

# **Vervoerreglement Regiotaxi Utrecht 2020-2023**



**Versie Juli 2020**

## Inhoud

1.	ALGEMEEN .....	3
2.	VERVOERGEBIED .....	3
3.	OPERATIONELE TIJDEN.....	3
4.	RESERVEREN EN KLANTENSERVICE.....	4
4.1	Reserveringsnummer.....	4
4.2	Klantenservice.....	4
4.3	Reserveren van een rit.....	4
4.4	Afmelden van ritten .....	6
4.5	Vervoerpassen .....	6
5.	BELSERVICE.....	6
5.1	Belservice/sms-service .....	6
5.2	Opstapplaatsen Regiotaxi Utrecht .....	7
5.3	Gevraagde klantgegevens .....	7
6.	UITVOERING VAN RITTEN.....	7
6.1	Dienstverlening door de chauffeur .....	7
6.2	Gereed zijn voor vertrek.....	8
6.4	Combineren van ritten en Omrijden .....	8
7.	REIZIGERSGROEPEN EN TARIEVEN.....	8
7.1	Kinderen .....	8
7.2	OV begeleiders en medisch begeleiders .....	9
7.3	Assistentiehonden en hulpmiddelen .....	9
7.4	Sociaal begeleider.....	10
7.5	Individueel vervoer .....	10
7.6	Eigenbijdrage .....	10
7.7	Vervoerbewijs.....	11
8.	VOERTUIGEN.....	11
8.1	Voertuigtypes .....	11
8.2	Herkenbaarheid voertuigen.....	11
8.3	Toegankelijkheid voertuigen .....	11
9.	KLACHTEN EN INFORMATIE .....	12
10.	OVERIGE REISBEPALINGEN .....	13
10.1	Roken, eten en drinken.....	13
11.	VERVOERVOORWAARDEN.....	13

## **1. Algemeen**

Regiotaxi Utrecht is een openbaar vervoersysteem waar ook mensen met een beperking gebruik van kunnen maken. Gemeenten zetten Regiotaxi Utrecht 2020-2023 in om uitvoering te geven aan het vervoerdeel van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).

Provincie Utrecht is namens de gemeenten Bunnik, De Bilt, Houten, IJsselstein, Nieuwegein, Stichtse Vecht, Utrecht, Vijfherenlanden, Zeist, De Ronde Venen, Lopik, Montfoort, Woerden en Oudewater opdrachtgever voor Regiotaxi Utrecht.

Er is gekozen voor een scheiding tussen ritaanname, rituitvoering en klachtenaanname.

## **2. Vervoergebied**

Het vervoergebied bestaat uit twee gebieden, te weten het interne vervoergebied en het externe vervoergebied.

Het interne vervoergebied omvat het grondgebied van de volgende gemeenten: Bunnik, De Bilt, Houten, IJsselstein, Nieuwegein, Stichtse Vecht, Utrecht, Vijfherenlanden, Zeist, De Ronde Venen, Lopik, Montfoort, Woerden en Oudewater.

Het externe vervoergebied wordt gevormd door de schil van 25 kilometer rond het interne vervoergebied.

Voor het gebruik van Regiotaxi Utrecht gelden de volgende voorwaarden:

- Het instapadres of het uitstapadres moet liggen in het interne vervoergebied.
- Het aantal te reizen kilometers wordt bepaald aan de hand van de kortst mogelijke route over de weg.
- De maximale lengte die met Regiotaxi Utrecht kan worden gereisd, bedraagt 25 kilometer. Dat is het starttarief (4 kilometer) en daarna nog 25 reiskilometers.

## **3. Operationele tijden**

Regiotaxi Utrecht rijdt gedurende het hele jaar van zondag t/m donderdag van 06.00 tot 24.00 uur. Op vrijdag en zaterdag is dit van 06.00 tot 01.30 uur de volgende dag.

De rit kan uiterlijk om 24.00 uur (zo t/m do) of om 01.30 (vr en za) aanvangen, mits de reservering uiterlijk 60 minuten daarvoor heeft plaats gevonden.

Op 31 december eindigt Regiotaxi Utrecht om 20.00 uur. De laatste rit begint dan uiterlijk om 20.00 uur. Op 1 januari start het vervoer weer om 07:00 uur.

## 4. Reserveren en klantenservice

### 4.1 Reserveringsnummer

Iedere rit dient vooraf gereserveerd te worden. Dat kan telefonisch en via de app of internet. Reservering via internet is mogelijk op [www.regiotaxiutrecht.nl](http://www.regiotaxiutrecht.nl).

Ritten voor Regiotaxi Utrecht kunnen aangevraagd worden via een centraal reserveringsnummer. Het reserveringsnummer is 088-0025400 (lokaal tarief). Het Callcenter is bereikbaar van maandag tot en met zondag vanaf 06.00. Het Callcenter is minimaal tot 24:00 bereikbaar op zondag t/m donderdag en op vrijdag en zaterdag tot 01:30 uur. Het Callcenter sluit als de laatste reiziger is uitgestapt. Een Regiotaxi Utrecht rit kan om 24:00 resp. 01:30 uur nog beginnen met de aanvang van de werkelijke rit.

Regelmatig terugkerende ritten (bijvoorbeeld elke week dezelfde rit) zijn voor maximaal twaalf maanden vooruit in één keer aan te melden;

### 4.2 Klantenservice

De klantenservice is bereikbaar op werkdagen tussen 09.00 en 18.00 uur. Het telefoonnummer van de klantenservice is 088-0025444 (lokaal tarief).

### 4.3 Reserveren van een rit

Een rit met Regiotaxi Utrecht kan tot 60 minuten vóór het gevraagde vertrektijdstip worden gereserveerd. Vanuit ziekenhuizen die gelegen zijn in het interne vervoergebied is dit 30 minuten.

Hoe lang van tevoren bestellen ?	Soort rit
4 uur (of eerder)	Reguliere ritten waarbij u verzekerd wilt zijn van de gevraagde vertrektijd.
1 uur	Reguliere ritten
30 minuten	Rit vanaf ziekenhuizen <u>binnen</u> het interne vervoergebied.
4 uur	Ritten van- en naar <u>puntbestemmingen buiten</u> het interne vervoergebied.
24 uur	Prioriteitsritten
24 uur	Groepsritten
Vóór 21 december 20:00 uur	Ritten 1 <sup>e</sup> en 2 <sup>e</sup> kerstdag
Zo ruim mogelijk van tevoren	Ritten overige feestdagen

De telefonist(e) meldt bij de ritreservering het verwachte vertrektijdstip en de eigen bijdrage en eventueel het resterende budget aan de reiziger.

De reiziger kan een rit reserveren door het aangeven van het gewenste vertrektijdstip. De rit wordt uitgevoerd met een marge van maximaal 15 minuten voor of tot 15 minuten na het afgesproken vertrektijdstip.

Voor ritten die later dan 4 uur vooraf geboekt worden kan het Callcenter een alternatieve ophaaltijd voorstellen die maximaal 30 minuten vroeger of later dan het gevraagde moment ligt. De reiziger moet dan een gewijzigde tijd accepteren.

Ritten die eerder dan 4 uur vooraf zijn geboekt blijven wel altijd mogelijk op het gewenste tijdstip van de reiziger. Het Callcenter mag echter wel een alternatief ophaaltijdstip voorstellen. Het is dan aan de reiziger om dit wel of niet over te nemen.

In de uitvoering zijn de volgende marges van toepassing:

In het geval van een opgegeven vertrektijd geldt een maximale spreiding in de ophaaltijd van 15 minuten voor en 15 minuten na de afgesproken vertrektijd. Een uitzondering hierop is wanneer de reiziger instemt met eerder ophalen (maximaal 15 minuten) dan de toegestane marge.

#### Prioriteitsritten

Een prioriteitsrit is een speciale vorm van ritten met een opgegeven aankomsttijd zijn de zogenaamde prioriteitsritten. Ritten met de volgende bestemmingen worden aangeduid als prioriteitsritten:

- Rit naar een begrafenis of crematie;
- Rit naar een burgerlijke en/of religieuze huwelijksvoltrekking;

Indien de reiziger het doel van deze rit bij de reservering bekend maakt, dient de vervoerder de garantie te bieden dat de reiziger op tijd aankomt op het aangegeven adres.

Voor prioriteitsritten en ritten met een gegarandeerde aankomsttijd geldt dat:

- De reiziger nooit later dan de afgesproken tijd op de afgesproken plaats aanwezig is.
- De reiziger niet eerder dan 15 minuten voor de afgesproken tijd aanwezig is.

#### Groepsritten

Onder een groepsrit wordt verstaan: een rit voor het vervoer van groepen met hetzelfde vertrek- en aankomstadres, in één keer (in één ritreservering) aangemeld van/naar een sociale activiteit. Een groepsrit is alleen mogelijk voor Wmo-reizigers (en eventueel hun begeleiders) en bestaat uit minimaal drie Wmo-reizigers. Elke reiziger betaalt een reizigersbijdrage.

De Vervoerder dient op een zodanig tijdstip te starten met de rit dat alle deelnemers op tijd aanwezig zijn, maar niet eerder dan 15 minuten vóór aanvang van de activiteit. De vertrektijd van de retourrit wordt vastgesteld op het einde van de activiteit tot maximaal 15 minuten na afloop hiervan.

Wil u gebruik van een groepsrit dan dient u deze 24 van tevoren te reserveren bij het Callcenter voor alle deelnemers gelijk met hun eigen pasnummers.

Het Callcenter geeft de groepsrit een nummer, dat weergegeven wordt bij de individuele ritten in die groepsrit.

#### **4.4 Afmelden van ritten**

Gereserveerde ritten kunnen tot 60 minuten van tevoren worden afgemeld bij de regiecentrale via het reserveringsnummer.

Wanneer een reiziger herhaaldelijk loosmeldingen veroorzaakt (niet aanwezig is op de afgesproken tijd en plaats of niet tijdig afbelt) neemt het Callcenter contact op met de reiziger. Wanneer dit daarna nog steeds gebeurt, krijgt de reiziger een waarschuwingsbrief of e-mail van het Callcenter. Bij herhaling worden na afstemming met Opdrachtgever de kosten doorberekend en/of kan een (tijdelijk) reisverbod met Regiotaxi Utrecht opgelegd worden.

#### **4.5 Vervoerpassen**

Alle Wmo-reizigers zijn in het bezit van een geldige vervoerpas. Een reiziger die tegen een gesubsidieerd tarief reist mag zonder pas niet reizen. Bij de aanvang van iedere rit dient de reiziger deze vervoerpas aan de chauffeur te tonen. Deze vervoerpassen dienen bij de gemeente te worden aangevraagd.

Gemeenten kunnen Wmo-reizigers bij verlies of diefstal € 10,- (incl. BTW) in rekening brengen.

Voor OV-reizigers is een vervoerspas niet verplicht maar wel gewenst uit efficiencyoverwegingen. OV-reizigers kunnen deze passen aanvragen bij het Callcenter. Deze vervoerpas voor OV reizigers wordt gratis toegezonden. OV-reizigers kunnen ook zonder in het bezit te zijn van een vervoerpas reizen met Regiotaxi Utrecht 2020-2023. Bij verlies of diefstal van een vervoerpas mag bij de OV-reizigers € 10,- (incl. BTW) in rekening worden gebracht wanneer de reiziger een nieuwe pas wenst.

## **5. Belservice**

### **5.1 Belservice/sms-service**

Een actieve belservice/sms-service maakt onderdeel uit van de standaard dienstverlening aan de reiziger. Het Callcenter vraagt altijd aan de reiziger of hij gebruik wil maken van deze dienstverlening.

De terugbelservice houdt in dat de vervoerder (de chauffeur) persoonlijk 5 à 10 minuten voor aankomst belt naar de reiziger om de komst van Regiotaxi Utrecht aan te kondigen. De reiziger dient vervolgens klaar te staan zodat bij het voorrijden van Regiotaxi Utrecht de reiziger direct in kan stappen.

Het Callcenter registreert de vraag en de Vervoerder (chauffeur) belt de reiziger(belservice) of stuurt desgewenst een tekstbericht.

Het telefoonnummer van de reiziger kan elk nummer zijn in Nederland (vaste- en mobiele nummers).

- bij de ritgegevens, die de Vervoerder ontvangt van het Callcenter, aangeeft dat de reiziger gebruik maakt van de terugbelservice, op welk telefoonnummer de reiziger bereikbaar is en of de reiziger gebeld wil worden of een tekstbericht wil ontvangen;
- indien al een (mobiel) telefoonnummer aanwezig is bij de vaste contactgegevens van de reiziger, moet deze door het Callcenter gecheckt worden en moet gevraagd worden of de reiziger gebruik wil maken van de belservice.
- het telefoonnummer van de reiziger kan elk nummer zijn in Nederland of België (vaste- en mobiele nummers).
- het Callcenter registreert ook nieuwe (mobiele) nummers bij de reizigersgegevens om zodoende bij een volgende ritaanvraag de reiziger sneller van dienst te zijn. De voorkeur gaat uit naar de registratie van het mobiele nummer van de reiziger om zodoende de reiziger ook te woord te kunnen staan op adressen anders dan het huisadres.

## **5.2 Opstapplaatsen Regiotaxi Utrecht**

Opstapplaatsen zijn, als zodanig herkenbare locaties zonder adres, waar de reiziger opgehaald kan worden. Zie voor de actuele opstapplaatsen de website [www.regiotaxiutrecht.nl](http://www.regiotaxiutrecht.nl).

Er kunnen opstapplaatsen wijzigen, worden verwijderd of worden toegevoegd. De voorwaarden die gelden bij opstapplaatsen (reserveren, marges rond vertrektijd e.d.) zijn gelijk aan de voorwaarden die gelden voor Regiotaxi Utrecht ritten van deur-tot-deur.

## **5.3 Gevraagde klantgegevens**

Bij het reserveren van een rit vraagt de telefonist(e) de reiziger om de volgende gegevens:

- Uw naam.
- Uw pasnummer
- De dag (datum) waarop u wilt reizen.
- Hoe laat u wilt vertrekken (als u op een bepaalde tijd wilt aankomen kan de telefonist(e) u een vertrektijd adviseren.
- Voor hoeveel personen u de rit reserveert.
- Of u gebruik maakt van begeleiding
- Of u eventuele hulpmiddelen wilt meenemen zoals een rolstoel, rollator, scootmobiel of geleidehond.
- Het adres waar u opgehaald wilt worden (dit kan ook een opstapplaats of een OV-halte zijn).
- Het adres waar u naartoe wilt.
- Het telefoonnummer waarop u bereikbaar bent voor de terugbelservice/sms service.
- Eventueel de tijd waarop u weer opgehaald wilt worden voor de terugrit.

## **6. Uitvoering van ritten**

### **6.1 Dienstverlening door de chauffeur**

De reiziger dient (eventueel met een begeleider) zelfstandig te kunnen reizen. Indien gewenst, is de chauffeur behulpzaam bij het in- en uitstappen, de verplaatsing van de buitendeur van de woning of het gebouw naar het voertuig en v.v. en het dragen van bagage.

De chauffeur is verantwoordelijk voor het in- en uitrijden en het juist en veilig vastzetten van de rolstoel / scootmobiel, de reiziger mag dit niet zelf doen.

## **6.2 Gereed zijn voor vertrek**

Het vervoer wordt in eerste instantie geboden van deur tot deur en/of halte met dien verstande dat iedere halte wordt gezien als een "deur". Bij een (flat)gebouw wordt de hoofdingang van het flatgebouw als deur gedefinieerd.

Bij het ophalen van de reiziger geldt een wachttijd van 3 minuten nadat de chauffeur bij de reiziger heeft aangebeld. Indien de reiziger zich na 3 minuten niet bij de chauffeur heeft gemeld, kan de chauffeur vertrekken zonder de reiziger.

## **6.3 Combineren van ritten en omrijden**

Bij Regiotaxi Utrecht is het combineren van reizigers in één voertuig mogelijk. Dit vervoer omvat zowel reizigers die kunnen lopen als reizigers die rolstoelgebonden (ook scootmobiel) zijn.

Dit type vervoer kan slechts efficiënt worden uitgevoerd indien tot ritcombinaties kan worden gekomen. Daarvoor is het soms nodig dat er wordt omgereden. Uit kwaliteitsoverwegingen voor de reiziger mag bij omrijden voor een combinatie de extra reistijd maximaal 30 minuten bedragen.

De kans op een zitplaats dient 100% te zijn. Het is niet toegestaan reizigers staand te vervoeren.

# **7. Reizigersgroepen en tarieven**

## **7.1 Kinderen**

Kinderen jonger dan 12 jaar mogen niet zonder begeleiding reizen met Regiotaxi Utrecht. Gemeenten kunnen voor hen een indicatie afgeven voor verplichte medische begeleiding als zij Wmo-reiziger zijn.

Maximaal 2 kinderen tot 4 jaar, mits begeleid door een betalende passagier van 12 jaar of ouder, betalen géén reizigersbijdrage als geen Wmo pas hebben.

Er geldt een maximum van 2 minderjarige kinderen (ouder dan 3 jaar) per betalende Wmo-reiziger ouder dan 12 jaar. Deze kinderen betalen hetzelfde tarief als de Wmo-reiziger. Indien er meer dan 2 kinderen ouder dan 3 jaar meereizen, dan wordt kind 3, 4 en verder gezien als OV-reiziger en betaalt dan ook het OV-tarief.

De ouders en/of verzorgers van kinderen zijn er zelf verantwoordelijk voor dat het vervoer plaatsvindt in een wettelijk goedgekeurd kinderzitje, dan wel met andere voorzieningen die wettelijk zijn voorgeschreven.



## **7.2 OV-begeleiders en medisch begeleiders**

De OV-begeleiderskaart is niet geldig voor Wmo-reiziger, hier geldt de indicatie medische begeleiding. Een OV-reiziger die in het bezit is van een OV-begeleiderskaart is gerechtigd om één begeleider gratis mee te nemen. De OV-begeleiderskaart is bedoeld voor reizigers die niet zonder persoonlijke begeleiding kunnen reizen. Die begeleider betaalt geen reizigersbijdrage. Een kopie van deze kaart dient getoond te worden aan de chauffeur.

Verplichte medische begeleiding: begeleider die op basis van een indicatie van de gemeente met de Wmo-reiziger mee moet reizen omdat daartoe een medische en/of verzorgende noodzaak is vastgesteld door de gemeente. Indien deze indicatie is afgegeven, kan en mag de Wmo-reiziger niet alleen reizen vanwege medische gronden. De medisch begeleider is ten minste 12 jaar en in staat om de Wmo-reiziger adequaat te begeleiden tijdens de rit en mag geen rolstoelgebruiker zijn. De medisch begeleider stapt op hetzelfde adres in en uit als de reiziger die hij op grond van de indicatie begeleidt. De medisch begeleider betaalt geen reizigersbijdrage.

## **7.3 Assistentiehonden, dieren en hulpmiddelen**

Een assistentiehond is een aangelijnde hond die de reiziger hulp biedt vanwege zijn/haar beperking. Assistentiehonden zoals Soho-, en blindengeleidehonden, als zodanig geregistreerd en herkenbaar, kunnen gratis meereizen met een betalende reiziger. De Opdrachtnemer brengt de Opdrachtgever hier geen kosten voor in rekening. Kleine (huis)dieren zijn toegestaan in de voertuigen van Regiotaxi Utrecht onder de strikte voorwaarde dat het (huis)dier op schoot in een kleine (hand)tas meegenomen wordt. Het (huis)dier mag in de regiotaxi niet uit de tas.

Het vervoer is toegankelijk voor Wmo-reizigers met verschillende hulpmiddelen. In beginsel is één hulpmiddel toegestaan, een eventueel tweede hulpmiddel mag mee als bagage.

Het meenemen van hulpmiddelen is gratis. Handbagage mag gratis mee, mits dit bij de reservering door de reiziger is aangemeld. Hiervoor geldt dat een reiziger maximaal 2 tassen mag meenemen. Het totaalgewicht van de bagage mag niet meer dan 25 kg zijn. De chauffeur moet altijd aanbieden de bagage te dragen en in- en uit te laden. Indien de reiziger in een rolstoel reist kan hij geen scootmobiel meenemen. Indien de reiziger met een scootmobiel reist kan hij geen rolstoel meenemen.

Onder hulpmiddel wordt verstaan:

- Loopfiets;
- (Duw)rolstoel;
- Elektrische rolstoel;
- Afwijkende rolstoel (bv extra lang of extra breed);
- Scootmobiel;
- Opvouwbaar rolstoel;
- Rollator;
- Aankoppel-handbike (mits deze veilig vervoerd kan worden);
- Andere medische hulpmiddelen (zoals looprek, okselkruk en ademhalingsapparatuur).

Het is toegestaan scootmobielen in de voertuigen van Regiotaxi Utrecht te vervoeren, mits de scootmobielen veilig vastgezet kunnen worden.

Indien de scootmobiel voldoet aan deze voorwaarden voor vervoer, mag vervoer alleen plaatsvinden als de reiziger zich tijdens het in- en uitladen en het vervoer niet op de scootmobiel bevindt. De chauffeur zet de scootmobiel in de bus. Tijdens de rit dient de reiziger op een reguliere zitplaats plaats te nemen.

De volgende hulpmiddelen mogen o.a. niet mee met Regiotaxi Utrecht:

- Fiets; (incl.vouwfiets)
- Driewieler;
- Vastframe handbike;
- Rolstoelmotor (Speedy);
- Ligbedden.

Bovenstaande lijsten zijn niet-limitatief. Voor het toevoegen van hulpmiddelen dient schriftelijk toestemming te worden gegeven door Provincie Utrecht.

Het vervoer van hulpmiddelen gescheid volgens de code VVR dit betekent ook dat alle rolstoelen gecertificeerd moeten zijn en voorzien van een sticker. Geen sticker betekent niet reizen met dit hulpmiddel.

#### **7.4 Sociaal begeleider**

Een Wmo-reiziger is gerechtigd om één zogenaamde sociale begeleider mee te nemen. Deze sociale begeleider, die samen met een Wmo-reiziger reist vanaf hetzelfde opstapadres naar dezelfde bestemming en met dezelfde reservering is geboekt, betaalt hetzelfde tarief als de Wmo-reiziger.

#### **7.5 Individueel vervoer**

Gemeenten kunnen in speciale uitzonderingsgevallen een indicatie “individueel vervoer” toekennen aan Wmo-pashouders. De ritten van deze Wmo-pashouders met een indicatie “individueel vervoer” mogen niet gecombineerd worden met andere ritten.

Verdere mogelijke uitzonderingen die door de gemeente kunnen worden toegekend zijn:

- altijd vervoer per personenauto;
- altijd vervoer per taxibus;

#### **7.7 Eigen bijdrage**

De regiecentrale dient bij de ritreservering door de reiziger aan te geven wat de hoogte is van de eigen bijdrage voor de reiziger van betreffende rit. Indien budgetten van toepassing zijn, dient tevens op verzoek van de reiziger gemeld te worden wat het nog resterende budget is (aantal kilometers).

De directe reistijd en de declarabele reis kilometers worden bepaald met de laatste versie van het softwareprogramma Easytravel.

De reiziger dient de eigen bijdrage te betalen aan de chauffeur bij het instappen.

- Wmo-reizigers kunnen per automatische incasso of contant/pin betalen;
- OV-reizigers kunnen alleen contant of per PIN betalen

De eigen bijdrage wordt bepaald door het aantal te reizen kilometers. Bij elke rit dient de reiziger, naast het aantal kilometers waarin gereisd wordt, het instaptarief te betalen.

De hoogte van de eigen bijdrage en het instaptarief voor de Wmo-reiziger wordt jaarlijks door de desbetreffende gemeente vastgesteld. De hoogte van de eigen bijdrage voor de OV-reiziger wordt jaarlijks door Provincie Utrecht vastgesteld. De tarieven zijn na te lezen op de website en worden daar jaarlijks aangepast.

Een formulier voor de automatische incasso wordt bij elke nieuwe pas verstrekt en verder is dit te downloaden via de website of op te vragen bij de klantenservice.

## **7.8 Vervoerbewijs**

De chauffeur vraagt altijd of de reiziger een vervoerbewijs/betalingsbewijs wil. Dit bewijs is een te printen bon. Alleen bij bevestiging door de reiziger print de chauffeur de bon. De bon bevat ten minste de volgende gegevens:

- Vermelding Regiotaxi Utrecht;
- Unieke ritnummer van de rit zoals meegegeven door het Callcenter;
- Datum en tijd van de rit;
- De reizigersbijdrage.

## **8. Voertuigen**

### **8.1 Voertuigtypes**

De vervoerder is vrij in de keuze van het in te zetten type vervoermiddel, mits het voertuig:

- Toegankelijk is voor de betreffende reiziger.
- Voldoet aan de specifieke (medische) vervoersbehoeften van de betreffende reiziger. De Opdrachtnemer dient rekening te houden met het feit dat reiziger mogelijk beschikken over indicaties vanuit de gemeenten die de inzet van een bepaald type voertuig vereisen.

### **8.2 Herkenbaarheid voertuigen**

Ieder voertuig is door middel van het logo herkenbaar als voertuig dat rijdt voor Regiotaxi Utrecht 2020-2023.

Indien bij incidentele inzet van een voertuig geen vaste belettering aanwezig is op het voertuig realiseert de Opdrachtnemer de herkenbaarheid minimaal door bij iedere rit een bord met de naam 'Regiotaxi Utrecht en het logo te plaatsen achter de voorruit én met magneetplaten op de zijkanten van het voertuig.

### **8.3 Toegankelijkheid voertuigen**

Daarnaast geldt aanvullend dat minibussen en rolstoelbussen:

- Zijn voorzien van een comfortabele instap met een maximale instaphoogte van 20 centimeter. Eventuele treden in het voertuig hebben een maximale hoogte van 20

centimeter. Indien de instap van het voertuig hoger is, dient een extra instaptrede vast aan het voertuig bevestigd te worden. Losse opstapjes zijn niet toegestaan.

- Zijn voorzien van sta-, grip- en geleidestangen (niet verplicht voor taxipersonenauto), bij voorkeur uitgevoerd in een zwavelgele kleur en op nader aan te geven plaatsen voorzien van een greep profiel en/of kinbeschermer.
- Zijn voorzien van vasthoudbeugels aan iedere stoel.
- De Opdrachtnemer is verplicht om in ieder rolstoeltoegankelijk voertuig een transportrolstoel beschikbaar te hebben.
- Bij inzet van een rolstoelbus dient deze voorzien te zijn van een plateaulift en geen hellingbaan. Er zit geen niveaoverschil in de vloer in de bus. Voertuigen zoals bijvoorbeeld een VW Caddy met rolstoelplaats (alleen type met horizontale vloer is toegestaan) mogen ingezet worden met een hellingbaan.

## **9. Klachten en informatie**

Klachten over de uitvoering van het vervoer of bejegening door chauffeur en/of callcenter kunnen worden gemeld bij het door de Opdrachtgever ingesteld onafhankelijk klachtenmeldpunt. De reiziger kan klachten melden bij dit meldpunt via telefoon 088 – 00 25 444, per brief of via de website [www.regiotaxiutrecht.nl](http://www.regiotaxiutrecht.nl).

Het klachtenmeldpunt stuurt alle klachten per e-mail/applicatie door naar de Vervoerder en/of het callcenter.

Op het moment dat een klacht geaccepteerd is of dat de klacht definitief is toegewezen dient de klacht binnen 10 werkdagen afgehandeld te worden en beantwoord te worden aan de reiziger.

Indien in eerste aanleg een klacht door de vervoerder niet is afgehandeld of niet naar tevredenheid van de klager is afgehandeld wordt eerst door de veroorzaker van de klacht (Vervoerder of Callcenter) getracht het geschil in der minne te schikken. De maximale termijn hiervoor is drie weken.

De Opdrachtgever verneemt graag binnen deze 3 weken (of per brief, of per email) op welke wijze het geschil is afgedaan. Bij het afdoen van het geschil oefent de Vervoerder of Callcenter nooit (indirecte) druk uit op de reiziger die de klacht heeft ingediend om de klacht in te trekken of met een wijze van afdoening in te stemmen.

In dien in tweede aanleg het geschil niet is afgehandeld of niet naar tevredenheid van de klager is afgehandeld, kan de klager zich wenden tot de Geschillencommissie Taxivervoer [www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/taxivervoer](http://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/taxivervoer). De kosten hiervoor zijn in eerste instantie voor rekening van de klager. Zie de website van de geschillencommissie over meer informatie hierover.

Voor algemene informatie over het vervoersysteem van Regio Utrecht is een informatienummer 088-0025444 en de internetsite [www.regiotaxiutrecht.nl](http://www.regiotaxiutrecht.nl) beschikbaar.

Voor Regiotaxi Utrecht wordt gezamenlijk door het Callcenter en de Vervoerder een gebruikersgroep samengesteld die Regiotaxi Utrecht reizigers vertegenwoordigt. Deze

gebruikersgroep wordt samengesteld uit reizigers die veel gebruik maken van de regiotaxi. De gebruikersgroep is bedoeld om Callcenter en Vervoerder te informeren over de ervaringen van de reizigers van Regiotaxi Utrecht zodat de aldaar verzamelde informatie gebruikt kan worden om de dienstverlening van de Vervoerder en/of Callcenter, binnen de systeemkenmerken, aan te passen of te verbeteren. De gebruikersgroep heeft betrekking op het vervoer en op het Callcenter. Het is de gezamenlijke verantwoordelijkheid van Callcenter en Vervoerder om de contacten met de gebruikersgroep te onderhouden en periodieke overleggen te organiseren en deze te faciliteren (minimaal 1x per jaar). Er vindt van deze bijeenkomsten een verslaglegging plaats die eerst ter controle aan de Opdrachtgever wordt voorgelegd. De Opdrachtgever is bij deze bijeenkomsten altijd aanwezig. Verder heeft ROCOV een adviesrol ten aanzien van Regiotaxi Utrecht voor wat betreft de OV-reizigers en het OV-tarief van regiotaxi Utrecht. Indien van dit advies wordt afgeweken zal dat beargumenteerd worden door de Opdrachtgever.

## **10. Overige reisbepalingen**

### **10.1 Roken, eten en drinken**

De vervoerder (chauffeur) ziet erop toe dat in het voertuig nooit gerookt wordt en rookt zelf niet in of in de nabijheid van het voertuig..

De vervoerder (chauffeur) ziet erop toe dat in het voertuig geen alcohol/drugs wordt genuttigd.

De vervoerder (chauffeur) draagt er zorg voor dat geen muziek ten gehore wordt gebracht tijdens Regiotaxi Utrecht-ritten indien de reiziger hierom vraagt.

De vervoerder (chauffeur) draagt zorg voor orde en rust in het voertuig.

## **11. Vervoervoorwaarden**

De Algemene Voorwaarden voor Taxivervoer van het KNV Taxi zijn van toepassing, tenzij deze strijdig zijn met hetgeen is vastgelegd in het Vervoerreglement.