

Vervoerreglement Deeltaxi West-Brabant

Leeswijzer

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

Om onze spelregels voor u overzichtelijk op een rijtje te zetten, is dit reglement ingedeeld in verschillende onderwerpen en sub-onderwerpen over de dienstverlening van Deeltaxi West-Brabant. Een overzicht van alle onderwerpen vindt u (genummerd) in de inhoudsopgave. In de tekst vindt u geregeld een verwijzing naar een aanverwant onderwerp binnen dit reglement. De cijfers betreffen het nummer van het onderwerp (en dus niet het paginanummer).

VERWIJZINGEN

Verder vindt u hier en daar linkjes naar belangrijke websites waar u informatie of formulieren kunt vinden. In de digitale versie 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').



Inhoud

Algemeen

01. Vervoerreglement	4
02. Organisatie Deeltaxi West-Brabant	4
03. Uitvoeringsorganisatie	4

Wie kan mee?

04. Wmo-klienten en OV-klienten	4
05. Begeleiding	4
06. Sociale begeleiding	5
07. Verplichte (medische) begeleiding	5
08. OV-begeleiding.....	5
09. Assistentiehond	5
10. Kinderen	5
11. Huisdieren	5

Hulpmiddelen en bagage

12. Hulpmiddelen	6
13. Eisen aan hulpmiddelen	6
14. Bagage	6

Klantenpas

15. Gratis klantenpas	6
16. Wmo-klantenpas	6
17. OV-klantenpas	6
18. Verlies of diefstal klantenpas.....	7
19. Beschadigde klantenpas.....	7
20. Misbruik klantenpas.....	7

Reisgebied en openingstijden

21. Reisgebied	7
22. Reistijden	7
23. Openingstijden ritreservering.....	7

Tarieven

24. Systematiek.....	8
25. Vaststelling tarieven.....	8
26. Hoogte tarieven	8
27. Afronding ritprijs	8
28. Gebruik van een veerpont.....	8

De rit betalen

29. Betaalmogelijkheden	9
30. Contante betaling.....	9
31. Pinnen in de taxi	9
32. Automatische incasso	9
33. Rekening rijden.....	9
34. Betalingsbewijs	9
35. Ritoverzichten	9
36. Verkeerd tarief.....	10

Soorten ritten

37. Soort ritaanvraag	10
38. Standaardrit (gewenste vertrektijd)	10

39. Prioriteitsrit (aankomsttijd)	10
40. OV-aansluitingsrit vooraf	10
41. OV-aansluitingsrit achteraf.....	10
42. Taxipoint.....	10
43. OV-reisadvies	11
44. Vaste rit	11
45. Groepsrit	11
46. Niet toegestane ritten.....	11
47. Valys	12

Een rit boeken

48. Reserveringsopties	12
49. Telefonische ritreservering	12
50. Internetboeking.....	12
51. Tijdig uw rit inboeken.....	13
52. Belservices	13
53. Wijzigen of annuleren van een rit.....	13
54. Samen reizen	14

Rondom aankomst en vertrek van het voertuig

55. Gereed voor vertrek	14
56. Aanbellen en wachten	14
57. Hulp door chauffeur	14
58. Instap- en uitstaplocatie	14
59. Afspreekpunt	15
60. Marges rondom ophalen (standaardrit).....	15
61. Marges rondom afzetten (prioriteitsrit).....	15
62. Marges rondom omrijden (toegestane reistijd) ..	15
63. Chauffeur en klant treffen elkaar niet	15
64. Verkeerd voertuig	16
65. Niemand aanwezig op bestemmingsadres.....	16
66. Uw ritboeking is leidend.....	16

Voertuigen

67. Voertuigeisen	16
68. Herkenbaarheid.....	16
69. Toegankelijkheid.....	17
70. Aantal personen op de achterbank.....	17

Omgangsvormen in de taxi

71. Gedrag van de chauffeur	17
72. Dienstverlening van de chauffeur	17
73. Weigeren vervoer door chauffeur	17
74. Gedrag van klant en chauffeur tijdens de rit	18
75. Reisverbod.....	18

Veilig vervoer

76. Veiligheidsgordel	18
77. Veilig rolstoelvervoer	18
78. Vastzetten rolstoel	19
79. Inrijden scootmobiel	19
80. Overstap naar zitplaats	19
81. Verplichte cursus taxichauffeurs.....	19

Bijzonderheden voor Wmo-klanten	
82. Extra voertuigrechten	19
83. Kilometerbudget	20
MijnTaxiApp	
84. Wat is MijnTaxiApp?	20
85. Voor wie is MijnTaxiApp?.....	20
86. Aanmelden voor MijnTaxiApp.....	20
Meldingen en klachten	
87. Onderscheid meldingen en klachten.....	21
88. Melding	21
89. Klacht	21
90. Bezwaar	21
91. Klachtencommissie	22
92. Compensatieregeling.....	22
Kwaliteit	
93. Kwaliteit en tevredenheid	22
94. Reizigersoverleg Deeltaxi West-Brabant	22
95. Klanttevredenheidsonderzoek	22
Informatie voor klanten	
96. Informatieverstrekking	23
97. Doorgeven wijzigingen klantgegevens.....	23
98. Calamiteiten/slecht weer	23
99. Bescherming van uw privacy	23
Contact	
100. PZN ritreservering	24
101. PZN klantenservice	24
102. Bureau Deeltaxi West-Brabant	24
103. Wmo-loketten gemeenten	24



Algemeen

01 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 KNV-taxi van toepassing.

02 ORGANISATIE DEELTAXI WEST-BRABANT

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.

De gemeenten zijn verantwoordelijk 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.

De provincie is verantwoordelijk voor de OV-deeltaxi (openbaarvervoer). De OV-deeltaxi biedt burgers in de regio West-Brabant een vervoersalternatief, vooral op plaatsen of tijden waar geen regulier openbaar vervoer (trein, bus) rijdt. Iedereen kan gebruik maken van de OV-deeltaxi.

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 Personenvervoer Zuid-Nederland B.V. (PZN).

03 UITVOERINGSORGANISATIE

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

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

- Taxi Berm (Hank);
- Taxi De Groen (Roosendaal);
- Taxi Geers (Bergen op Zoom);
- Taxi Goverde (Zevenbergen);
- TCMB (Breda).

Wie kan mee?

04 WMO-KLANTEN EN OV-KLANTEN

Binnen deeltaxi onderscheiden we twee groepen klanten: Wmo-klanten en OV-klanten.

Wmo-klant

Als Wmo-klant heeft u van de gemeente een indicatie gekregen voor Wmo-vervoer. U reist daarmee tegen gereduceerd tarief met deeltaxi. De gemeente kent op grond van de beperkingen zo nodig extra rechten toe op het gebied van begeleiding (zie 05), hulpmiddelen (zie 12) of voertuig (zie 82). Als Wmo-klant heeft u een persoonlijke klantenpas met foto, die u aan de chauffeur toont bij het instappen (zie 16).

OV-klant

Iedereen kan gebruik maken van deeltaxi. Wanneer u niet beschikt over een Wmo-klantenpas, reist u als OV-klant. Ook als OV-klant mag u hulpmiddelen meenemen en heeft u (beperkt) recht op begeleiding (OV-begeleiding en hulphond). Als OV-klant kunt u kiezen om met of zonder klantenpas te reizen (zie 17).

05 BEGELEIDING

Voor mensen die niet (altijd) zelfstandig kunnen reizen, is er de mogelijkheid begeleiding mee te nemen.

We onderscheiden de volgende soorten begeleiding:

- sociale begeleiding (zie 06) → alleen voor Wmo-klanten;
- verplichte/medische begeleiding (zie 07) → alleen voor Wmo-klanten;
- OV-begeleiding (zie 08);
- assistentiehond (zie 09).

06 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. Deze reist mee tegen een door de gemeente bepaald tarief. Als Wmo-klant betaalt u zowel voor uzelf als voor de sociaal begeleider*.

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

07 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. PZN controleert bij de ritboeking of er iemand meereist en zal de boeking anders niet aannemen. De chauffeur mag u niet meenemen wanneer bij het ophalen blijkt dat er geen begeleider meereist.

De verplichte (medische) begeleider biedt in dit geval 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'. Wanneer u rolstoelgebonden bent, kunt u zich niet laten begeleiden door iemand die ook rolstoelgebonden 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. Eventueel andere mee-reizenden betalen het OV-deeltaxi tarief.

08 OV-BEGELEIDING

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

09 ASSISTENTIEHOND

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

Tijdens de rit moet de assistentiehond als zodanig herkenbaar zijn (bijvoorbeeld door een geel hesje). 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.

10 KINDEREN

Kinderen tot en met 3 jaar mogen gratis mee onder begeleiding van een betalende passagier die minimaal 18 jaar is. De volwassen passagier mag maximaal twee kinderen tot en met 3 jaar meenemen.

Kinderen tot en met 11 jaar mogen niet met Deeltaxi West-Brabant reizen zonder begeleiding. Bij afgifte van een Wmo-klantenpas voor kinderen jonger dan 12 jaar, koppelt de gemeente hier automatisch de indicatie verplichte (medische) begeleiding aan (zie 07).

Kinderen vanaf 12 jaar mogen zelfstandig, zonder begeleiding, met deeltaxi reizen.

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; PZN 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.

11 HUISDIEREN

Uw huisdieren reizen gratis mee, 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.

Hulpmiddelen en bagage

12 HULPMIDDELEN

Wanneer u altijd een hulpmiddel nodig heeft, is het verstandig om dit bij de pasgegevens vast te leggen. Voor Wmo-klanten wordt dit door de gemeente geregistreerd. Voor OV-klanten registreert PZN dit.

U mag kosteloos de volgende hulpmiddelen meenemen:

- (duw)rolstoel;
- elektrische rolstoel;
- opvouwbare rolstoel;
- rollator;
- scootmobiel.

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

Als Wmo-klant mag u alleen met de scootmobiel met deeltaxi reizen, als de gemeente dit heeft aangegeven bij de klantgegevens. Sommige gemeenten ontmoedigen dit en staan dergelijk gebruik niet toe. Als OV-klant mag u altijd kosteloos een scootmobiel meenemen in de deeltaxi.

Neem voor vragen of (afwijkende) hulpmiddelen of bagagestukken mee mogen in de taxi, contact op met de klantenservice van PZN (zie 101).

13 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 (76 t/m 78).

14 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.

Neem bij vragen over bagage contact op met de klantenservice van PZN (zie 101).

Klantenpas

15 GRATIS KLANTENPAS DEELTAXI WEST-BRABANT

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

16 WMO-KLANTENPAS

De aanvraag van een Wmo-klantenpas gaat via de gemeente. De consulent van de gemeente onderzoekt of u hiervoor in aanmerking komt. Daarbij wordt gekeken naar andere mogelijkheden om in het vervoersprobleem te voorzien (zoals het openbaar vervoer) en naar eventueel aanwezige beperkingen. Wanneer de consulent op basis van deze informatie besluit tot afgifte van een Wmo-klantenpas, dan zet de gemeente de aanvraag in werking. U levert daarvoor een pasfoto aan. De gemeente informeert de vervoerder.

Let op: tussen de aanvraag en de ontvangst van de klantenpas zitten enkele werkdagen. Tijdens deze tussenliggende periode maakt u nog geen aanspraak op het lage Wmo-tarief.

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

17 OV-KLANTENPAS

Als OV-klant kiest u zelf om met dan wel zonder persoonlijke OV-klantenpas te reizen.

U vraagt een persoonlijke OV-klantenpas aan via de klantenservice van PZN:

- telefonisch (088 – 076 19 00) of per e-mail (klantenservice@pzn-bv.nl);
- of via de ingevulde coupon uit de folder van Deeltaxi West-Brabant.

Voordelen persoonlijke OV-klantenpas

- Sneller boeken, doordat de vaste gegevens niet steeds moeten worden opgegeven bij de ritbestelling.
- Extra reismogelijkheden, zoals het boeken van vaste ritten en rijden op rekening.
- Mogelijkheid gebruik van de extra service van MijnTaxiApp (zie 84).
- Indien gewenst ontvangt u de halfjaarlijkse nieuwsbrief.

Let op: Bureau Deeltaxi West-Brabant behoudt zich het recht voor om uw persoonlijke OV-klantenpas in te trekken als u 1 jaar of langer niet op uw pas heeft gereisd. Intrekking van uw klantenpas heeft geen gevolgen voor uw reismogelijkheden. Ook wanneer uw persoonlijke pas is ingetrokken, kunt u gewoon van deeltaxi gebruik maken.

18 VERLIES OF DIEFSTAL KLANTENPAS

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

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

19 BESCHADIGDE KLANTENPAS

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

Bij moedwillige beschadiging van de klantenpas mag de vervoerder € 12,50 in rekening te brengen.

20 MISBRUIK KLANTENPAS

Als PZN of het taxibedrijf vaststelt dat er sprake is van misbruik van de Wmo-klantenpas, wordt Bureau Deeltaxi West-Brabant daar meteen van op de hoogte gebracht. 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 Wmo-deeltaxipas.

Bij misbruik van een OV-klantenpas kan PZN zelf besluiten tot passende maatregelen (bijvoorbeeld innemen of blokkeren van de pas).

Reisgebied en openingstijden

21 REISGEBIED

Het reisgebied voor deeltaxi 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 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-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.

22 REISTIJDEN

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

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

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

Wanneer u een prioriteitsrit met een gegarandeerde aankomsttijd (zie 39) boekt, wordt teruggerekend hoe laat u wordt opgehaald. Die ophaaltijd dient altijd tussen bovengenoemde tijdstippen te liggen.

Op Oudjaarsavond is er geen deeltaxivervoer tussen 22.00 en 0.45 uur. Tussen 0.45 uur en 02.00 uur (Nieuwjaarsdag) wordt weer vervoer aangeboden.

23 OPENINGSTIJDEN RITRESERVERING

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

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

PZN sluit de centrale pas nadat de laatste rit is verreden.

Ook de boekingen via internet (zie 50) of via MijnTaxiApp (zie 84) worden gedurende bovengenoemde tijden in behandeling genomen.

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

Tarieven

24 SYSTEMATIEK

De prijs van een deeltaxirit is gebaseerd op een instaptarief plus een kilometertarief. De afstand 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 PZN.*

U mag maximaal 25 kilometer tegen het Wmo-tarief of het OV-deeltaxitarief reizen*. Voor langere ritten wordt per extra gereden kilometer het doorreisttarief gerekend.

** In enkele gemeenten ligt de grens bij 30 kilometer (zie ook 25).*

25 VASTSTELLING TARIEVEN

Wmo-tarief

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

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

- Verruiming: u krijgt de mogelijkheid tot ophoging van het aantal kilometers dat u tegen Wmo tarief mag reizen, of een gemeente kent puntbestemmingen toe*.
- Beperking: denk bijvoorbeeld aan de invoering van een kilometerbudget (zie 83). Er zit dan een maximum aan het aantal kilometers dat u als Wmo-klant mag reizen tegen het gereduceerde tarief.

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

** Een puntbestemming is een adres waar u als Wmo-klant geheel tegen Wmo-tarief naar toe kan reizen, ook al ligt het adres verder weg dan de gemeentelijke grens.*

OV-deeltaxi tarief

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

Doorreisttarief

De hoogte van het doorreisttarief wordt door gemeenten en provincie gezamenlijk bepaald.

26 HOOGTE TARIEVEN

De actuele tarieven vindt u op de website van **Deeltaxi West-Brabant onder de knop 'Ik wil weten wat een rit kost'**

De tarieven voor het nieuwe jaar worden aan het einde van het jaar gecommuniceerd via de website en de nieuwsbrief van Deeltaxi West-Brabant.

OV-advies

Bij het reserveren van een OV-deeltaxirit controleert de reserveringscentrale van PZN of er een passend OV-alternatief is (zie 43). Als dit er niet is, betaalt u het (gewone) OV-deeltaxi tarief. Als er wel een goed OV-alternatief is, en u besluit de reis toch met deeltaxi te maken, dan geldt vanaf de 1e kilometer het doorreisttarief.

27 AFRONDING RITPRIJS

De ritprijs wordt berekend op centen. Bij het reserveren van de rit krijgt u de ritprijs direct te horen. Wanneer u op rekening rijdt of wil pinnen in de taxi, wordt het tarief in centen in rekening gebracht. Bij contante betaling in de taxi wordt de ritprijs afgerond op € 0,05 volgens het 'supermarktmodel'.

28 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).

Uw rit betalen

29 BETAALMOGELIJKHEDEN

Uw ritprijs kunt u op verschillende manieren betalen:

- contant in de taxi (zie 30);
- pinnen in de taxi (zie 31);
- automatische incasso (zie 32);
- rekeningrijden (zie 33) → alleen voor instellingen met meerdere cliënten.

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

30 CONTANTE BETALING

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

31 PINNEN IN DE TAXI

Het is mogelijk in de taxi met pin te betalen*. Als de pinapparatuur niet werkt of defect is, bent u geen ritkosten verschuldigd.

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

32 AUTOMATISCHE INCASSO

Aanvraag automatische incasso

U heeft de mogelijkheid om per automatische incasso te betalen. Dit vraagt u aan bij de klantenservice van PZN (zie 101). U ontvangt dan een machtigingsformulier met het verzoek dit ingevuld terug te sturen. Na ontvangst van de machtiging verwerkt PZN deze informatie bij uw klantgegevens. Dit duurt ongeveer een week. Vanaf dat moment betaalt u de ritten achteraf via automatische incasso.

PZN rekent voor deze service € 2,95 per maand. Dit bedrag wordt elke maand rond dezelfde datum afgeschreven. De incassokosten worden alleen geïnd als u die maand gereisd heeft.

Voor klanten met een visuele beperking (door gemeenten als zodanig aangemeld) geldt een extra service. Als u tot deze klantgroep behoort, maakt u kosteloos gebruik van de regeling automatische incasso.

Werking automatische incasso

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

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

Vanaf dat moment betaalt u de ritten met uw pinpas of met contant geld in het voertuig. Dit wordt automatisch voor alle bestelde ritten aangepast. Deze werkwijze wordt ook toegepast wanneer u de incasso laat storneren. Als de ritkosten weer geïncasseerd kunnen worden, laat u dit telefonisch weten aan PZN via 088 - 076 19 00 (lokaal tarief).

33 REKENINGRIJDEN

Instellingen die meerdere deeltaxi klanten bedienen, hebben de mogelijkheid om hun klanten op rekening te laten rijden. De instelling verrekent dan zelf achteraf de ritkosten met de klanten. Voor meer informatie hierover kunnen instellingen contact opnemen met de klantenservice van PZN (zie 101).

34 BETALINGSBEWIJS

De klant mag de chauffeur vragen om een betalingsbewijs. De chauffeur moet dit bewijs gratis verstrekken. Het kan een geprinte bon zijn of een voorgedrukt formulier dat met de hand wordt ingevuld.

35 RITOVERZICHTEN

Een ritoverzicht kan belangrijk zijn voor bijvoorbeeld de belastingaangifte. Klanten die gebruik maken van MijnTaxiApp (zie 84) kunnen dit overzicht met verreden ritten in de app zelf inzien.

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

36 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.

De klant dient de door de chauffeur genoemde ritprijs altijd te betalen. Als de klant het niet eens is met de ritprijs, is het raadzaam om de chauffeur om een betalingsbewijs (zie 34) te vragen. Met een kopie van dat betalingsbewijs kan vervolgens een klacht ingediend worden bij de klantenservice van PZN → zie ook indienen klacht (89).

Soorten ritten

37 SOORTEN RITAANVRAAG

Deeltaxi West-Brabant onderscheidt de volgende soorten ritaanvragen:

- standaardrit, op gewenste vertrektijd (zie 38);
- prioriteitsrit, op gegarandeerde aankomsttijd (zie 39) → alleen bij plechtigheden;
- OV-aansluitingsrit vooraf → naar OV-halte of station (zie 40);
- OV-aansluitingsrit achteraf → vanaf OV-halte of station (zie 41);
- Taxipointrit (zie 42).

38 STANDAARDRIT (GEWENSTE VERTREKTIJD)

Bij een standaardrit bestelt u een rit met een gewenste vertrektijd. U wordt opgehaald binnen een tijdsvenster van 15 minuten voor tot 15 minuten na het gewenste vertrektijdstip. Een standaardrit mag gecombineerd worden met andere ritten (zie 62).

Wanneer inboeken?

De standaardrit moet minimaal 1 uur voor de gewenste vertrektijd geboekt zijn.

39 PRIORITEITSRIT (GEGARANDEERDE AANKOMSTTIJD)

Voor uitvaarten of huwelijksceremonies kunt u een prioriteitsrit boeken. U bent dan uiterlijk op de aangegeven aankomsttijd op de bestemming, en hooguit 15 minuten eerder. Geef bij reservering aan dat het een prioriteitsrit betreft. De call-agent van PZN geeft aan tussen welke tijdstippen de taxi voor komt rijden.

Daarbij worden de geldende spelregels met betrekking tot omrijden en margetijden toegepast en wordt rekening gehouden met filetijden en piekmomenten.

Wanneer inboeken?

Een prioriteitsrit moet minimaal 2 uur voor de opgegeven aankomsttijd gereserveerd zijn.

40 OV-AANSLUITINGSRIT VOORAF

U kunt deeltaxi inzetten om naar een bushalte of treinstation toe te reizen, om daar de reis per bus of trein te vervolgen. Voor het ophalen en afzetten gelden dan dezelfde spelregels als voor een prioriteitsrit (zie 39). U wordt van of naar de dichtstbijzijnde bushalte of treinstation gebracht. U bent uiterlijk op de aangegeven aankomsttijd op de bestemming en hooguit 15 minuten eerder.

Wanneer inboeken?

Een rit voorafgaand aan een OV-rit moet uiterlijk 2 uur voor de aankomsttijd gereserveerd zijn.



41 OV-AANSLUITINGSRIT ACHTERAF

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

Wanneer inboeken?

Ritten vanaf een bushalte of treinstation dienen minimaal 1 uur voor de verwachte aankomsttijd van bus of trein op de halte/het station gereserveerd te zijn.

42 TAXIPOINT

Een Taxipoint is een apparaat op een locatie waar vandaan veel deeltaxiriten vertrekken. Via een Taxipoint kunt u op die locatie eenvoudig de terugrit inboeken. Bijvoorbeeld na afloop van een afspraak of bezoek in het ziekenhuis. U bestelt de terugrit door met uw klantenpas het Taxipoint te activeren. Voorwaarde is dat de heenrit ook per deeltaxi is gemaakt.

De kenmerken van de heenrit (aantal personen, prijs, hulpmiddelen etc.) gelden ook voor de terugrit. Het is niet mogelijk voor de terugreis een ander vertrekpunt te kiezen.

In West-Brabant zijn de drie meest bereide bestemmingen uitgerust met een Taxipoint:

- ziekenhuis Amphia Molengracht, Breda;
- ziekenhuis Amphia Langendijk, Breda;
- ziekenhuis Bravis, Roosendaal.

Wanneer inboeken?

Voordeel van een ritbestelling via een Taxipoint is de verkorte aanmeldtijd. Na bevestiging van de ritbestelling (op het scherm van het Taxipoint) komt de deeltaxi binnen 20 minuten voorrijden.

43 OV-REISADVIES

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

Wanneer geldt de bus als een goed alternatief?

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

Wat als sprake is van een goed alternatief?

U bepaalt zelf of u de rit met het OV-alternatief of per deeltaxi wil maken.

Als u kiest voor het OV-alternatief, helpen we u zo goed mogelijk op weg met de volgende informatie:

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

Wanneer u ervoor kiest om de rit, ondanks een OV-alternatief, toch met Deeltaxi West-Brabant te maken, dan geldt naast het vaste instaptarief een verhoogd kilometertarief. Vanaf de eerste kilometer wordt het doorreistarief in rekening gebracht (zie 26).

- *Het OV-advies geldt niet voor Wmo-klanten, of voor OV-klanten met een rolstoel of scootmobiel.*
- *Bij extreme weersomstandigheden (zie 99) wordt het OV-advies uitgeschakeld.*

44 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. Voorwaarde is dat u vaste ritten voor minimaal drie maanden inboekt.

Omdat vaste ritten tijdens feestdagen vaak niet nodig zijn, verwijdert PZN 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 PZN.

45 GROEPSRIT

Een groepsrit boekt u, wanneer u met twee of meer personen samen wilt reizen. De aanvraag loopt via de klantenservice van PZN. Een groepsrit dient minimaal 24 uur van te voren ingeboekt te zijn. Voor het boeken van een groepsrit is het van belang dat degene die de rit boekt ook de pasnummers van de meereizende personen doorgeeft (voor zover aanwezig).

46 NIET TOEGESTANE RITTEN

Vervoer per deeltaxi (zowel Wmo- als OV-ritten) 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, werkvoorzieningschap 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 mogen controleren of klanten niet toegestane ritten met Deeltaxi West-Brabant maken. In het uiterste geval kan de gemeente besluiten om uw Wmo-klantenpas in te trekken. Neem bij twijfel hierover contact op met het Wmo-loket van de gemeente.

47 VALYS

Deeltaxi West-Brabant biedt vervoer in de regio West-Brabant. Wanneer u als Wmo-klant ook buiten de regio wil reizen, 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 vertrekpunt van de reis ligt op meer dan vijf openbaar vervoerzones 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 Valys-pas aan te vragen.

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

Een rit boeken

48 RESERVERINGSOPTIES

Een rit kan alleen worden aangevraagd door u als klant, of door een eventuele begeleider of verzorger. U kunt meerdere ritten tegelijk reserveren. Een retourrit hoeft niet direct mee besteld te worden, maar dit kan uiteraard wel.

Het inboeken van een rit kan op de volgende manieren:

- via het gratis reserveringsnummer 0800 - 023 00 33 (zie 49);
- via het online boekingsformulier op www.deeltaxi-westbrabant.nl (zie 50);
- via MijnTaxiApp (zie 84);
- via een Taxipoint (zie 42).

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

49 TELEFONISCHE RITRESERVERING

Bel voor telefonische ritreservering het gratis ritreserveringsnummer van PZN: 0800 - 023 00 33.

Gegevens ritboeking

Verstrek bij het boeken van uw rit de volgende gegevens aan de PZN-medewerker:

- uw pasnummer, indien voorhanden. Reizen er meerdere personen mee, vermeld u dan ook hun pasnummers vermelden (voor Groepsrit, zie 45).
- uw achternaam, als u geen klantenpas van Deeltaxi West-Brabant heeft.
- de gewenste datum en dag van de rit.
- het gewenste ophaaltijdstip of de gewenste aankomsttijd (in geval van een prioriteitsrit).

- 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 in alle gevallen 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 52).
- dezelfde gegevens voor een eventuele retourrit.

Bevestiging ritboeking

Elke ritbestelling eindigt met een herhaling van de ritgegevens door de call-agent of computer:

- 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 kosten (klantbijdrage) van de rit.

We adviseren u om de bevestiging van de ritboeking goed te beluisteren en te controleren of de rit correct is genoteerd.

50 INTERNETBOEKING

U kunt uw rit inboeken via het online boekingsformulier op de website van Deeltaxi West-Brabant (www.deeltaxi-westbrabant.nl). Via de knop 'Ik wil een rit reserveren of wijzigen' verschijnt de link 'online boekingsformulier'.

Indien gewenst kunt u, na het invullen van de gegevens van de heenrit, op hetzelfde formulier direct de retourrit inboeken. Het formulier moet volledig worden ingevuld. Als op de knop 'verzenden' is gedrukt, krijgt u een bevestiging van de ritboeking te zien op uw beeldscherm.

Via de website van PZN (www.pzn-bv.nl) zijn de volgende digitale formulieren beschikbaar:

- rit reserveren;
- vaste ritten;
- groepsvervoer;
- annuleren rit.

51 TIJDIG UW RIT INBOEKEN

Houd bij het inboeken van een deeltaxirit minimaal rekening met de volgende voor-aanmeldtijden:

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

U kunt een rit tot maximaal drie maanden vooruit boeken.

Wij adviseren u om rit(ten) altijd zo lang 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. PZN informeert u hierover en geeft aan hoe laat u uw taxi kunt verwachten. Bij te laat voorrijden van de taxi komt u mogelijk in aanmerking voor vergoeding van de klantbijdrage via de compensatieregeling (zie 92).

Inboeken ritten voor kerstdagen en Oud & Nieuw

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

Voor deze dagen is tijdig inboeken van de rit extra belangrijk. Om verzekerd te zijn van een deeltaxirit is het raadzaam zeker 1 week van te voren in te boeken.

52 BELSERVICES

Met onze belservices wordt u optimaal geïnformeerd. Om hiervan gebruik te maken, moet uw telefoonnummer bij PZN bekend zijn. Bij 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 ophaaltijd 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 alsnog voorkomen worden (zie 63).

Verzoek ander tijdstip

PZN 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 PZN (zie 101) 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 Mijn-TaxiApp (zie 84) geïnformeerd worden waar de taxi is en hoe laat deze komt voorrijden.

53 WIJZIGEN OF ANNULEREN VAN EEN RIT

Een wijziging of annulering van een rit meldt u zo snel mogelijk bij PZN. 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 voorbereid. De chauffeur mag de rit niet wijzigen of annuleren.

U kunt uw gereserveerde rit tot een half uur voor de vroegst mogelijke ophaaltijd (7.00 uur) wijzigen bij PZN (dus niet bij het taxibedrijf). Dit kan telefonisch via het ritreserveringsnummer, of via MijnTaxiApp. 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 voor-aanmeldtijd (1 uur).

Bij verzuim van afmelding of te late afmelding, kan PZN u aansprakelijk stellen voor de gemaakte kosten.

Dit is eveneens mogelijk als u herhaaldelijk en/of doelbewust niet aanwezig bent op de opgegeven instaplocatie (zie 63). PZN mag u in deze gevallen de vastgestelde ritprijs, vermeerderd met € 12,50 administratiekosten, in rekening brengen.

54 SAMEN REIZEN

Met iemand die ook een eigen vervoerspas heeft, kunt u samen met deeltaxi reizen, onder voorwaarde dat het vertrekadres, aankomstadres én ophaaltijdstip exact gelijk zijn. Daarnaast mogen eventueel toegekende vervoersindicaties 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 45).

Rondom aankomst en vertrek van het voertuig

55 GEREED VOOR VERTREK

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 52) geldt dat u uiterlijk 5 minuten na het aankondigingstelefoontje gereed dient te staan op de instaplocatie (zie 58).

56 AANBELLEN EN WACHTEN

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

Als u via de terugbelservice tijdig geïnformeerd bent over het voorrijden van de taxi, wacht de chauffeur na aankomst op de instaplocatie maximaal drie minuten op u. Als geen terugbelservice is uitgevoerd, wacht de chauffeur maximaal 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.

57 HULP DOOR CHAUFFEUR

Bij Deeltaxi West-Brabant willen we uw vervoer zo comfortabel mogelijk laten verlopen. De chauffeur helpt u daartoe 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 hier zelf niet toe in staat bent, 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 (zie 72).

58 INSTAP- EN UITSTAPLOCATIE

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

Onder deur verstaan we:

- een voordeur van een woning of ander gebouw;
- de centrale ingang bij een woningcomplex (de deurbellen liggen gecentreerd bij deze hal);
- een afspreekpunt (zie 59): 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 afspreekpunt 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 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.*

**Uitzondering geldt alleen als de hoofdingang gesloten is.*

59 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. Bij festiviteiten wordt soms een tijdelijk afspreekpunt vastgelegd. De PZN-medewerker meldt bij het inboeken van de rit of u moet in- of uitstappen bij een afspreekpunt.

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

60 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 ophaaltijd. PZN en het uitvoerende taxibedrijf moeten dit registreren. 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.

61 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. PZN geeft bij de ritboeking aan tussen welke tijdstippen de taxi voor komt rijden.

62 MARGES RONDOM OMRIJDEN (TOEGESTANE REISTIJD)

Bij Deeltaxi West-Brabant worden ritten 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 vertrek mag de rit maximaal 30 minuten langer duren dan de rechtstreekse reistijd op basis van de snelste route. Daarbij mag het taxibedrijf u niet vragen van het ene op het andere voertuig over te stappen.

63 CHAUFFEUR EN KLANT TREFFEN ELKAAR NIET

Het komt voor dat de chauffeur en u elkaar niet treffen op de aangegeven instaplocatie (zie 58).

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 PZN. PZN kijkt dan waar het voertuig is, en informeert u hoe lang het duurt voor de taxi voor komt rijden.

PZN zorgt ervoor dat het probleem binnen 30 minuten na uw melding is opgelost, tenzij PZN kan aantonen dat de fout niet het gevolg is van eigen handelen. Als PZN het probleem niet binnen 30 minuten heeft opgelost, treedt de compensatieregeling in werking (zie 92).

De chauffeur kan u niet vinden

Als de chauffeur u niet kan vinden nadat de minimale wachttijd is verstreken (zie 56), 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 PZN ervoor dat er binnen 30 minuten een taxi komt voorrijden.

Herhaaldelijk loosmeldingen

Wanneer u herhaaldelijk loosmeldingen veroorzaakt, neemt PZN contact met u op. Wanneer dit daarna nog steeds gebeurt, kan PZN besluiten om u een (tijdelijk) reisverbod voor Deeltaxi West-Brabant op te leggen (zie 53). Wanneer u Wmo-klant bent, wordt daarbij ook de gemeente geïnformeerd.

64 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 PZN.

Onvolledige informatie op de pas

Als er een verkeerd voertuig komt omdat er onjuiste of onvolledige informatie aan uw klantenpas is gekoppeld, meldt PZN de foutieve indicatiestelling aan het Bureau Deeltaxi West-Brabant. Zij informeren de gemeente. Desgewenst kunt u hiervoor zelf contact opnemen met de gemeente.

Vergissing in de planning

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

65 NIEMAND AANWEZIG 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 ook niet garanderen dat u direct met hetzelfde voertuig mee terug kunt rijden. In dit geval kunt u altijd PZN bellen en vragen of u zo spoedig mogelijk een nieuwe rit kan krijgen. PZN vertelt u wanneer dit mogelijk is. Uiteraard wordt van chauffeurs 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 07). Deze indicatie kan worden aangevraagd bij het Wmo-loket van de gemeente.

66 UW RITBOEKING IS LEIDEND

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

Het is dus niet mogelijk om:

- het aankomstadres te wijzigen 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.

Voertuigen

67 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. Het gebruik van losse en/of instabiele blokken of trapjes om de instap te verlagen is nooit toegestaan. Vaste, aan het voertuig gemonteerde traptreden zijn wel toegestaan. De maximale instap- en tredehoogte is 27 cm;
- zijn voorzien van goedgekeurde veiligheidsgordels;
- hebben een goede vering en comfortabele stoelen;
- zijn voorzien van een goed werkende verwarming 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.

Voor de rolstoelbussen geldt daarnaast dat zij voorzien moeten zijn van een rolstoellift en een goed werkend Rolstoel Inzittenden Beveiliging Systeem.

68 HERKENBAARHEID

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

69 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.

70 AANTAL PERSONEN OP DE ACHTERBANK

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

Als u als Wmo-klant in een ander voertuigtype dan een personenwagen vervoerd wordt, krijgt u een zitplaats toegewezen waar u zo weinig mogelijk hinder van het in- en uitstappen van andere klanten heeft.

Omgangsvormen in de taxi

71 GEDRAG VAN DE CHAUFFEUR

De wet en de opdrachtgever stellen allerlei eisen aan de chauffeurs die worden ingezet voor het deeltaxi-voervoer. 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.

72 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 klantenpas te laten zien;
- 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, en eventueel wisselgeld teruggeeft;
- 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;
- erop toe ziet dat klanten met een scootmobiel een overstap maken naar een zitplaats;
- materiaal om een rolstoel vast te zetten veilig opbergt.

73 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 een pas te tonen of te betalen;
- de klant wil geen veiligheidsgordel dragen (uitzondering geldt voor klanten met een CBR ontheffing, zie 76);
- de rolstoel of scootmobiel is niet veilig vast te zetten of te vervoeren;
- de scootmobiel-berijder wil geen overstap maken naar een zitplaats;
- er is 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;
- er is sprake van een probleem met hygiëne (bijvoorbeeld besmettelijke ziekten).

74 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 hand-tastelijkheden;
- 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 PZN (zie 88). Omgekeerd kan de chauffeur bij PZN een melding indienen over het gedrag van de klant. PZN voert altijd hoor en wederhoor uit. PZN neemt daartoe contact op met de betreffende klant, de taxichauffeur en, indien mogelijk, met medepassagiers.

75 REISVERBOD

Bij klachten over het gedrag van een klant informeert PZN het Bureau Deeltaxi West-Brabant zo spoedig mogelijk over de uitkomsten. PZN kan de klant bij herhaling van dat gedrag, of bij zeer ernstige misdrijvingen, direct een sanctie opleggen. Afhankelijk van de aard van de misdrijving 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 eveneens besluiten tot sanctie, en in het uiterste geval tot een permanent reisverbod.

Veilig vervoer

76 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, moet u hiervoor een ontheffing aanvragen bij het CBR, Divisie Rijgeschiktheid (telefoonnummer 0900-0210, € 0,10 per minuut). Bij het formulier dat het CBR opstuurt zit een medische vragenlijst. De arts of huisarts moet de ingevulde lijst ondertekenen. 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 zittingverhoger (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.*

77 VEILIG ROLSTOELVERVOER



Code VVR

handreiking voor het veilig vervoeren van rolstoelgebruikers

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-klienten kunnen bij problemen met vastzetten van hun hulpmiddel contact opnemen met de gemeente.
- Gemeenten toetsen bij Wmo-klienten 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.

U mag alleen zittend in uw rolstoel vervoerd worden, als u 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 rolstoelverstreker.



Zelf nagaan of u veilig vervoerd wordt? Via de website www.rechttopveiligvervoer.nl kunnen rolstoelgebruikers een test invullen om te zien of ze veilig vervoerd worden.

Meer informatie over de Code VVR vindt u op: <http://codevvr.nl/>.

78 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 (zie 76). Als dat niet mogelijk is, mag de chauffeur u weigeren.

79 INRIJDEN SCOOTMOBIEL

Het in- en uitrijden van de scootmobiel in of uit het voertuig 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.

80 OVERSTAP NAAR ZITPLAATS

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

81 VERPLICHTE CURSUS CHAUFFEURS

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

Bijzonderheden voor Wmo-klienten

82 EXTRA VOERTUIGRECHTEN

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

Deeltaxi West-Brabant kent de volgende voertuigrechten:

- **Personenwagen**
U reist altijd in een personenwagen.
- **Voorin zitten (personenwagen)**
U krijgt altijd een zitplaats in personenwagen naast de chauffeur.
- **Hoge zit (taxibus)**
U reist altijd in een taxibus.
- **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.

Als OV-klant kunt u geen aanspraak maken op extra voertuigrechten.

Deeltaxi West-Brabant biedt naast de voertuigrechten ook rechten ten aanzien van begeleiding. Deze zijn beschreven in het hoofdstuk 'Wie kan mee?'.

**Neem voor een verzoek voor een van deze bijzonderheden contact op met de gemeente. De gemeente bekijkt in samenspraak of u daarvoor in aanmerking komt.*

83 KILOMETERBUDGET

Gemeenten kunnen besluiten tot een kilometerbudget voor Wmo-klanten. 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 het budget bepaald op basis van de mobiliteitsbehoefte van de klant.

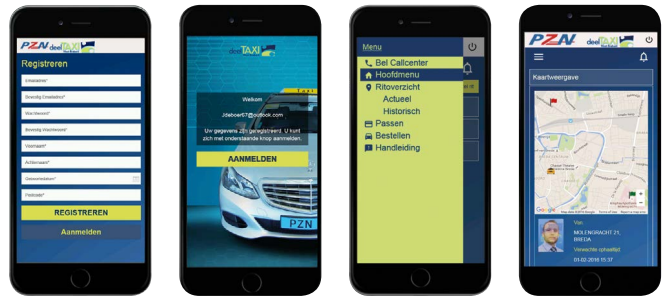
Met een kilometerbudget wordt een maximum aantal kilometers toegewezen dat in een kalenderjaar tegen het Wmo-tarief gereisd kan worden. Alleen de kilometers op basis van de kortste route van A naar B, komen ten laste van het budget. Omrijdkilometers, doorreiskilometers en/of ritkilometers van een sociale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

PZN informeert u op verschillende manieren en momenten over het budget. U ontvangt een waarschuwingsbrief als er nog 150 kilometer resteren. U ontvangt een overschrijdingsbrief als u door uw budget heen bent. Tussentijds kan informatie over het budget worden opgevraagd bij PZN (zie 100) of kunt u inzien via MijnTaxiApp (zie 84).

Als het jaarbudget op is, kunt u nog steeds met Deeltaxi West-Brabant blijven reizen. U reist dan tegen het OV-deeltaxi tarief, met behoud van eventuele Wmo-rechten (zoals begeleiding of voertuig). Neem voor vragen over het budget, of bij een verzoek voor ophoging van het budget, contact op met het Wmo-loket van de gemeente (zie 103).

Voor OV-klanten is het kilometerbudget niet van toepassing.

MijnTaxiApp



84 WAT IS MIJNTAXIAPP?

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

Met MijnTaxiApp kunt u:

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

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

85 VOOR WIE IS MIJNTAXIAPP?

MijnTaxiApp is beschikbaar voor klanten van Deeltaxi West-Brabant. Daarnaast kunnen ook familieleden of begeleiders van instellingen via MijnTaxiApp inzicht krijgen in de deeltaxiritten.

Voor het gebruik van MijnTaxiApp is een klantenpas vereist. Wanneer u op het algemene pasnummer reist, kunt u dus geen gebruik maken van de mogelijkheden die MijnTaxiApp biedt.

86 AANMELDEN VOOR MIJNTAXIAPP

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

Uiteraard is MijnTaxiApp voorzien van een helpfunctie. U kunt voor meer informatie ook bellen met de klantenservice van PZN (zie 101). Op www.deeltaxi-westbrabant.nl staat een beschrijving van de stappen voor de registratie van MijnTaxiApp.

Voor uw veiligheid zijn persoonlijke gegevens binnen MijnTaxiApp beveiligd met een persoonlijk wachtwoord.

Meldingen en klachten

87 ONDERSCHIED MELDINGEN EN KLACHTEN

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

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

88 MELDING

Meldingen dient u in via het gratis ritreserveringsnummer (0800 - 023 00 33). Een melding gaat over acute problemen, bijvoorbeeld als de taxi te laat of te vroeg is. Of als er een verkeerd voertuig voorrijdt. PZN informeert u - met de beschikbare informatie - over de voortgang van de rit en overlegt zo nodig over de beste oplossing.

89 KLACHT

Een klacht heeft meestal betrekking op een al afgeronde (of niet uitgevoerde) rit en wordt achteraf bij PZN 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 PZN ingediend worden:

- telefonisch via de klantenservice: 088 - 076 19 00;
- per e-mail naar klantenservice@pzn-bv.nl;
- schriftelijk via: PZN, t.a.v. Klachten, Antwoordnummer: 60.123, 5000 VB Tilburg (postzegel niet nodig);
- via het klachtenformulier*;
- via het digitale klachtenformulier: <https://www.pzn-bv.nl/klachten>.

*Klachtenformulieren zijn verkrijgbaar via de klantenservice van PZN.

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

- datum en tijd van de rit waar de klacht betrekking op heeft;
- omschrijving van de klacht;
- naam en contactgegevens;
- pasnummer (indien aanwezig).

Dien 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 betrekking heeft op het vervoerssysteem (en niet op de uitvoering), stuurt PZN de klacht door aan het beheerbureau.

Afhandeling klacht

De afhandelprocedure is als volgt:

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

90 BEZWAAR

Als u niet tevreden bent over de afhandeling van de klacht door PZN, kunt u schriftelijk (per e-mail of brief) bezwaar maken bij het Bureau Deeltaxi West-Brabant (zie 102). Verwijs bij dat bezwaar altijd naar het nummer dat op de afhandelingsbrief van PZN staat.

Het Bureau Deeltaxi West-Brabant houdt namens de gemeenten toezicht op het werk van PZN en onderzoekt klachten grondig. Ze benaderen zowel de klant als PZN. 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 indien gewenst schriftelijk bevestigd.

91 KLACHTENCOMMISSIE

Als u niet tevreden bent met de afhandeling van het bezwaar door het bureau, 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 PZN toe. Het oordeel van de commissie is niet bindend voor PZN. PZN moet binnen 4 weken schriftelijk reageren en (gemotiveerd) aan geven welke acties al dan niet zijn uitgevoerd.

92 COMPENSATIEREGELING

In een aantal gevallen is het passend dat PZN 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.

PZN en het Bureau Deeltaxi West-Brabant hebben de afspraken hierover vastgelegd in een compensatieregeling. Deze is te raadplegen via de website van Deeltaxi West-Brabant.



Kwaliteit

93 KWALITEIT EN TEVREDENHEID

Het beheerbureau houdt toezicht op de geleverde kwaliteit van de dienstverlening door PZN en de taxi-bedrijven. 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.

De bevindingen worden besproken in een periodiek overleg tussen PZN en beheerbureau. Op enkele onderdelen van de dienstverlening (o.a. ingediende meldingen en klachten, percentage tevredenheid, wachttijd callcenter) geldt een boeteregeling als PZN de gestelde normen niet haalt.

94 REIZIGERSOVERLEG DEELTAXI WEST-BRABANT

De inbreng van het klantbelang is geborgd via het Reizigersoverleg Deeltaxi West-Brabant. Hierin zitten deeltaxi-gebruikers uit verschillende door gemeenten aangedragen belangenorganisaties. Bij de samenstelling van het Reizigersoverleg is zoveel mogelijk rekening gehouden met een geografische spreiding over de 18 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.

95 KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

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

Informatie voor klanten

96 INFORMATIEVERSTREKKING

Het beheerbureau en PZN informeren klanten op verschillende manieren over Deeltaxi West-Brabant.

Dit gebeurt via:

- het welkomstpakket, dat u krijgt bij ontvangst van de klantenpas. Deze bevat:
 - en begeleidende brief, met de actuele tarieven;
 - een informatiefolder;
 - een vouwkaartje, met belangrijke telefoonnummers;
 - een klachtenformulier;
 - een rolstoelfolder (als de klant met een rolstoel reist);
- de halfjaarlijkse nieuwsbrief;
- de website www.deeltaxi-westbrabant.nl;
- informatie in huis aan huis bladen.

97 DOORGEVEN WIJZIGINGEN KLANTGEGEVENS

Verhuizing of overlijden

Klantmutaties van Wmo-klanten (bijvoorbeeld bij verhuizing of overlijden) worden doorgegeven aan de gemeente. Daartoe kunt u contact opnemen met het gemeentelijk Wmo-loket (zie 103).

Klantmutaties van OV-klanten worden doorgegeven aan de klantenservice van PZN (zie 101).

Wmo-klantenpassen zijn te herkennen aan de pasfoto, OV-klantenpassen hebben geen pasfoto.

Vragen over rechten of kilometerbudget (alleen voor Wmo-klanten)

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 103).

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 kan het handig zijn dit bij uw klantgegevens te registreren.

Als OV-klanten kunt u verzoeken voor het registreren van nuttige informatie direct doorgeven aan de klantenservice van PZN (zie 101). PZN zorgt ervoor dat deze informatie wordt meegestuurd aan de chauffeur.

Overige vragen

Voor alle overige vragen kunt u terecht bij de PZN klantenservice. De klantenservice verwerkt:

- voorkeuren voor terugbelservice (altijd/op verzoek/ nooit + voorkeur telefonisch/sms);
- voorkeuren voor de nieuwsbrief (wel/niet ontvangen + voorkeur post/mail/Daisy/Webbox);
- informatie over OV-begeleiderskaart (zie 09).

98 CALAMITEITEN/SLECHT WEER

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

Wanneer wordt besloten toch nog klanten te vervoeren, kunnen de gebruikelijke marges en toegestane reistijden niet worden gehandhaafd. PZN 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 PZN de betreffende klanten om te vertellen dat zij niet meer kunnen worden opgehaald. Dit geldt alleen als er een telefoonnummer van de klant beschikbaar is.

Wilt u weten of deeltaxi bij slecht weer rijdt, neem dan contact op met het gratis ritreserveringsnummer 0800 - 023 00 33.

99 BESCHERMING VAN UW PRIVACY

In de uitvoering van taken verwerken zowel de opdrachtgevers (zie 02) als de uitvoeringsorganisatie (zie 03) persoonsgegevens.

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 PZN alle inkomende gesprekken bij het ritreserveringsnummer en de klantenservice op. PZN bewaart deze gesprekken drie maanden.

Contact

100 PZN RITRESERVERING

Telefoonnummer: 0800 - 023 00 33

Kosten:
gratis

Bereikbaar:

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

Wanneer bellen?

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

101 PZN KLANTENSERVICE

Telefoonnummer: 088 - 076 19 00

Kosten:
lokaal tarief

E-mailadres:
klantenservice@pzn-bv.nl

Internetadres:
www.pzn-bv.nl

Postadres:
Antwoordnummer 60.123, 5000 VB, Tilburg

Bereikbaar:
maandag, dinsdag, woensdag, donderdag en vrijdag van 08.30 tot 19.00 uur

Wanneer bellen?

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

Bellen vanuit België

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

102 BUREAU DEELTAXI WEST-BRABANT (BEHEERBUREAU)

Telefoonnummer: 0900 - 202 00 32

Kosten:
€ 0,25 per minuut

E-mailadres:
bureaudeeltaxi@west-brabant.eu

Internetadres:
www.deeltaxi-westbrabant.nl

Postadres:
Postbus 503, 4870 AM, Etten-Leur

Bereikbaar:
maandag, dinsdag, woensdag, donderdag en vrijdag van 09.00 tot 12.00 uur

Wanneer bellen?

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

103 GEMEENTELIJKE WMO-LOKETTEN

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

Wanneer bellen?

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