dit vervoersreglement; |
| 7. Vervoermiddel | Taxi, taxibusje, rolstoelbus; |
| 8. Wmo | Wet maatschappelijke ondersteuning; |
| 9. CVV | Collectief Vraagafhankelijk Vervoer. |
| 10. OV-advies | Een alternatief reisadvies voor het vraagafhankelijk vervoer door middel van het openbaar vervoer. |

ARTIKEL 2: DE REIZIGERSGROEPEN

OV-reizigers

Iedereen waarvoor geen passend OV-aanbod beschikbaar is. De OV-reiziger met een beperking heeft recht op dezelfde voorzieningen als in het reguliere OV en mag een hulpmiddel (rolstoel, rollator en dergelijke) en/of begeleiding (OV-begeleiderskaart, hulphond of blindengeleidehond) meenemen. Wie gebruik wil maken van een van deze voorzieningen, moet dit bij de pasaanvraag en bij het reserveren van een rit kenbaar maken.

Wmo-geïndiceerde

Iedereen die op grond van een fysieke, verstandelijke en/of mentale beperking geen gebruik kan maken van de (buurt)bus en/of trein en via de gemeente, of door de opdrachtgever aangewezen partij, recht heeft op een vervoervoorziening. Mensen die geen gebruik kunnen maken van de (buurt)bus en/of trein, kunnen maatwerk aanvragen bij de eigen gemeente. Wellicht komen zij in aanmerking voor een voorziening in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).

Sociale begeleider

De Wmo-reiziger kan zich laten vergezellen door maximaal één sociale begeleider. Deze sociale begeleider maakt exact dezelfde rit en betaalt hetzelfde reizigerstarief als de Wmo-reiziger.

Medische begeleiding

Verplichte/medische begeleiding betreft begeleiding op indicatie van de gemeente vanwege medische redenen. De Wmo-reiziger met de indicatie 'medische begeleiding' mag niet alleen reizen. De regiocentrale verifieert bij de boeking of er iemand meereist, en zal de boeking anders niet aannemen. De medische begeleider is ten minste 12 jaar oud, is in staat om hulp te verlenen als dat nodig is en gebruikt zelf geen rolstoel. Wmo-reiziger en begeleider reizen gezamenlijk van A naar B. De medische begeleider betaalt geen reizigersbijdrage, maar heeft verder dezelfde rechten en plichten als iedere andere reiziger.

Kinderen

Kinderen jonger dan 4 jaar mogen niet zelfstandig reizen. Kinderen die geen veiligheidsgordel kunnen gebruiken, worden vervoerd in een veilig kinderzitje (bijvoorbeeld Maxi-Cosi) of een stoelverhoger wanneer zij daarvoor groot genoeg zijn. De reiziger of begeleider draag hiervoor zorg en geeft bij het reserveren van de rit aan, of er kinderen meereizen. De vervoerder stemt de noodzakelijke hulpmiddelen af met de aanwezige faciliteiten in het voertuig.

Dieren

Een blindengeleidehond of een hulphond mag gratis meereizen met een betalende reiziger. Zij moeten wel als zodanig herkenbaar zijn, bijvoorbeeld door een hesje. De reiziger moet bij het reserveren van de rit aangeven, dat er een blindengeleidehond of hulphond meegaat. Andere (huis)dieren zijn niet toegestaan in de Regiotaxi.

ARTIKEL 3: DE SYSTEEMKENMERKEN

Persoonlijke inlogpagina

Indien de reiziger beschikt over een emailadres kan gebruik gemaakt worden van de persoonlijke inlogpagina op de website www.regiovervoermiddenbrabant.nl. Via deze weg kan de reiziger ritten boeken, een klacht indienen en een overzicht van de door de reiziger geboekte of reeds gereisde ritten inzien. Via de website www.regiovervoermiddenbrabant.nl kunnen reizigers zich eenvoudig aanmelden voor een persoonlijke inlog. Aan het gebruik van de persoonlijke inlogpagina zijn geen kosten verbonden.

Beschikbaarheid

Regiovervoer Midden-Brabant rijdt iedere dag van 06:00 tot 01:00 uur, met de volgende uitzonderingen:

1. Op kerstavond (24 december) ritten te reserveren met een uiterst vertrektijdstip van 22:00 uur;
2. Op eerste en tweede kerstdag ritten te reserveren met een uiterst vertrektijdstip van 22:00 uur;
3. Op oudejaarsdag (31 december) ritten te reserveren met een uiterst vertrektijdstip van 22:00 uur;
4. Op nieuwjaarsdag (1 januari) Ritten te reserveren met een vertrektijd vanaf 10:00 uur.

Ingeval van extreme weersomstandigheden waarbij een weeralarm wordt afgegeven door het KNMI kan de beschikbaarheid worden aangepast.

Toegankelijkheid

Regiovervoer Midden-Brabant is volledig toegankelijk voor haar reizigers.

Niet toegestane ritten

Ritten die vanuit een andere wettelijke regeling gefinancierd worden, zijn niet toegestaan. Zo mag de reiziger bijvoorbeeld niet met Regiovervoer Midden-Brabant reizen naar de dagbesteding in het kader van de Wet Langdurige zorg (een deel van de voormalige AWBZ), en niet naar de werklocatie in het kader van de Wet Sociale Werkvoorziening (WSW).

De gemeenten controleren op niet toegestane ritten gemaakt met het Regiovervoer Midden-Brabant. Het kan zijn dat enkele gemeente(n) hierover afwijkende afspraken heeft gemaakt. Indien de reiziger twijfelt of een rit wel of niet gemaakt mag worden, neem dan contact op met desbetreffende gemeente.

Reisbereik

Een reis moet altijd beginnen en/of eindigen binnen de grenzen van de regiogemeenten. De maximale reisafstand bedraagt 25 kilometer. Het is dus ook mogelijk om te reizen van of naar een adres buiten de grenzen van de regiogemeenten. Het is niet mogelijk om een reis te maken die zowel begint als eindigt buiten de grenzen van de regiogemeenten. Het is mogelijk om adressen in België te bereiken tot het maximale reisbereik van 25 kilometer vanaf het vertrekadres.

De reikwijdte in kilometers wordt bepaald aan de hand van de kortste route over de weg. Het plan-programma van de regiecentrale is hierin leidend. Mocht het voertuig van Regiovervoer Midden-Brabant om moeten rijden, bijvoorbeeld als gevolg van een afgesloten weg, dan tellen de extra kilometers niet mee in de afstandsbepaling.

Wanneer de reiziger een rit wil boeken die langer is dan 25 km kan gebruik gemaakt worden van Valys. Valys is de landelijke reisservice voor mensen met een mobiliteitsbeperking. Valys is bedoeld voor sociaal recreatieve uitstapjes op bovenregionale afstanden. Bovenregionaal betekent dat de bestemming óf het vertrekpunt van de reis op meer dan 25 kilometer van het vertrekadres ligt. Voor meer informatie kan contact worden opgenomen met Valys: 0900-9630, www.valys.nl.

Aanvullend reisbereik (puntbestemmingen)

Voor twee gemeenten is een aantal algemene puntbestemmingen gedefinieerd (zie lijst). Deze puntbestemmingen gelden alleen voor Wmo-pashouders van de betreffende gemeente. Het is voor Wmo-pashouders mogelijk om tegen gereduceerd tarief naar de door de gemeente aangegeven puntbestemmingen te reizen, ook al is de reisafstand meer dan 25 kilometer. De gemeenten zijn gerechtigd de lijst met puntbestemmingen te beperken of uit te breiden.

Gemeente	Bestemming	Adres	Huisnr	Postcode	Plaats
Goirle	TweeSteden, ziekenhuis, Vestiging Waalwijk	Kasteellaan	2	5141 BM	Waalwijk
Hilvarenbeek	TweeSteden ziekenhuis, Vestiging Waalwijk	Kasteellaan	2	5141 BM	Waalwijk

Lijst met puntbestemmingen

Individuele puntbestemmingen

Naast de reguliere puntbestemmingen kan de gemeente besluiten om voor een pashouder een individuele puntbestemming toe te kennen. Indien een reiziger hier gebruik van wenst te maken dient hiervoor een aanvraag te worden ingediend bij de afdeling Wmo van desbetreffende gemeente. De afdeling Wmo beoordeelt vervolgens of de individuele puntbestemming wordt toegekend.

ARTIKEL 4: DE SPELREGELS

Reserveren en afmelden

Een rit met Regiovervoer Midden-Brabant moet vooraf telefonisch (0900-0595) of via de website gereserveerd worden. Reserveringen vinden plaats op basis van het pasnummer. Indien de reiziger niet over een eigen pas beschikt vindt de reservering plaats op basis van de NAW-gegevens van de reiziger. Een reguliere rit, met een gewenste ophaaltijd, moet minimaal 1 uur van tevoren gereserveerd worden. Bij een gewenste aankomsttijd (prioriteitsrit) moet de rit minimaal 4 uur van tevoren geboekt worden. Eerder reserveren mag tot maximaal 3 maanden vooraf. De regiecentrale mag bij (zorg)instellingen die namens hun cliënten collectief ritten boeken, een langere vooraanmeldtijd dan 3 maanden hanteren. Reserveringen met een kortere vooraanmeldtijd dan 1 uur kunnen alleen met instemming van de regiecentrale worden geaccepteerd. Als de regiecentrale bij de reservering voorziet dat op bepaalde tijdstippen problemen dreigen te ontstaan met het correct uitvoeren, zal de centrale reizigers een alternatief tijdstip voorstellen. De reiziger is niet verplicht het alternatieve tijdstip te accepteren en kan het voorstel afwijzen. Gereserveerde ritten kunnen tot 30 minuten vóór de afgesproken vertrektijd worden afgemeld bij het reserveringsnummer. Bij verzuim van afmelding, dan wel een te late afmelding kan de regiecentrale de reiziger aansprakelijk stellen voor de reeds gemaakte kosten en deze op de reiziger verhalen.

Prioriteitsritten (ritten met aankomstgarantie)

Bij een prioriteitsrit is er sprake van absolute noodzaak om op tijd te komen, zoals:

1. uitvaarten (kerken, crematoria, begraafplaatsen);
2. huwelijken (gemeentehuizen, trouwlocaties);
3. een station of bushalte;

Voor deze reisdoelen kan een prioriteitsrit gereserveerd worden. Een prioriteitsrit dient men minimaal 4 uur en maximaal 3 maanden van tevoren aan te vragen. De reiziger wordt niet later en hooguit 30 minuten eerder gebracht dan de aangegeven aankomsttijd op de plaats van bestemming. De regiecentrale geeft de reiziger bij reservering het verwachte ophaaltijdstip aan. Het ophaaltijdstip wijkt maximaal 15 minuten af van de verwachte vertrektijd. Wanneer de reiziger de prioriteitsrit heeft besteld vanaf een bushalte of station, dient de chauffeur uiterlijk 15 minuten na de verwachte aankomsttijd van bus of trein ter plekke te zijn. Als de reiziger 15 minuten na het afgesproken tijdstip niet aanwezig is, blijft de chauffeur 10 minuten wachten.

Reserveren vanaf een Taxipoint

De opdrachtgever kan besluiten om op een ophaaladres een zogenaamd 'Taxipoint' aan te brengen. Reizigers kunnen vanaf een Taxipoint een rit reserveren met vertrektijd en het woonadres van de pashouder als eindbestemming. De pashouder wordt dan binnen 20 minuten (bij ritten van maximaal 10 kilometer) of 30 minuten (bij langere ritten van meer dan 10 kilometer) opgehaald. De reservering via een Taxipoint:

1. De klant brengt de vervoerpas in bij het Taxipoint.
2. Het Taxipoint controleert of het een pas is van Regiovervoer Midden-Brabant.
3. Op de Taxipoint verschijnt de melding 'uw pas wordt gecontroleerd' en even later 'uw rit is geboekt'.
4. De reservering wordt doorgestuurd naar de regiecentrale.
5. De regiecentrale verifieert de reservering en controleert of er reeds een gelijke rit op het pasnummer is gereserveerd.
6. Een geldige reservering wordt ingeboekt als Taxipointrit.
7. De rit wordt doorgestuurd naar een beschikbaar voertuig.
8. De taxi rijdt binnen 20 (ritten max 10 km) of 30 minuten (ritten meer dan 10 km) voor.

Meldingen

Een reiziger of medewerker van een vervoerder kan een melding maken. Dat is een signaal dat leidt tot het (alsnog) nakomen van verplichtingen uit een reservering. Bijvoorbeeld: een reiziger meldt dat hij nog niet is opgehaald, of een medewerker maakt de melding dat er iets is voorgevallen gedurende een rit. Een melding is geen klacht. Een melding vindt plaats nog vóór, of tijdens de dienstverlening en leidt indien mogelijk direct tot actie om alsnog tot invulling van de afspraak te komen. Meldingen worden net als reserveringen, geregistreerd in het meldingenbestand. De regiecentrale registreert van elke melding de volgende gegevens:

- Datum en tijdstip van de melding;
- Het pasnummer van de betreffende reiziger;
- Het ritnummer van de betreffende rit;
- De melding categorie;
- De omschrijving van de melding;
- De uitgevoerde actie op de melding.

Van iedere reservering wordt een meldingenhistorie opgebouwd. Dit is belangrijk voor de ritevaluaties. Ook kan door het bijhouden van meldingenhistorie nazorg geboden worden aan belanghebbenden.

Ophalen en omrijden

Een rit kent als afgesproken ophaaltijd op zijn vroegst 06:00 uur. De laatste rit kent als afgesproken ophaaltijd uiterlijk 01:00 uur. De vervoerder mag maximaal 15 minuten afwijken van de afgesproken ophaaltijd. De vroegste voorrijdtijd is 05:45 uur. De laatste voorrijdtijd is 01:15 uur. Voor alle andere afgesproken tijdstippen voor een rit komt het voertuig voorrijden binnen een tijdsvenster van 15 minuten voor en na het moment waarop de rit door de reiziger is geboekt. Boekt u een rit om 13.00 uur, dan kan het voertuig tussen 12.45 uur en 13.15 uur komen voorrijden. Houd hier rekening mee. De chauffeur mag ook andere reizigers ophalen en afzetten tijdens een rit. Dat kan betekenen dat de chauffeur moet omrijden. Het omrijden is beperkt tot maximaal 30 minuten extra reistijd bovenop de directe reistijd.

Chauffeurs melden zich bij het ophaaladres. Zij wachten niet in het voertuig, maar bellen aan of melden zich bij de hoofdingang of receptie van een gebouw. De chauffeur verwacht dat de reiziger klaarstaat. De chauffeur wacht maximaal 3 minuten. Is de reiziger niet op tijd, dan laat de chauffeur een 'No Show'-briefje achter bij het ophaaladres, de receptie of de wachtruimte. Dit 'No Show'-briefje wordt voorzien van het pasnummer en de naam van de reiziger, het afgesproken ophaaltijdstip, het ophaaladres en het tijdstip dat de chauffeur aanwezig was.

Kamer- tot kamervervoer is niet mogelijk. De reiziger moet zelf (laten) zorgen voor de nodige begeleiding van de kamer naar de deur, receptie of slagboom. De chauffeur maakt zich bekend aan de reiziger en/of sociaal begeleider als chauffeur van Regiovervoer Midden Brabant. De chauffeur houdt er rekening mee dat de reiziger een visuele, auditieve en/of mentale beperking kan hebben en dat reiziger reist met een hulpmiddel. De chauffeur vraagt de reiziger naar eventuele handbagage en biedt aan om de bagage te dragen en op te bergen in het voertuig. De chauffeur informeert de reiziger over de bestemming, het aantal aanwezige passagiers in het voertuig, eventueel omrijden en andere zaken die voor de reiziger van belang kunnen zijn.

Vaste ritten

Indien een reiziger vaste ritten wil boeken met een terugkerend karakter (bijvoorbeeld iedere week) dan dient dit te worden vermeld bij het boeken van desbetreffende ritten. Vaste ritten kunnen zowel online als telefonisch worden gereserveerd. Geef in beide gevallen duidelijk aan dat het om een vaste rit gaat en in welke frequentie deze ritten plaats vinden. Let op, vaste ritten vervallen op officiële feestdagen. Wil de reiziger gedurende deze dagen alsnog gebruik maken van een vaste rit, dan dient deze rit apart geboekt te worden.

Groepsritten

Indien een groep reizigers gezamenlijk een groepsrit wenst te boeken dient deze rit ten minste 24 uur van tevoren worden aangevraagd. De boekingscentrale geeft vervolgens aan of een dergelijke groepsrit gemaakt kan worden.

Belservice

Bij het boeken van een rit is het advies aan de reiziger om te kiezen voor het gebruik van de terugbelservice.

De chauffeur informeert in dit geval reizigers telefonisch (handsfree) vanuit het voertuig over het verwachte tijdstip van voorrijden of eventuele vertragingen. Bijzonderheden worden telefonisch tussen de chauffeur en de reiziger afgestemd. Wanneer de reiziger gebeld wordt kan deze zich klaarmaken voor vertrek en op het ophaalpunt klaar staan/ zitten zodat de reiziger direct in kan stappen wanneer het voertuig voor komt rijden. De terugbelservice voorkomt dat de reiziger die wordt opgehaald, en andere passagiers in het voertuig lang moeten wachten.

Deze belservice kan alleen geboden worden als de reiziger bereikbaar is onder het door hem bekendgemaakte telefoonnummer. In de toekomst kunnen de samenwerkende gemeenten besluiten de belservice aan te passen en/ of uit te bereiden door middel van sms, Whatsapp of andere toepassingen. Indien hiertoe wordt besloten wordt de reiziger hierover geïnformeerd. Eerder voorrijden (dan een kwartier voor het afgesproken tijdstip) kan alléén met toestemming van de reiziger. De reiziger kan dus vasthouden aan (een kwartier voor) het afgesproken ophaaltijdstip.

Als de regiecentrale na het inplannen van de rit voorziet of constateert dat deze rit niet in overeenstemming met de specificaties kan worden uitgevoerd, spant hij zich in om de reiziger daarvan zo snel mogelijk op de hoogte te brengen. Hij doet dit in ieder geval als er sprake is van een vertraging van meer dan 10 minuten. De regiecentrale informeert de reiziger over de omvang en reden van de opgetreden vertraging. Wanneer de vertraging langer duurt dan 30 minuten na het uiterste ophaaltijdstip, krijgt de reiziger een alternatief aangeboden dat de reiziger binnen 30 minuten vervoert.

OV-reisadvies

Een OV-reisadvies betekent dat de reiziger bij het boeken van een rit een alternatieve reismogelijkheid met het openbaar vervoer kan worden aangeboden. Voordat het OV-reisadvies aan reizigers wordt gegeven wordt hierover vooraf duidelijk gecommuniceerd zodat voor iedereen duidelijk is wat men hiervan kan verwachten.

Een OV-vrije reiziger komt alleen in aanmerking voor een OV-advies indien:

- De looptijd van of naar de dichtstbijzijnde bushalte 10 minuten of minder bedraagt;
- In de rit maximaal één overstap voor komt;
- De vertrektijd met het OV-alternatief tussen de 30 minuten voor en 30 minuten na de gewenste vertrektijd ligt;
- De reistijd van het OV-alternatief minder bedraagt dan de directe reistijd + 50 minuten extra reistijd;
- Indien van toepassing, het reizigersprofiel dit mogelijk maakt.

In geval van extreme weeromstandigheden, aangemerkt door een weeralarm van het KNMI, wordt geen OV-alternatief uitgegeven. Een andere uitzondering voor het OV-advies betreft OV-reizigers die beschikken over een indicatie voor Wmo-vervoer. Deze reizigers komen niet in aanmerking voor een OV-advies en worden te allen tijde met een voertuig van Regiovervoer Midden-Brabant vervoerd.

Bagage

De reiziger mag bagage meenemen tijdens de rit. Bagage die niet eenvoudig op de schoot past, moet bij de ritreservering aangemeld worden. Naast de handbagage, mag de reiziger kosteloos één stuk bagage meenemen dat eenvoudig in de kofferbak van een personenwagen past. Tot deze bagage worden geen hulpmiddelen gerekend zoals: rollators, opvouwbare (sport)rolstoelen, kleine opvouwbare scootmobielen, (opvouwbare) kinderwagens, buggy's en zuurstofflessen. De chauffeur kan de reiziger toegang tot het vervoermiddel weigeren, of vragen het vervoermiddel te verlaten, als naar zijn oordeel de bagage

gevaar, verontreiniging of hinder voor anderen kan veroorzaken. Bagage kan alleen vervoerd worden als er voldoende bagageruimte beschikbaar is. De reiziger is verplicht de bagage zelf te bewaken. Bagage wordt zodanig geplaatst, dat die de (nood)uitgangen niet verspert, of het in- en uitstappen van reizigers hindert.

Hulpmiddelen

Hulpmiddelen zijn onder andere rollators, (opvouwbare) (sport)rolstoelen, kleine opvouwbare scootmobielen, (opvouwbare) kinderwagens, buggy's en zuurstofflessen. De reiziger meldt bij de reservering of hij een hulpmiddel meeneemt. De chauffeur vervoert het hulpmiddel mee in het voertuig. Indien een zitverhoger, kinderstoel, gordelverlenger of gordelkapje nodig is voor het vervoer wordt deze door de gebruiker zelf meegenomen. Een scootmobiel wordt door de opdrachtgever als een zelfstandig vervoermiddel beschouwd en geldt daarom niet als hulpmiddel. Wanneer een opvouwbaar model scootmobiel is verstrekt, kan de scootmobiel worden aangemerkt als hulpmiddel, mits deze op een veilige manier kan worden opgeborgen in de bagageruimte of goed vastgezet kan worden vervoerd. De opdrachtgever stelt dit per model vast. Reizen met een opvouwbare scootmobiel is enkel toegestaan wanneer u uit de scootmobiel stapt en via de reguliere ingang plaats neemt op een reguliere zitplaats in het voertuig. Geef bij het boeken van een rit duidelijk aan dat wordt gereisd met een opvouwbare scootmobiel zodat hiermee rekening wordt gehouden en voldoende bagageruimte beschikbaar is.

Een opvouwbare scootmobiel komt in aanmerking om te worden aangemerkt als hulpmiddel indien:

- De scootmobiel dient opvouwbaar te zijn;
- Onderdelen dienen op eenvoudige wijze uit elkaar gehaald te kunnen worden (niet schroeven);
- Losse onderdelen mogen niet meer wegen dan 20 kilo;
- De scootmobiel dient op een veilige wijze te kunnen worden vastgezet (indien de rit wordt uitgevoerd door een rolstoelvoertuig);
- In geval van twijfel bepaalt de opdrachtgever of een opvouwbare scootmobiel wel of niet mee kan worden genomen in het voertuig.

Het voertuig

Het Regiovervoer Midden-Brabant wordt uitgevoerd met taxi's, taxibusjes en rolstoel(taxi)bussen Rolstoelbussen zijn toegankelijk via een lift aan de achterzijde van het voertuig. Voertuigen worden bij de in- en uitstap zodanig opgesteld dat een reiziger veilig in- en uit kan stappen.

Veiligheid

Hulpmiddelen van reizigers worden adequaat en veilig in de voertuigen vastgezet volgens de normen en richtlijnen, zoals die volgens onder andere de Stichting 'Vast = Beter' worden aanbevolen. De voertuigen zijn voorzien van driepuntsgordels die aan de voertuigcarrosserie zijn vastgezet. De driepuntsgordels moeten voldoende lengte hebben om mensen met grotere omvang veilig te kunnen vastzetten. Reizigers zijn verplicht om de driepuntsgordel te gebruiken tijdens de rit. Dat geldt ook voor reizigers die hun rolstoel niet kunnen verlaten tijdens de rit. Aan de rolstoelen bevestigde heupgordels zijn niet adequaat en niet veilig tijdens het vervoer.

Comfort

Regiovervoer Midden-Brabant vervoert soms meerdere mensen tegelijk. Iedere reiziger krijgt een eigen zitplaats geboden met voldoende privacy en comfort. In een voertuig mogen niet meer dan 2 passagiers op een bank plaatsnemen. Uitzondering hierop is het geval dat 2 kinderen jonger dan 4 jaar meereizen met een betalende reiziger ouder dan 12 jaar. In dat geval mogen de volwassen reiziger en de 2 kinderen op de achterbank worden vervoerd. In voertuigen, waarbij sprake is van 3 gelijkwaardige zitplaatsen qua zitoppervlak, beenruimte en veiligheid, mogen 3 reizigers op de achterbank vervoerd worden. Het klimaat in het voertuig is aangepast aan de (weers)omstandigheden.

Dienstverlening door de chauffeur

Wanneer de reiziger gebruik maakt van de Regiovervoer Midden-Brabant maakt de chauffeur zich kenbaar door bij het ophaaladres aan te bellen, of in geval van een instelling zich te melden bij de balie in de centrale hal. De chauffeur helpt de reiziger vervolgens naar het voertuig en begeleidt de reiziger, indien gewenst, bij het in en uitstappen in de auto. Wanneer de reiziger dit wenst helpt de chauffeur met het vastmaken van de gordel. Daarnaast draagt de chauffeur er zorg voor dat alle hulpmiddelen op een veilige manier worden vastgemaakt. Eenmaal op de bestemming gearriveerd helpt de chauffeur de reiziger bij het uitstappen en begeleidt hij of zij de reiziger naar de deur van de woning of hoofdingang van het wooncomplex.

Vervoerbewijs

Reizigers van de Regiovervoer Midden-Brabant moeten in het bezit zijn van een geldig plaatsbewijs. Dat is een vervoerpas of een betaalbewijs van de chauffeur. Vervoerbewijzen zoals de OV-chipkaart, NS-kortings- en jaarkaart en de OV-studentenkaart zijn niet geldig in het Regiovervoer Midden-Brabant. Voor reizigers geldt bij verlies, diefstal of defect raken van de vervoerpas dat een vervangende pas moet worden aangevraagd bij de regiecentrale. Indien dit herhaaldelijk voorkomt kan de regiecentrale besluiten dat de kosten van een nieuwe vervoerpas voor rekening van de pashouder komen. Wanneer een reiziger gebruikmaakt van een OV-begeleiderkaart dient dit gemeld te worden bij Klantenservice Regiovervoer. De gebruiker van de OV-begeleiderkaart stuurt een kopie van de kaart naar de klantenservice en vermeld hierbij het Regiovervoerpasnummer.

Vervoerpas

De vervoerpas is gratis en voor de Wmo-reiziger verplicht om bij zich te hebben. Indien een Wmo-reiziger de vervoerspas niet kan tonen mag de chauffeur de rit weigeren. De vervoerpas is niet verplicht voor een OV-reiziger, maar biedt voordelen bij onder andere het meenemen van hulpmiddelen, het reserveren van ritten en nazorg zoals ritoverzichten, verloren voorwerpen en klachtregistratie. De reiziger dient de vervoerpas bij zich te hebben tijdens de reis. Een vervangende pas wordt na aanvraag binnen 5 werkdagen per post verstrekt. Als een gemeente een aanvraag voor een eerste Wmo-pas heeft goedgekeurd, dient een reiziger een pasfoto (digitaal) op te sturen. Na ontvangst van de foto wordt de pas binnen 5 werkdagen per post verstuurd. De vervoerpas is voorzien van een magneetstrip. Chauffeurs gebruiken de vervoerpas voor de elektronische registratie van de in- en uitstap. De pashouder is verantwoordelijk voor een zorgvuldige en duurzame behandeling van de pas zodat registratie mogelijk blijft. De gegevens van reservering en in- en uitstap worden gebruikt door de gemeenten en de provincie om de kwaliteit te bewaken en het vervoersysteem door te ontwikkelen. De gegevens worden strikt vertrouwelijk bewaard.

Gegevens op de vervoerpas

- Het pasnummer;
- De naam van de pashouder;
- Een goedgeijkende pasfoto van de pashouder (alleen voor aangewezen doelgroepen);
- Het telefoonnummer voor ritreserveringen en meldingen;
- Het telefoonnummer en het internetadres van de regiecentrale.

De regiecentrale verwerkt de pasaanvragen en pasmutaties binnen 5 werkdagen in het geautomatiseerde systeem. OV-reizigers geven wijzigingen van de gegevens door aan de regiecentrale. Wmo-reizigers geven wijzigingen door aan de afdeling Wmo van hun gemeente.

Betaling

Reizigers kunnen de reizigersbijdrage pinnen in het voertuig, contant betalen of op rekening rijden via automatische incasso. Niet-pashouders (OV-reizigers) betalen altijd contant in het voertuig. Bij een contante betaling moet vóór start van de rit met gepast geld (afgerond op 5 eurocenten) betaald worden aan de chauffeur. De chauffeur geeft een betaalbewijs aan de reiziger. Het betaalbewijs kan ook het vervoerbewijs zijn, als het aan de voorwaarden voldoet. Tenzij anders is bepaald, vindt betaling in Nederlandse wettige betaalmiddelen plaats, dan wel op een andere door de opdrachtgever toegelaten betaalwijze.

Als de reiziger de eigen bijdrage via automatische incasso wil betalen, dient de reiziger de regiecentrale te machtigen voor het afschrijven van de reizigersbijdrage. Indien de reiziger gebruik wil maken van automatische incasso dient deze zich hiervoor te melden bij de Informatie- en klachtenlijn. De reiziger ontvangt vervolgens per post of e-mail een machtigingsformulier, vult het machtigingsformulier in en stuurt of e-mailt het naar het adres van de regiecentrale dat op het formulier staat. Bij een aanvraag voor reizen op rekening van een derde, moet de pashouder of instantie een akkoordverklaring afgeven. Na ontvangst verwerkt de regiecentrale de machtiging bij uw pasgegevens en kunnen ritten achteraf via automatische incasso worden betaald. De reiziger kan ervan uitgaan dat na een week, gerekend vanaf de dag dat u het machtigingsformulier naar de regiecentrale is gestuurd, de eigen bijdrage middels automatische incasso wordt voldaan.

Vervoerbewijs

Het vervoerbewijs is van belang voor administratieve doeleinden of bij nazorg zoals klachtenonderzoek. De reiziger dient het vervoerbewijs te controleren op volledigheid en juistheid.

Het vervoerbewijs dient in ieder geval te vermelden:

- de naam van het vervoersysteem;
- de naam van het uitvoerende taxibedrijf;
- de naam van de chauffeur;
- het pasnummer van de reiziger (indien van toepassing);
- het rit-ID-nummer;
- de datum en het tijdstip van de betaling;
- het aantal kilometers van de rit;
- het betaalde bedrag.

Tarieven

De opdrachtgever stelt de tarieven jaarlijks vast en communiceert deze naar alle reizigers. Op grond van door de opdrachtgever vastgestelde criteria kunnen specifieke tarieven gelden. Geen reizigerstarief is verschuldigd voor:

1. Kinderen tot 4 jaar, mits begeleid door een betalende reiziger van 12 jaar of ouder (maximaal 2 kinderen per betalende reiziger).
2. Eén persoon van 12 jaar of ouder, die een reiziger begeleidt die in het bezit is van een geldige NS-Begeleiderskaart.
3. Eén persoon van 12 jaar of ouder, die een reiziger begeleidt op basis van een door de gemeente verstrekte vervoersvoorziening (indicatiestelling medisch begeleider).
4. Eén hond die een gehandicapte reiziger begeleidt indien deze hond een als zodanig herkenbare blindengeleidehond (in opleiding) of hulphond van de Stichting Hulphond Nederland (in opleiding) is. De hond neemt plaats aan de voeten van de reiziger.

Service

Dit vervoersreglement en de folder beschrijven datgene dat van Regiovervoer Midden-Brabant verwacht mag worden. Reizigers kunnen daarnaast behoefte hebben aan een bepaalde service. Denk bijvoorbeeld aan verloren voorwerpen, het indienen van een klacht of een aanvraag voor reizen op automatische incasso. Hiervoor kan de reiziger terecht bij de regiecentrale. De regiecentrale is 24 uur per dag bereikbaar via de website. De bezoeker krijgt een ontvangstbevestiging via e-mail, als hij een bericht achterlaat. Wie geen internet heeft, kan de regiecentrale gedurende de openingstijden van het Regiovervoer Midden-Brabant telefonisch bereiken. De contactgegevens van de regiecentrale zijn als volgt:

Regiecentrale Regiovervoer Midden-Brabant

Telefoonnummer: 0900-7755862 (Regiotaxi kies 1, Leerlingenvervoer kies 2)

Emailadres: klantenservice@regiovervoermiddenbrabant.nl

Postbus: 355, 5000 AJ Tilburg

ARTIKEL 5: ALGEMENE RECHTEN EN PLICHTEN VAN DE VERVOERDER EN REGIECENTRALE

1. De vervoerder verbindt zich om de reiziger veilig te vervoeren, evenals de door hem meegevoerde handbagage en hulpmiddelen.
2. De vervoerder is gerechtigd de reiziger die zich niet houdt aan de wettelijke bepalingen met betrekking tot het vervoer en de bepalingen zoals vermeld in dit reglement, de toegang tot het vervoermiddel te ontzeggen, dan wel hem uit het vervoermiddel te (doen) verwijderen, indien in redelijkheid van de vervoerder niet kan worden gevergd dat hij die reiziger vervoert.
3. De vervoerder en regiecentrale zijn verplicht zorgvuldig om te gaan met de persoonsgegevens, verkregen in verband met uitgifte van op naam gestelde gegevens, conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

ARTIKEL 6: ALGEMENE RECHTEN EN PLICHTEN REIZIGER

1. De reiziger moet beschikken over een geldig vervoerbewijs en moet dit tijdens de rit kunnen aantonen.
2. De reiziger is verplicht zich te kunnen identificeren met een wettelijk erkend identificatiebewijs.
3. De reiziger is verplicht de aanwijzingen op te volgen die door de vervoerder of het personeel worden gegeven. Dit tot handhaving van orde, rust, veiligheid of een goede bedrijfsgang in de wachtgelegenheden, op de haltes en in de vervoermiddelen.
4. De reiziger is verplicht gedurende de rit één van de voor reizigers bestemde zitplaatsen in te nemen. Deze bepaling geldt niet voor reizigers, die gebruik maken van een rolstoel die zij op grond van hun beperking niet kunnen en/of mogen verlaten.
5. De reiziger die een onderdeel van het vervoermiddel of overige eigendommen van of in gebruik bij de vervoerder verontreinigt, beschadigt of ontvreemdt of wiens handbagage dergelijke schade toe brengt, moet de daardoor veroorzaakte schade aan de vervoerder vergoeden. Er wordt geen schade vergoeding geïnd, als de schade is veroorzaakt door omstandigheden die de reiziger niet heeft kunnen vermijden en voor zover de reiziger de gevolgen daarvan niet heeft kunnen verhinderen. Bijvoorbeeld door een fysieke en/of verstandelijke beperking.

ARTIKEL 7: VERBODSBEPALINGEN REIZIGER

Het is de reiziger verboden:

1. Het personeel op enigerlei wijze te hinderen in de uitoefening van zijn taak.
2. Foto-, film- en/of geluidsopnamen te maken en/of te publiceren van personeel in de uitoefening van zijn taak, tenzij het personeel hiervoor toestemming verleent.
3. Een vervoermiddel in te stappen of te verlaten op een andere manier, dan de hiervoor bestemde in- of uitgang en/of daarvoor bestemde halte. Tenzij er direct gevaar of gegrond vermoeden van gevaar heerst.
4. Hinder of overlast te veroorzaken voor reizigers en/of personeel.
5. Te roken in het vervoermiddel, of een brandende pijp, sigaar of sigaret vast te houden.
6. Gebruik te maken van de noodrem, een noodluik en/of -deur te openen of een noodvoorziening te treffen voor het openen van deuren. Behalve in geval van direct gevaar of gegrond vermoeden van gevaar.
7. De vervoermiddelen of andere eigendommen (onder andere haltes en inrichtingen) van of in gebruik bij de vervoerder te beschadigen, te verontreinigen dan wel zaken daaruit te ontvreemden.
8. Onder invloed van verdovende en/of geestverruimende middelen gebruik te maken van het vervoermiddel.

ARTIKEL 8: AANSPRAKELIJKHEID

1. De vervoerder is aansprakelijk voor de schade, veroorzaakt door dood of letsel van de reiziger ten gevolge van een ongeval, dat de reiziger in verband met en tijdens het vervoer van de reiziger is overkomen.
2. De vervoerder is aansprakelijk voor schade veroorzaakt door geheel en gedeeltelijk verlies dan wel beschadiging van de handbagage, voor zover dit verlies of deze beschadiging is ontstaan tijdens het vervoer en is veroorzaakt:

- a) door een aan de reiziger overkomen ongeval dat voor rekening van de vervoerder komt; of
 - b) door een omstandigheid die een zorgvuldig vervoerder heeft kunnen vermijden of waarvan de vervoerder de gevolgen heeft kunnen verhinderen. De schadevergoeding die de vervoerder mogelijk verschuldigd is in geval van verlies of beschadiging van de handbagage is wettelijk beperkt tot een bedrag van € 1.000,- per reiziger.
3. De vervoerder noch de regiecentrale is wettelijk aansprakelijk voor schade die is veroorzaakt door vertraging, door welke oorzaak dan ook, voor, tijdens of na het vervoer opgetreden, dan wel is veroorzaakt door welke afwijking ten opzichte van de reservering dan ook.
 4. De vervoerder noch de regiecentrale is aansprakelijk voor schade ontstaan door het missen van aansluiting op eigen of andere vervoermiddelen, dan wel door de omstandigheid dat de gewone vervoermiddelen die de vervoerder ter beschikking staan, niet toereikend zijn.
 5. De vervoerder noch de regiecentrale is aansprakelijk voor schade die is veroorzaakt door het niet aanbieden van vervoer en het niet uitvoeren van de gereserveerde rit als gevolg van omstandigheden die haar niet kunnen worden toegerekend, waaronder mede te begrijpen zijn weeralarmen, wilde acties van korte duur van het personeel van de vervoerder, evenals sabotage en rellen door en bij derden.
 6. De vervoerder noch de regiecentrale is aansprakelijk voor de door de reiziger geleden schade die is veroorzaakt aan (hand)bagage. De vervoerder is verplicht redelijke zorg aan te wenden ten aanzien van de (hand)bagage van de reiziger en ervoor zorg te dragen dat deze niet verloren gaat of beschadigd wordt.
 7. De reiziger moet de schade zo spoedig mogelijk schriftelijk aan de regiecentrale melden. De aard en de omvang van de schade moet daarbij op basis van een herstelnota of herstelofferte worden aangegeven.

ARTIKEL 9: AANSPRAKELIJKHEID PERSONEEL

1. Voor schade, aan een reiziger toegebracht door een fout van het personeel, is aansprakelijk degene in wiens dienst (middels arbeidsovereenkomst) het personeel zijn taak vervult. Evenzo, indien de kans op de fout, door de opdracht tot het verrichten van deze taak, is vergroot en degene in wiens dienst hij stond, uit hoofde van de desbetreffende rechtsbetrekking, zeggenschap had over de gedragingen waarin de fout was gelegen.
2. Indien het personeel aan een reiziger of aan een ander op diens verzoek diensten bewijst waartoe de vervoerder niet is verplicht, wordt hij geacht te handelen in opdracht van degene aan wie hij deze diensten bewijst.
3. Wanneer een personeelslid aansprakelijk wordt gesteld voor schade die door een reiziger bij het vervoer is geleden, kan ook hij zich beroepen op de beperkingen van de aansprakelijkheid zoals deze voor de vervoerder/ regiecentrale gelden.

ARTIKEL 10: KLACHTEN

1. De samenwerkende gemeenten stellen een klachtenprocedure vast.
2. Voor de behandeling van een klacht dient de reiziger zich te richten tot de regiecentrale conform de vastgestelde klachtenprocedure.

ARTIKEL 11: VERJARING

1. Een rechtsvordering ten opzichte van de vervoerder ter zake van aan een reiziger overkomen letsel verjaart door verloop van 3 jaren. Deze termijn begint met de aanvang van de dag, volgende op de dag van het ongeval dat de reiziger is overkomen.
2. Een rechtsvordering ten opzichte van de vervoerder ter zake van dood van een reiziger verjaart door verloop van 3 jaren. Deze termijn begint met de aanvang van de dag, volgende op de dag van het overlijden van de reiziger, maar loopt niet langer dan 5 jaren beginnend met de aanvang van de dag, volgende op de dag van het ongeval dat de reiziger is overkomen.
3. Alle overige uit de vervoerovereenkomst voortkomende vorderingen verjaren door verloop van 1 jaar. Deze termijn begint met ingang van de dag, volgende op die waarop die vordering is ontstaan.

ARTIKEL 12: GEVONDEN VOORWERPEN

1. De reiziger is verplicht zo spoedig mogelijk bij de regiecentrale mededeling te doen van een door hem gevonden voorwerp of geldsom. De vervoerder is bevoegd tegen afgifte van bewijs een aldus gevonden voorwerp of geldsom in bewaring aan te nemen. Indien de vinder het gevonden voorwerp of de geldsom onder zich houdt, is hij verplicht al datgene te doen wat redelijkerwijs van hem kan worden gevergd om de eigenaar of verliezer te vinden.
2. De vervoerder is bevoegd een door zijn personeel gevonden of door een ander gevonden en aan hem afgegeven voorwerp na 3 maanden of, als het voorwerp niet voor bewaring geschikt is, eerder te verkopen, voor zover het betreft niet kostbare zaken.
3. De vervoerder is verplicht een gevonden voorwerp, de opbrengst van een als gevolg van het 2e lid verkocht voorwerp of het bedrag van een gevonden geldsom aan de rechthebbende af te geven, als deze zich binnen 3 jaren na afgifte aanmeldt. Indien de rechthebbende de opbrengst van de verkoop van een gevonden voorwerp opeist, mag de vervoerder het verschuldigde bewaarloon en de administratiekosten met die opbrengst verrekenen.
4. De vervoerder kan voor de behandeling van een verzoek met betrekking tot een verloren voorwerp of geldsom administratiekosten in rekening brengen.

ARTIKEL 13: WIJZIGINGEN VERVOERSREGLEMENT

Dit vervoersreglement kan worden gewijzigd. Deze wijzigingen worden pas van kracht, nadat het reizigersplatform daarover een advies heeft uitgebracht. De opdrachtgever moet deze vervolgens eerst vaststellen alvorens wijziging van kracht zijn.

ARTIKEL 14: TOEPASSELIJK RECHT

Op de vervoerovereenkomst is het Nederlandse recht van toepassing.

ARTIKEL 15: SLOTBEPALINGEN

1. Het Vervoer-reglement 2017 Regiovervoer Midden-Brabant, treedt in werking op 1 juni 2017 en komt in de plaats van het in februari 2011 vastgestelde Vervoer-reglement 2011 Regiotaxi Midden-Brabant.
2. Op klachten en/of aansprakelijkheidsstellingen die zijn ingediend voor het tijdstip van inwerking-treding van dit reglement alsmede op enig bezwaar, beroep of geschil, ingesteld tegen een besluit of beslissing op een klacht en/of aansprakelijkheidsstelling, blijft het Vervoer-reglement 2011 Regiotaxi Midden-Brabant van toepassing.

April 2017

Namens de Stuurgroep Regiovervoer Midden-Brabant De heer J. van Groos Voorzitter