

3. Reistijden

Deeltaxi West-Brabant rijdt het hele jaar van:

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

De gewenste vertrektijd moet tussen bovengenoemde tijdstippen liggen. Dit betekent dat de klant op z'n vroegst om 07.00 uur een rit kan inboeken, maar wel om kwart voor zeven kan worden opgehaald. De laatste rit kan worden ingeboekt om 0.00 uur/01.30 uur, maar kan dus na 00.00 uur/01.30 uur uitlopen.

Op oudejaarsavond is er geen deeltaxivervoer tussen 22.00 en 0.30 uur. Tussen 0.45 uur en 01.45 uur (Nieuwjaarsdag) wordt er weer wel vervoer aangeboden.

4. Reismogelijkheden

De klant kan bij de ritbestelling kiezen uit de volgende soorten ritten:

a. een standaard rit

De klant geeft aan hoe laat hij/zij opgehaald wil worden. De vervoerder moet de klant tussen een kwartier voor en een kwartier na dit gewenste tijdstip ophalen. De rit moet uiterlijk 1 uur voor de gewenste ophaaltijd geboekt zijn.

b. deeltaxi naar bus of trein

Voor een rit voorafgaand aan of volgend op een bus- of treinreis. De reiziger wordt van of naar de dichtstbijzijnde bushalte of treinstation gebracht.

Voor ritten **naar een** halte of station geldt dat deze minimaal 2 uur voordat de klant daar aanwezig wil zijn, gereserveerd moeten zijn. Tijdens het reserveren geeft de klant aan hoe laat deze op de halte/ het station aan wenst te komen. De telefoniste geeft een ophaaltijd aan. De taxi mag tussen een kwartier voor en een kwartier na deze ophaaltijd voorrijden. Deeltaxi is uiterlijk op de aangegeven aankomsttijd op de halte/het station en hooguit 15 minuten eerder.

Ritten **vanaf** de halte/het station dienen uiterlijk 1 uur voor de verwachte aankomsttijd van bus of trein op de halte/het station gereserveerd te zijn. Binnen een kwartier nadat de klant op de halte/het station is gearriveerd, reist deze per deeltaxi verder. De taxi wacht maximaal 10 minuten in geval van vertraging.

c. Prioriteitsritten

Voor speciale gelegenheden kan de klant een prioriteitsrit boeken. Dit geldt voor uitvaarten en bruiloften. Voor reservering van dergelijke ritten gelden dezelfde regels als bij het reserveren van een deeltaxi naar een halte/station.

0. Definities

Deelnemende overheden: de overheden die participeren in de bestuurscommissie Kleinschalig Collectief Vervoer (KCV), een bestuursorgaan in het kader van de gemeenschappelijke regeling Regio West-Brabant (RWB), zijnde de gemeenten Aalburg, Alphen-Chaam, Baarle-Nassau, Bergen op Zoom, Breda, Drimmelen, Etten-Leur, Geertruidenberg, Halderberge, Moerdijk, Oosterhout, Roosendaal, Rucphen, Steenberg, Werkendam, Woensdrecht, Woudrichem, Zundert en de provincie Noord-Brabant;

Opdrachtgever: de bestuurscommissie Kleinschalig Collectief Vervoer (KCV), een bestuursorgaan in het kader van de gemeenschappelijke regeling Regio West-Brabant (RWB);

Vervoerder: Personenvervoer Zuid-Nederland (PZN).

GEBRUIKSMOGELIJKHEDEN

1. Vervoersgebied en ritlengte

Het vervoersgebied voor het deeltaxivervoer bestaat uit een binnen- en buitengebied. Het binnengebied is het grondgebied van de deelnemende gemeenten. Het buitengebied wordt gevormd door een strook van circa 25 kilometer aansluitend op het binnengebied. Voor Wmo-gerechtigde klanten uit de gemeenten Alphen-Chaam, Baarle-Nassau, Bergen op Zoom, Roosendaal, Rucphen, Woensdrecht en Zundert behoort ook een deel van België tot het buitengebied.

Het binnen- en het buitengebied zijn indicatief weergegeven op de kaart in de informatiefolder Deeltaxi West-Brabant. Het is niet mogelijk om ritten te reserveren naar of vanaf plaatsen die buiten het vervoersgebied liggen. Alle deeltaxiritten starten of eindigen in het binnengebied. De ritlengte wordt bepaald door de kortste route over de weg in kilometers. Klanten kunnen binnen het vervoersgebied onbeperkt reizen, tenzij de betalende overheid daar grenzen aan stelt. Bijvoorbeeld door toekenning van een kilometer-budget of door het maximeren van de ritlengte.

2. Begin- en eindpunt van een rit

Een deeltaxirit kan beginnen en/of eindigen:

- bij een voordeur van een woning of een ander gebouw. Als er sprake is van een woningcomplex met een centrale ingang (met daarbij de deurbellen van de achterliggende woningen) dan geldt deze centrale ingang als de voordeur;
- bij een (deel)taxipunt. Dit is een herkenbaar punt in een gebouw, bijvoorbeeld in een theater, een ziekenhuis, een winkelcentrum, of een afspreekpunt op straat, waar klant en deeltaxi-chauffeur elkaar treffen;
- bij een treinstation of bushalte;
- bij een andere, als zodanig herkenbare locatie, die via voor auto's opengestelde wegen bereikbaar is zoals een supermarkt;
- bij camping, recreatie- of bungalowpark geldt in principe als afzet- en ophaalpunt de slagboom bij de hoofdingang.

In een aantal gevallen is het passend dat de vervoerder de klant op de een of andere manier compenseert voor door hem of haar ondervonden hinder, (emotionele) schade of ongemak als gevolg van het niet correct nakomen van de verplichtingen door de vervoerder. Opdrachtgever en vervoerder hebben de afspraken hierover vastgelegd in een compensatieregeling die te raadplegen is via de website.

De klachtencommissie

Als de klant die een klacht heeft ingediend niet tevreden is over de afhandeling door de vervoerder, kan deze zich schriftelijk, binnen vier weken na ontvangst van de antwoordbrief, tot de klachtencommissie Deeltaxi West-Brabant richten. Deze commissie bestaat uit een onafhankelijk voorzitter, een inhoudelijk deskundig ambtenaar, een vertegenwoordiger van de klantgroepen en wordt ondersteund door een secretaris. Afhankelijk van de aard van de klacht bepaalt de secretaris in overleg met de klant de verdere procesgang. Deze kan o.a. bestaan uit een gesprek tussen klant en vervoerder of een hoorzitting van de commissie. De klachtencommissie stelt haar oordeel binnen 8 weken na ontvangst van de brief van de klant op schrift en stuurt dit naar de klant en naar de vervoerder toe. Het oordeel van de commissie is niet bindend voor de vervoerder. Deze moet binnen 4 weken schriftelijk reageren en (gemotiveerd) aan geven welke acties hij al dan niet heeft uitgevoerd.

Ten behoeve van de klachtenafhandeling neemt de vervoerder alle inkomende gesprekken bij de klantenservice en bij het ritreserveeringsnummer op en bewaart deze 3 maanden.

23. Toezicht kwaliteit uitvoering

De vervoerder draagt zorg voor de bewaking van de kwaliteit van haar dienstverlening. De opdrachtgever houdt eveneens toezicht op de vervoersprestaties. Dit doet ze onder andere door:

- analyse van de meldingen en klachten
- het jaarlijks houden van een klanttevredenheidsonderzoek
- periodiek overleg met een vertegenwoordiging van belangenorganisaties.

24. Overleg

De vervoerder, opdrachtgever en een vertegenwoordiging van de klanten hebben, al dan niet gescheiden, overleg met elkaar over het functioneren van het systeem en de verdere ontwikkeling ervan.

25. Vervoervoorwaarden

Dit vervoerreglement is een samenvatting van het vervoerscontract Deeltaxi West-Brabant. Het is vastgesteld door de opdrachtgever en de vervoerder. Beiden zijn in overleg met elkaar en met de vertegenwoordiging van de klanten, gerechtigd wijzigingen in dit reglement aan te brengen.

Voor zover zaken niet in dit vervoerreglement of in de vervoersovereenkomst geregeld zijn, zijn de Algemene Vervoersvoorwaarden van KNV-taxi van toepassing.

De meest recente, thans geldende versie van het vervoerreglement is te vinden op de website van Deeltaxi West-Brabant.

de dienstverlening of bij zeer ernstige misdragingen is de vervoerder gerechtigd de dienstverlening aan de klant tijdelijk of definitief te beëindigen. Als sprake is van herhaaldelijke ernstige misdragingen mag de vervoerder hiertoe pas besluiten na een schriftelijke waarschuwing aan het adres van de klant. De opdrachtgever ontvangt hier een kopie van.

Als de waarschuwing of de feitelijke stopzetting van de dienstverlening een Wmo-klant betreft wordt de betreffende overheid ingelicht. Deze zal zich beraden op de gevolgen voor de vervoersvoorziening die aan de klant is verstrekt.

22. Meldingen en klachten

Onderscheid wordt gemaakt tussen meldingen en klachten.

Meldingen worden gedaan via het ritreserveringsnummer. Zij hebben meestal betrekking op acute problemen, bijvoorbeeld als de taxi te laat of te vroeg is of er een voertuig voorrijdt dat niet voldoet aan de indicatie van de klant. De vervoerder moet hierop handelen (zie artikel 18). De klant ontvangt geen schriftelijke reactie op zijn/haar melding, tenzij hij/zij hier meteen zelf duidelijk om vraagt. De melding wordt geregistreerd door de vervoerder. De opdrachtgever wordt maandelijks geïnformeerd over het aantal meldingen en de aard ervan.

Klachten kunnen op verschillende manieren (telefonisch maar bij voorkeur schriftelijk) ingediend worden en hebben meestal betrekking op een al afgeronde (of niet uitgevoerde) rit. De vervoerder moet reageren op de klacht, tenzij de klant zelf aangeeft hier geen prijs op te stellen.

Op de afhandeling van klachten is een afzonderlijk reglement van toepassing. Kortweg houdt de procedure het volgende in:

Klacht indienen en afhandeling

Klanten kunnen klachten indienen:

- telefonisch via de klantenservice van de vervoerder
- per e-mail bij de vervoerder
- via de MijnTaxiApp of via de internetportal van PZN
- schriftelijk via het antwoordnummer van de vervoerder
- via het landelijk meldpunt www.taxiklacht.nl (ook anoniem).

Klachten-/suggestieformulieren zijn verkrijgbaar bij de klantenservice van de vervoerder of bij de opdrachtgever. Ze zijn ook op te roepen via de website www.deeltaxi-westbrabant.nl

Klachten dienen binnen 3 weken na de gebeurtenis waarop deze betrekking heeft door de klant ingediend te worden. Klachten die later worden ingediend, worden niet in behandeling genomen, tenzij de klant aan kan tonen dat deze niet eerder hiertoe in staat was. Alle klachten worden door de vervoerder geregistreerd. Alle klachten die binnenkomen worden door de vervoerder in behandeling genomen, tenzij de klant uitdrukkelijk aangeeft hier geen behoefte aan te hebben. Als de klacht betrekking heeft op het vervoerssysteem (en niet op de uitvoering) hoeft de vervoerder de klacht niet in behandeling te nemen, maar stuurt hij deze meteen door aan de opdrachtgever. De vervoerder stuurt de indiener van de klacht binnen drie werkdagen na ontvangst van de klacht een schriftelijke ontvangstbevestiging, waarin aangegeven wordt dat deze binnen drie weken een reactie ontvangt tenzij de klacht binnen vijf werkdagen is afgehandeld. Ook wordt vermeld waar de klant informatie over de voortgang kan verkrijgen. Klachten moeten binnen drie weken na ontvangst schriftelijk (of in overleg; telefonisch) zijn afgehandeld. Bij uitzondering mag de vervoerder er langer over doen.

- Visueel gehandicapten informeert hij/zij over het soort voertuig, de te gebruiken deur, het al dan niet aanwezig zijn van medepassagiers, de rijrichting van het voertuig en het ritverloop;
- De chauffeur spreekt altijd (eerst) de klant aan, ook als er begeleiding bij is;
- De chauffeur helpt de klant desgewenst vanaf de deur of het afspreekpunt tot in het voertuig;
- Hij/zij gaat met een rolstoelklant achterwaarts stoepranden en drempels af en doet dit voorwaarts erop;
- De chauffeur biedt de klant hulp aan bij het dragen van eventuele bagage;
- De chauffeur biedt de klant hulp aan bij het in en uitstappen, het opbergen van bagage, het omdoen van de veiligheids gordel;
- De chauffeur helpt bij het in en uitrijden van rolstoel en scootmobiel;
- Hij/zij ziet er op toe dat een klant niet op de scootmobiel blijft zitten, maar plaatsneemt in het voertuigen via de zijdeur waarna de chauffeur de scootmobiel in het voertuig plaatst.
- De chauffeur ziet erop toe dat een rolstoelgebonden klant, als dat mogelijk is, een overstap naar een zitplaats maakt;
- De chauffeur zorgt voor het vastzetten van klant en rolstoel of scootmobiel;
- Hij/zij vertelt de klant steeds wat hij/zij doet; dit voorkomt schrikreacties;
- De chauffeur vraagt de klantenpas en controleert deze;
- De chauffeur neemt de klantbijdrage in ontvangst en geeft indien van toepassing wisselgeld terug;
- De chauffeur houdt zich aan de verkeersregels en rijdt rustig en verantwoord. Obstakels zoals drempels en rotondes worden rustig genomen, met name als sprake is van rolstoelvervoer en/of vervoer van visueel gehandicapten.
- Op de plaats van bestemming begeleidt de chauffeur op identieke wijze als bij de instap de klant tot aan de deur van zijn/haar bestemming of tot aan het afspreekpunt.

- Via MijnTaxiApp kunnen klanten de uitvoering van de rit en de dienstverlening door de chauffeur waarderen. Deze informatie wordt door de vervoerder gebruikt om de dienstverlening verder te verbeteren (zie ook onder 15).

Via MijnTaxiApp kunnen klanten de uitvoering van de rit en de dienstverlening door de chauffeur waarderen. Deze informatie wordt door de vervoerder gebruikt om de dienstverlening verder te verbeteren (zie ook onder 15).

21. Tijdens de rit

Klant(en) en chauffeur nemen ten opzichte van elkaar de normale omgangsvormen in acht. Ze benaderen elkaar met respect en voorkomen dat de ander hinder van hen ondervindt. Dat betekent in ieder geval dat klant en chauffeur niet roken in de deeltaxi (ook niet als deze niet als deeltaxi in gebruik is) en zo min mogelijk telefoneren.

Als een klant ontevreden is over de houding en het gedrag van de chauffeur kan hij/zij hierover een klacht indienen. Omgekeerd kan de vervoerder optreden tegen onoorbaar gedrag van klanten. De chauffeur mag een klant weigeren of de rit beëindigen als deze:

- weigert een pas te tonen en/of te betalen;
- de chauffeur in ernstige mate hindert bij het uitoefenen van zijn/haar taak;
- medepassagiers in ernstige mate hindert;
- ondanks het verbod toch rookt;
- zichzelf, chauffeur en/of medepassagiers in een onveilige situatie brengt;
- weigert een gordel te dragen (uitzondering geldt voor klanten met een CBR ontheffing).

De vervoerder brengt de opdrachtgever zo spoedig mogelijk op de hoogte van een besluit tot weigering van een klant of beëindiging van een rit. Bij herhaling van dergelijk gedrag, of veelvuldig ernstig hinderlijk gedrag ten aanzien van andere onderdelen van

5 www.deeltaxi-westbrabant.nl

Als de vervoerder voorziet of constateert dat hij niet op tijd bij de klant zal zijn, spant hij zich in om de klant zo snel mogelijk telefonisch over de opgetreden vertraging te informeren. Als de vertraging meer dan 30 minuten gaat bedragen, en dit te wijten is aan de vervoerder, adviseert hij de klant een straattaxi te bestellen. De kosten hiervan kan de klant achteraf bij de vervoerder declareren. Hiervoor dient een taxibon ingestuurd te worden.

Als de klant constateert dat de deeltaxi te vroeg of te laat is, of als er een ander acuut probleem is (bijvoorbeeld verkeerd voertuig, geen vastzetsysteem) dan meldt hij/zij dat via het ritreserveringsnummer aan de vervoerder. De klant wordt direct geïnformeerd over de status van de rituitvoering. De vervoerder zorgt ervoor, tenzij hij kan aantonen dat de fout niet het gevolg is van zijn handelen, dat het probleem binnen 30 minuten na binnenkomst van de melding is opgelost. Als de vervoerder hier niet toe in staat is, is de klant gerechtigd om na een nieuwe melding bij het ritreserveringsnummer, een straattaxi te bestellen. De kosten hiervan kan de klant achteraf bij de vervoerder declareren. Hiervoor dient een taxibon ingestuurd te worden. Maakt de klant in dit geval wel de betreffende rit per deeltaxi dan hoeft de klant de ritprijs niet te betalen.

19. Het voertuig

Voor het deeltaxivervoer worden personenwagens, MPV's (multi purpose vehicles) en 8 passagiers (rolstoel)bussen ingezet. Alle voertuigen dienen:

- een comfortabele instap te hebben. Het gebruik van losse en/of instabiele blokken of trapjes om de instap te verlagen is nooit toegestaan. Vaste, aan het voertuig gemonteerde trap-treden zijn wel toegestaan. De maximale instap- en tredehoogte is 27 cm.
- voorzien te zijn van goedgekeurde veiligheidsgordels.
- voorzien te zijn van voldoende sta-, grip- en geleidestangen.
- een goede vering en comfortabele stoelen te hebben.
- voorzien te zijn van een goed werkende verwarming en ventilatie.
- schoon te zijn van binnen en van buiten.
- een representatief uiterlijk te hebben.
- voorzien te zijn van een adequaat werkende, periodiek gekeurde brandblusser en een periodiek gekeurde en gevulde EHBO-does.
- via stickers op de voorportieren en/of een bordje voor de voorruit herkenbaar te zijn als Deeltaxi West-Brabant.

Voor de rolstoelbussen geldt daarnaast dat zij voorzien moeten zijn van een liftvoorziening en een adequaat werkend Rolstoel-inzittenden-beveiligings-systeem.

In personenauto's mogen maximaal 2 (volwassen) personen op de achterbank vervoerd worden. In MPV's en taxibussen mogen 3 personen op de achterbank vervoerd worden als sprake is van 3 qua afmetingen en beenruimte gelijkwaardige zitplaatsen. Naast de chauffeur mag altijd maar 1 persoon plaatsnemen.

20. De chauffeur

De chauffeur levert bij de uitvoering van de rit de volgende dienstverlening:

- Hij/zij parkeert de auto altijd op een zo gunstig mogelijke plaats;
- Bij aankomst bij het vertrekadres stapt de chauffeur uit en, als de klant zich in een woning of gebouw bevindt, belt hij/ zij aan bij de voordeur. Als de klant opgehaald wordt bij een afspreekpunt, meldt de chauffeur zich bij dit punt;
- De chauffeur noemt de naam van de door hem/haar mee te nemen klant, en maakt zich bij de klant kenbaar als deeltaxi-chauffeur;



DeelTaxi

d. Taxipoints
Bij Taxipoints kunnen ter plekke retourritten besteld worden door het doorhalen van de deeltaxipas door een automaat. De taxi komt dan binnen 20 minuten voorrijden. Voorwaarde is dat de heenrit ook per deeltaxi is gemaakt. De specificaties van de heenrit (aantal personen, prijs, hulpmiddelen etc.) zijn ook van toepassing op de terugrit. Het vertrekadres van de heenrit is automatisch de bestemming van de retourrit. Er is sprake van een drielat Taxipoints, namelijk bij de ziekenhuizen Amphia Molengracht en Amphia Langendijk in Breda en bij het Bravis ziekenhuis in Roosendaal.

5. Niet toegestaan gebruik

De deelnemende overheden subsidiëren het deeltaxivervoer. Zij bepalen voor welke doeleinden gebruik gemaakt kan worden van Deeltaxi West-Brabant. Deeltaxivervoer is niet toegestaan als de reiziger op basis van wet- en regelgeving recht kan doen gelden op een andere (voorgiggende) vervoersvoorziening, zoals bijvoorbeeld vervoer naar dagbesteding, leerlingenvervoer, WSW-vervoer, UWV-vervoer, WIA-vervoer, zittend ziekenvervoer. Dit verbod betreft zowel de situatie dat de klant aanspraak kan maken op vervoer in natura, als op de situatie dat de klant een persoonsgebonden budget voor vervoer toegekend heeft gekregen.

6. Combineren en omrijden

Deeltaxiritten kunnen worden gecombineerd met andere ritten. Dit betekent dat de klant samen met andere (deeltaxi)reizigers kan worden vervoerd. Deeltaxi West-Brabant hoeft een klant dus niet rechtstreeks van vertrekadres naar bestemmingsadres te rijden. Ten opzichte van de (in tijd) kortst mogelijke route mag deeltaxi er maximaal 30 minuten langer over doen. Deze omrijkilometers worden bij de klant niet in rekening gebracht. Het is de vervoerder niet toegestaan klanten van het ene op het andere voertuig over te laten stappen.

7. Terugbelservice

Als de klant hier prijs op stelt kan hij/zij gebruik maken van de terugbelservice. Dit betekent dat de klant kort (circa 5 tot 10 minuten) voor de komst van het voertuig door de chauffeur gebeld wordt met de aankondiging dat de deeltaxi in aantocht is. Als de klant gebruik maakt van een mobiele telefoon, kan hij/zij ook een sms-bericht in plaats van een telefoontje ontvangen.

MijnTaxiApp

Via de MijnTaxiApp kan de klant eveneens nagaan hoe laat de taxi komt voorrijden. In deze app wordt op een kaart getoond waar de taxi op dat moment is, hoe laat de taxi voor komt rijden en wie de chauffeur van de taxi is. Voor meer informatie over de app zie onder 15.

8. Kinderen, huisdieren en bagage

Kinderen tot en met 3 jaar mogen gratis mee tot een maximum van 3 kinderen per betalende volwassene. Uit veiligheidsoverwegingen worden kinderen bij voorkeur vervoerd in een kinderzitje. De begeleiding (en dus niet de vervoerder) draagt hier zorg voor en meldt het gebruik bij de ritboeking aan. Dan wordt een extra zitplaats gereserveerd. In de andere gevallen neemt het kind los naast de begeleider plaats, of zo nodig op schoot. Kinderen mogen vanaf 12 jaar zelfstandig, dus zonder begeleiding, met deeltaxi reizen.

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

Klanten mogen (kosteloos) een rollator of een opvouwbare buggy of rolstoel of handbike meenemen als ze dit van te voren hebben aangemeld en als deze in de achterbak van een personenwagen past.

Naast de handbagage die op schoot genomen wordt, mag de klant gratis 1 stuks bagage meenemen dat in de kofferbak van een personenauto past. De klant moet dit wel van te voren aanmelden. De klant kan de vervoerder bij het bestellen van de rit vragen om meer bagage mee te mogen nemen. De vervoerder mag dit weigeren, bijvoorbeeld vanwege de afmetingen of uit veiligheidsoverwegingen.

9. Maatvervoer

De 18 West-Brabantse gemeenten kunnen deeltaxi in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) als vervoersvoorziening toekennen. Zij geven daarbij aan wat de rechten zijn van de betreffende klant. Deze rechten kunnen betrekking hebben op:

- het soort voertuig (bijvoorbeeld rolstoelbus of voertuig met verlaagde instap of verhoogde zitplaats)
- de positie in het voertuig (extra beenruimte of voorin zitten)
- de mee te nemen hulpmiddelen, zoals het wel of niet mogen meenemen van een scootmobiel
- de begeleiding (zie 10).

Klanten die in aanmerking komen voor Wmo-vervoer betalen een Wmo-tarief (zie 12).

Ook mensen die geen aanspraak kunnen maken op Wmo-vervoer via Deeltaxi West-Brabant, hebben recht op vervoer op maat. Zij betalen voor hun ritten het OV-deeltaxitarief (zie 12). Desgewenst kan bij dergelijke ritten een rolstoel, scootmobiel of rollator meegenomen worden. Deze klanten kunnen echter geen aanspraak maken op aanvullende voertuigeisen.

Rolstoelvervoer

Klanten die met een scootmobiel met deeltaxi reizen moeten altijd een overstap maken naar een zitplaats. Zij mogen dus nooit tijdens de deeltaxirit of tijdens het in- en uitstappen op de scootmobiel blijven zitten. Het inrijden van de scootmobiel in het voertuig gebeurt door de chauffeur. De klant neemt via de zijdeur plaats in het voertuig.

Rolstoelgebruikers maken als dit mogelijk is een overstap naar een zitplaats. Zowel de rolstoel of scootmobiel als de klant moet vastgezet worden. Rolstoelen en scootmobielen moeten op vier punten met spanbanden vastzetbaar zijn. De vervoerder weigert de klant als dit niet het geval is. Als het vastzetmateriaal niet voorhanden is moet de klant het vervoer weigeren.

Als Wmo-gerechtigden in een ander voertuigtype dan een personenwagen vervoerd worden, moeten ze een zitplaats toegewezen krijgen waar ze zo weinig mogelijk hinder van het in- en uitstappen van andere klanten hebben.

Het rolstoelvervoer dient te gebeuren conform de actuele wet- en regelgeving , aangevuld met de meest recente code 'Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden'.

10. Begeleiding van mensen met een functiebeperking

Deeltaxiklanten mogen bij ritten die ze **vanuit de Wmo** maken een reisgenoot (= sociale begeleider) meenemen, die een gereduceerde klantbijdrage betaalt.

Als een klant de indicatie 'verplichte begeleider' heeft, moet deze zich bij iedere Wmo-deeltaxirit laten vergezellen door een begeleider die de voor de klant benodigde ondersteuning kan bieden. Zo niet, dan

wordt de klant geweigerd. De begeleider dient minimaal 12 jaar te zijn en mag zelf niet de indicatie 'verplichte begeleider' hebben. Het is niet mogelijk dat een rolstoelgebonden klant zich laat vergezellen door een 'verplichte begeleider' die eveneens rolstoelgebonden is. De verplichte begeleider hoeft geen klantbijdrage te betalen. Als er sprake is van een indicatie 'verplichte begeleiding' mag de Wmo-gerechtigde zich daarnaast ook nog laten vergezellen door een sociale begeleider. Klanten die in het bezit zijn van een geldige OV-begeleiderskaart kunnen ook een begeleider meenemen die geen klantbijdrage hoeft te betalen. Om hiervoor in aanmerking te komen dient de klant er voor te zorgen dat de vervoerder steeds een kopie heeft van een geldige OV-begeleiderskaart.

Assistentiehonden zoals bijvoorbeeld blindengeleidehonden mogen gratis mee. Zij moeten wel als zodanig herkenbaar zijn (bijvoorbeeld door een hesje) en aangemeld worden bij PZN voor zover dit niet reeds bekend is. Ze krijgen een plaats in het voertuig toebedeeld waar ze kunnen liggen.

DE KLANTBIJDRAGE

11. Instaptarief en kilometertarief

Per rit wordt een instaptarief betaald. Daarnaast hangt de hoogte van de klantbijdrage af van de ritlengte in kilometers. Het aantal te betalen kilometers wordt bepaald via de kortst mogelijke route over de weg. Omrijkilometers worden dus niet in rekening gebracht. Als de rit via een veerpont verloopt, dan wordt hiervoor vier kilometer in rekening gebracht.

12. Wmo-tarief en OV-deeltaxitarief

Het Wmo-tarief en het OV-deeltaxitarief bestaan uit een instaptarief en een bedrag per kilometer. Deze worden jaarlijks door de opdrachtgever bekend gemaakt. Voor bepaalde groepen klanten (bijvoorbeeld sociale begeleiders) of voor bepaalde ritten (bijvoorbeeld bij een bindend OV-advies) kunnen afwijkende klantbijdragen vastgesteld worden. Hieraan kunnen door de opdrachtgever voorwaarden en/of beperkingen worden gesteld, bijvoorbeeld wat betreft de ritlengte, het aantal ritten of kilometers of het tijdstip. De afwijkende klantbijdragen en de daaraan gestelde voorwaarden worden jaarlijks door de opdrachtgever en/of de deelnemende overheden bekend gemaakt.

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

13. Bindend of vrijblijvend OV-advies

Deelnemende overheden kunnen besluiten om een bindend of vrijblijvend OV-advies in te voeren. Dit OV-advies geldt dan voor te boeken ritten waarvoor een goed alternatief per openbaar vervoer bestaat. Deelnemende overheden bepalen voor welke klanten/klantgroepen een dergelijke maatregel geldt en wat de criteria zijn voor een OV-advies.

14. Betalingen en vervoerbewijs

Voor aanvang van de rit dient de ritprijs aan de chauffeur betaald te worden. Dit kan contant (bij voorkeur met gepast geld) of per pin via een betaalautomaat in de taxi. De chauffeur verstrekt wisselgeld. Op verzoek geeft de chauffeur de klant een betalingsbewijs. De vervoerder biedt mogelijkheden om op rekening te rijden of via automatische incasso te betalen. De vervoerder kan hieraan voorwaarden verbinden. Voor meer informatie over de betalingsopties kan de klant contact opnemen met de klantenservice van de vervoerder. De klant kan bij de vervoerder een overzicht van door hem/haar verreden ritten opvragen en betaalde bijdragen opvragen. De vervoerder mag hiervoor € 10,00 administratiekosten in rekening brengen. Via MijnTaxiApp krijgt de klant kosteloos inzicht inzage in verreden ritten en de kosten daarvan (zie ook onder 15).

REGELS VOOR HET GEBRUIK VAN DEELTAXI

15. Informatievoorziening

De klant kan schriftelijk of telefonisch informatie opvragen over Deeltaxi West-Brabant bij de klantenservice van de vervoerder. Deze is op werkdagen bereikbaar van 08.30 - 19.00 uur. Telefoonnummer klantenservice: 088 - 076 19 00 (lokaal tarief)
Antwoordnummer: 60.123, 5000 VB Tilburg
Internet: www.pzn-bv.nl
E-mailadres: klantenservice@pzn-bv.nl

Mensen met een leeshandicap kunnen informatie ook op een geluidrdrager (Daisy-CD) of per e-mail ontvangen. Zij kunnen dit aanvragen bij de klantenservice.

De klant kan ook informatie over het systeem opvragen bij de opdrachtgever: Bureau Deeltaxi West-Brabant
Op werkdagen tussen 09.00 en 12.00 uur, telefoonnummer: 0900 - 202 00 32 (€ 0,25/minuut)
Internet: www.deeltaxi-westbrabant.nl
E-mail: bureaudeeltaxi@west-brabant.eu

Voor informatie over bijvoorbeeld geboekte ritten, verreden ritten en resterend reisbudget kunnen klanten ook gebruikmaken van de MijnTaxiApp en de internetportal. Daarnaast kunnen klanten via de app en de internetportal ritten reserveren en de chauffeur beoordelen. Meer informatie over de MijnTaxiApp en de internetportal is te vinden op www.deeltaxi-westbrabant.nl en www.pzn-bv.nl.

16. Klantenpas

Klanten die tegen het OV-deeltaxitarief van deeltaxi gebruik willen maken, hoeven niet in het bezit te zijn van een klantenpas. Zij kunnen deze wel kosteloos bij de vervoerder aanvragen. Eventuele wijzigingen (bijvoorbeeld bij verhuizingen) moeten deze klanten zelf tijdig doorgeven aan de vervoerder. Zowel de pasaanvraag (samen met een welkomstpakket) als eventuele wijzigingen worden binnen drie werkdagen na ontvangst door de vervoerder verstrekt dan wel verwerkt.

Personen met een Wmo-indicatie die met Deeltaxi West-Brabant willen reizen dienen in het bezit moeten zijn van een klantenpas voorzien van pasfoto. Zij worden door de betreffende gemeenten bij de vervoerder aangemeld. Ook wijzigingen moeten via de gemeenten worden doorgegeven. Een aantal wijzigingen kunnen klanten zelf rechtstreeks aan de vervoerder doorgeven:

- wijziging van telefoonnummers
- aanvraag van terugbelservice (altijd/op verzoek/nooit)
- wijze van uitvoering terugbelservice (telefonisch/via sms)
- gegevens over OV-begeleiderskaart
- wenselijkheid ontvangst nieuwsbrief
- indien van toepassing, voorkeurswijze voor ontvangst nieuwsbrief en andere informatiestromen (papier/digitaal per mail/Daisy).

Om gebruik te kunnen maken van deeltaxi tegen het Wmo-tarief geldt dat de klant de pas tijdens de rit altijd bij zich moet hebben. Als een (correcte) klantenpas ontbreekt brengt de chauffeur het (hogere) OV-deeltaxitarief in rekening. Als de vervoerder vaststelt dat er sprake is van misbruik van de pas dan stelt hij de opdrachtgever daar meteen van op de hoogte. Deze informeert de betreffende overheid. Als na een schriftelijke waarschuwing blijkt dat het misbruik wordt voortgezet, zal de betreffende overheid maatregelen treffen. In het uiterste geval wordt de vervoersvoorziening ingetrokken.

Bij verlies of diefstal van de pas moet een klant dit direct aan de vervoerder melden. Deze blokkeert dan de oude pas. Binnen 3 werkdagen ontvangt de klant een nieuwe pas. In de tussentijd kan de klant alleen tegen het OV-deeltaxitarief gebruik maken van deeltaxi. Bij herhaald verlies binnen één jaar brengt de vervoerder bij de klant € 12,50 in rekening.

Beschadigde passen worden door de klant opgestuurd naar de vervoerder, die de klant binnen 3 werkdagen kosteloos een nieuwe pas verstrekt. In de tussentijd kan de klant bij vermelding van het pasnummer tegen het gebruikelijke tarief reizen. Bij moedwillige beschadiging is de vervoerder gerechtigd € 12,50 in rekening te brengen.

Opdrachtgever is gerechtigd om deeltaxipassen van OV-deeltaxiklanten in te trekken als die klanten 1 jaar of langer niet op hun pas hebben gereisd. Klanten van wie de pas is ingetrokken kunnen wel tegen dezelfde condities gebruik blijven maken van OV-deeltaxi. Zij ontvangen dan geen nieuwsbrief meer.

17. Ritten bestellen, wijzigen en annuleren

Hoe ritten reserveren?

Ritten kunnen gereserveerd worden:

- via het telefoonnummer 0800 - 023 00 33 (gratis)
- via de website www.deeltaxi-westbrabant.nl of via de website www.pzn-bv.nl
- via de MijnTaxiApp en de internetportal van PZN
- via een Taxipoint (zie ook artikel 4d)

Er kunnen meer ritten tegelijkertijd worden gereserveerd. Er hoeft niet meteen een retourrit besteld te worden, dit kan uiteraard wel.

Het telefoonnummer is bereikbaar:

- maandag tot en met donderdag van 06.30 tot 00.00 uur (tot de laatste rit is verreden);
- vrijdag tot en met zondag en op feestdagen van 06.30 tot 01.30 uur (tot de laatste rit is verreden).

Gedurende deze tijden worden ook de digitale ritaanvragen in behandeling genomen. Bij digitale reservering via de website ontvangt de aanvrager direct een bevestiging met daarop de ritgegevens, het ophaalvenster en het klanttarief.

Vroege en late ritten bestellen

- ritten kunnen tot 3 maanden vooruit geboekt worden;
- ritten die voor 08.00 uur verreden moeten worden, dienen uiterlijk de avond van te voren voor 21.00 uur besteld te zijn. Als dergelijke ritten later worden geboekt, dan heeft de vervoerder het recht te weigeren of een alternatief voorstel te doen;
- de laatst mogelijke vertrektijd waarop een rit kan worden ingeboekt op het einde van de dag is 00.00 uur van maandag tot donderdag en 01.30 uur op de overige (feest)dagen.

Extra mogelijkheden

a) regelmatig terugkerende ritten kunnen in 1 keer voor 3 maanden tegelijk gereserveerd worden;
b) klanten (bijvoorbeeld twee Wmo-gerechtigden) die tegelijkertijd op verschillende pasnummers inboeken, maar samen in één voertuig vanaf hetzelfde vertrekadres naar dezelfde bestemming willen reizen, kunnen dit bij de ritreservering aangeven. Zij worden dan in één voertuig vervoerd, tenzij hun aantal (in combinatie met toegekende vervoersrechten) de zitplaatscapaciteit van een voertuig overtreft;
c) groepen vanaf 3 personen die vanaf hetzelfde vertrekadres of naar eenzelfde bestemming reizen worden dringend verzocht hun ritten via de e-mail of de website te boeken;
d) mensen die vanuit België geen contact kunnen krijgen met het algemene ritreserveringsnummer, kunnen zich wenden tot de klantenservice.

Benodigde gegevens

De klant dient bij het reserveren van een rit de volgende gegevens te vermelden:

- in geval van een pashouder: het nummer van de pas;
- vertrek- en bestemmingsadres (straat met huisnummer -zo mogelijk met postcode- of naam locatie, bijvoorbeeld station, halteplaats, schouwburg, ziekenhuis etc.);
- de gewenste reisoptie (een standaardrit, deeltaxiservice naar halte/station of prioriteitrit) met bijbehorend tijdstip (van vertrek, c.q. aankomst);
- het aantal personen (inclusief begeleiders);
- mee te nemen hulpmiddelen en assistentiehonden (voor zover deze niet vast in het klantenbestand staan) en eventuele (extra) bagage en (kleine) huisdieren;
- de gegevens van een eventuele retourrit.

De vervoerder:

- gaat na of de klant gebruik wil maken van de terugbelservice (tenzij dat al uit het klantenbestand blijkt);
- gaat na welk voertuig benodigd is als er in het klantenbestand verschillende mogelijkheden staan (bijv. klant heeft een scootmobiel en opvouwbare rolstoel);
- noemt de tijdstippen waartussen de klant opgehaald kan worden;
- geeft aan welk bedrag de klant moet betalen;
- herhaalt tot slot de reserveringsgegevens (in ieder geval datum van rit, ophaalvenster, vertrekadres, bestemming, aantal personen, hulpmiddelen, klantbijdrage).

Als de vervoerder voorziet dat op bepaalde tijdstippen problemen dreigen te ontstaan met het correct uitvoeren van het deeltaxivervoer, mag hij (tijdelijk) klanten die ritten reserveren vragen of een alternatieve vertrek- of aankomsttijd ook goed is. Als de klant hier niet mee instemt zorgt de vervoerder voor een andere oplossing, zodat de klant volgens zijn/haar wensen vervoerd wordt.

Afmelden of wijzigen van ritten

Gereserveerde ritten kunnen tot een half uur voor de vroegst mogelijke ophaaltijd door de klant afgemeld worden bij het reserveringsnummer. Bij niet afmelding of te late afmelding kan de vervoerder de klant aansprakelijk stellen voor de gemaakte kosten. Dit is eveneens mogelijk als de klant herhaaldelijk en/of doelbewust niet aanwezig is op de door hem of haar opgegeven vertrekplaats. De vervoerder kan de klant dan de vastgestelde klantbijdrage, vermeerderd met € 12,50 administratiekosten in rekening brengen.

Gereserveerde ritten kunnen tot een uur voor de vroegst mogelijke ophaaltijd door de klant gewijzigd worden. Worden wijzigingen later doorgegeven, dan wordt dit beschouwd als een afmelding van de al gereserveerde rit met gelijktijdige bestelling van een nieuwe rit.

18. Op tijd vertrekken

De klant dient vanaf het vroegst mogelijke vertrektijdstip klaar te staan om met de deeltaxi mee te rijden. Als de klant gebruik maakt van de terugbelservice hoeft hij/zij zich pas reisklaar te maken na ontvangst van het telefoontje dat de taxi in aantocht is. Als de klant aangegeven heeft dat zij/hij gebruik wil maken van de terugbelservice en als deze niet (correct) uitgevoerd is, dan dient de deeltaxi na aanbellen of aankomst bij het deeltaxi-afspreekpunt nog 5 minuten te blijven wachten. In de andere gevallen mag de taxi na 3 minuten wachten wegrijden.

Als de klant gebruik maakt van de deeltaxiservice naar een halte/station, dan blijft de deeltaxi in geval van vertraging van bus of trein wachten tot maximaal 10 minuten na de geplande aankomsttijd van bus of trein.