

OPDRACHTGEVERS

1. Utrecht Stad (de gemeente Utrecht)
2. Utrecht West (de gemeente De Ronde Venen, de gemeente Montfoort, de gemeente Oudewater, de gemeente Stichtse Vecht en de gemeente Woerden)
3. Lekstroom (de gemeente Houten, de gemeente IJsselstein, de gemeente Lopik, de gemeente Nieuwegein, de gemeente Vijfheerenlanden)
4. Zuidoost Utrecht (de gemeente Bunnik, de gemeente De Bilt, de gemeente Utrechtse Heuvelrug, de gemeente Wijk bij Duurstede en de gemeente Zeist)
5. Eemland (de gemeente Amersfoort, de gemeente Baarn, de gemeente Bunschoten, de gemeente Leusden, de gemeente Soest en de gemeente Woudenberg).
6. de provincie Utrecht

VERSIE 1.0
Per 1-10-2024

Het vervoerreglement is een handleiding voor alle betrokkenen binnen Regiotaxi Utrecht. Aan dit document kunnen geen rechten worden ontleend. Het vervoerreglement heeft betrekking op de dienstverlening van Regiotaxi Utrecht vanaf 1 september 2024.

Inhoud

Inhoud	1
Leeswijzer.....	2
Algemeen	3
Wie kan mee	5
Waar kunt u reizen.....	7
Openingstijden.....	8
Ritkosten en betaling	8
Een rit reserveren	10
Rondom aankomst en vertrek van de taxi.....	14
Uitvoering van de rit	18
Hulpmiddelen en bagage	20
Bijzonderheden voor Wmo-reizigers	21
Kwaliteit	22
Informatie en klachten.....	25
Wijzigingen.....	26

Leeswijzer

In dit vervoerreglement van Regiotaxi Utrecht staan de spelregels en achterliggende informatie voor iedereen die bij Regiotaxi Utrecht betrokken is.

Het is in de eerste plaats geschreven voor de reiziger die gebruik maakt van Regiotaxi Utrecht. Maar ook de chauffeurs, de vervoerders, het Contract Management Bureau (CMB Utrecht) en de deelnemende gemeenten vinden er alle informatie over het gebruik van Regiotaxi Utrecht. De inhoud van het vervoerreglement is gebaseerd op de achterliggende Programma van eisen voor de vervoerders en afspraken met de opdrachtgevers (deelnemende gemeenten en de provincie Utrecht). Aan het vervoerreglement kunnen geen rechten worden ontleend. Het is ook niet mogelijk om bezwaar te maken tegen de inhoud ervan.

Dit document wordt bijgehouden door het CMB Utrecht. Het vervoerreglement wordt aangepast als er afspraken veranderen. De nieuwste versie vindt u altijd op www.regiotaxiutrecht.nl. Een papieren versie van dit document kan verouderd zijn. Onderaan deze pagina staat het versienummer van het document. Achteraan in elke versie staat een lijst van de onderwerpen die veranderd zijn ten opzichte van de vorige versie.

Om het document leesbaar te houden is ervoor gekozen om "hij" te gebruiken. Overal waar "hij" staat, wordt een persoon bedoeld.

Mist u informatie of heeft u een andere opmerking over dit vervoerreglement? Geef dit dan door aan het CMB door te mailen naar regiotaxi@cmb-utrecht.nl. Schrijven kan ook naar CMB Utrecht, Antwoordnummer 54542, 3504 WB UTRECHT.

Algemeen

01. Vervoerreglement

Het vervoerreglement is een praktische vertaling van de eisen die zijn gesteld aan de uitvoerders van Regiotaxi Utrecht in het bestek en contracten met vervoerders. Wanneer er andere of extra afspraken gemaakt worden, wordt het vervoerreglement daarop aangepast. In het vervoerreglement staan alleen die onderdelen van de dienstverlening waar de reiziger direct mee te maken kan krijgen.

Het vervoerreglement moet een leesbare tekst zijn. Dat betekent dat soms gekozen is voor een vereenvoudigde uitleg en dat niet alle details zijn opgenomen. Waar dit leidt tot onduidelijkheid gaan de bestekbepalingen en later overeengekomen afspraken vóór de bepalingen in dit reglement. Wanneer er onduidelijkheid blijft bestaan, beslist CMB Utrecht over de werkwijze.

02. Algemene voorwaarden taxivervoer

Naast het vervoerreglement Regiotaxi Utrecht zijn er ook algemene voorwaarden verbonden aan het vervoer per taxi. De algemene voorwaarden taxivervoer zijn opgesteld door KNV-Taxi (www.knv.nl). Deze voorwaarden zijn opvraagbaar bij KNV-Taxi via telefoonnummer 070- 349 09 22.

03. Organisatie Regiotaxi Utrecht

Regiotaxi Utrecht valt onder de verantwoordelijkheid van de Utrechtse gemeenten: Amersfoort, Baarn, Bunnik, Bunschoten, De Bilt, De Ronde Venen, Houten, IJsselstein, Leusden, Lopik, Montfoort, Nieuwegein, Oudewater, Soest, Stichtse Vecht, Utrecht, Utrechtse Heuvelrug, Vijfheerenlanden, Wijk bij Duurstede, Woerden, Woudenberg, Zeist en de provincie Utrecht. De gemeenten zijn verantwoordelijk voor het verstrekken van de juiste voorziening aan reizigers die met een gemeentelijke indicatie gebruikmaken van Regiotaxi Utrecht. CMB Utrecht is verantwoordelijk voor de dagelijkse uitvoering van Regiotaxi Utrecht. CMB Utrecht stuurt de vervoerders aan. De reiziger kan bij de vervoerders terecht voor algemene informatie over Regiotaxi Utrecht. Voor klachten kan de reiziger zich wenden tot het Klachtenmeldpunt via www.regiotaxiutrecht.nl/klachten.
Contactgegevens06

04. Regiozaken

De 22 deelnemende gemeenten zijn verdeeld in 5 percelen (deelgebieden). Hier beneden staat per perceel opgesomd welke gemeenten daartoe behoren.

Perceel 1: Utrecht Stad (Utrecht)

Perceel 2: Utrecht West (De Ronde Venen, Montfoort, Oudewater, Stichtse Vecht, Woerden)

Perceel 3: Lekstroom (Houten, IJsselstein, Lopik, Nieuwegein, Vijfheerenlanden)

Perceel 4: Zuidoost Utrecht (Bunnik, De Bilt, Utrechtse Heuvelrug, Wijk bij Duurstede, Zeist)

Perceel 5: Eemland (Amersfoort, Baarn, Bunschoten, Leusden, Soest, Woudenberg).

05. Ritreservering en uitvoering rit

De ritreservering bij Regiotaxi Utrecht wordt verzorgd door dezelfde partij als de rituitvoering. Om een rit te reserveren belt u naar het nummer van uw regio. De vervoerders van Regiotaxi zijn Willemsen-de Koning en Connexxion.

06. Contactgegevens

1. Utrecht Stad (Utrecht)

Voor reserveren en informatie: 085 - 086 2101

2. Utrecht West

(De Ronde Venen, Montfoort, Oudewater, Stichtse Vecht, Woerden)

Voor reserveren en informatie: 085 - 086 2102

3. Lekstroom

(Houten, IJsselstein, Lopik, Nieuwegein, Vijfheerenlanden)

Voor reserveren en informatie: 085 - 086 2103

4. Zuidoost Utrecht

(Bunnik, De Bilt, Utrechtse Heuvelrug, Wijk bij Duurstede, Zeist)

Voor reserveren en informatie: 088 - 625 1860

5. Eemland

(Amersfoort, Baarn, Bunschoten, Leusden, Soest, Woudenberg)

Voor reserveren en informatie: 088 - 625 1870

Voor OV-vangnetritten belt de reiziger naar het regionummer van de vertrekplaats.

Contract Management Bureau Utrecht:
Antwoordnummer 54542, 3504 WB UTRECHT
regiotaxi@cmb-utrecht.nl

Klachtenmeldpunt:
088-0025488
www.regiotaxiutrecht.nl/klachten

Website: www.regiotaxiutrecht.nl

Wie kan mee

07. Reizigersgroepen

Iedereen mag gebruik maken van Regiotaxi Utrecht. Regiotaxi Utrecht kent de volgende reizigersgroepen:

Wmo-reizigers: Personen die op basis van een gemeentelijke indicatie voor Wmo-vervoer beschikken over een vervoerspas voor collectief vervoer voor sociale, recreatieve verplaatsingen in de directe woon- en leefomgeving. De Wmo-reiziger heeft een vervoerspas waarmee hij tegen een gereduceerd tarief gebruik kan maken van Regiotaxi Utrecht. Voor Wmo-pashouders zijn extra voorzieningen beschikbaar op het gebied van begeleiding, hulpmiddelen en aanvullende indicaties. De gemeente bepaalt van welke voorzieningen de individuele pashouder gebruik mag maken.

Iedere gemeente stelt zelf de reiskosten per opstap en per kilometer vast voor de pashouders.

OV-vangnet: Voor iedereen die van het aangeboden vervoer gebruik wenst te maken en die niet beschikt over een Wmo-indicatie. Een reiziger zonder Wmo-indicatie betaald een hoger OV-tarief. De provincie Utrecht stelt voor deze reizigers de reiskosten per opstap en per kilometer vast. Voor OV-vangnetreizigers gelden dezelfde regels als voor Wmo-reizigers.

08. Begeleiding

Er bestaan verschillende vormen van begeleiding. De gemeente kan de volgende typen van begeleiding toekennen aan een Wmo-reiziger:

- (Verplichte)Medische begeleiding
- Sociale begeleiding
- Hulphond

09. (Verplichte) Medische begeleiding

Verplichte medische begeleiding betreft een 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 medische begeleider is ten minste 12 jaar, in staat om de Wmo-reiziger adequaat te begeleiden

tijdens de rit en mag zelf geen rolstoelgebruiker zijn. De medische begeleider hoeft niet bij elke rit dezelfde persoon te zijn. De medische begeleider stapt op hetzelfde adres in en uit als de reiziger die hij op grond van de indicatie begeleidt. De medische begeleider betaalt geen reiskosten.

10. Sociale begeleiding

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

11. Kinderen

Kinderen mogen meereizen. De eerste 2 kinderen jonger dan 12 jaar betalen hetzelfde tarief als de pashouder. Meer kinderen, of kinderen van 12 jaar of ouder, betalen het OV-tarief. Reizigers moeten zelf zorgen voor de vereiste veilige en goedgekeurde kinderzitjes.

In het algemeen geldt voor vervoer in bussen en taxi's een afwijking van de wettelijk regelgeving met betrekking tot het gebruik van gordels en kinderzitjes. Kinderen kleiner dan 1.35 meter hoeven in bussen en **achterin** een taxi niet verplicht in een kinderzitje of op een stoelverhoger vervoerd te worden. **Voorin** in een taxi is het gebruik van een kinderzitje of stoelverhoger wel verplicht voor kinderen kleiner dan 1.35 meter. Daarnaast is vanaf 3 jaar het gebruik van een gordel, voor zover aanwezig, verplicht. De ouders en/of verzorgers van kinderen die gebruik willen maken van een kinderzitje of een andere voorziening, zijn zelf verantwoordelijk voor het aanleveren van een wettelijk goedgekeurd kinderzitje, dan wel voor andere voorzieningen die wettelijk zijn voorgeschreven. De vervoerders hoeven niet voor deze zitjes/voorzieningen te zorgen.

12. Dieren

Een assistentiehond is een hond die de reiziger hulp biedt vanwege zijn beperking, en als dusdanig herkenbaar en geregistreerd bij de reiziger. Deze mag altijd (gratis) mee. Kleine huisdieren mogen gratis mee in een tas op schoot en mogen niet uit de tas.

13. Vervoerspas

Wmo-reizigers hebben altijd een vervoerspas nodig om te reizen met Regiotaxi Utrecht. Zij vragen deze aan bij hun eigen gemeente. De reiziger moet de pas bij zich dragen tijdens de reis met Regiotaxi Utrecht en deze bij het instappen aan de chauffeur geven voor controle. De pas wordt bij het in- en uitstappen gescand.

Regiotaxi Utrecht wordt ook ingezet als een vorm van openbaar vervoer van deur tot deur (OV-Vangnet). Een OV-vervoerspas is niet verplicht voor het reizen met Regiotaxi Utrecht. Op de vervoerspas staat het Regiotaxi Utrecht-logo, naam reiziger, pasnummer en telefoonnummer van Regiotaxi Utrecht. De vervoerspas heeft een magneetstrip. Daarmee legt de chauffeur via de de boardcomputer de gegevens van de rit en de reiziger vast in het voertuig en in de administratie.

Bij verlies of diefstal van de vervoerspas kan tegen betaling een nieuwe pas aangevraagd worden via de website.

14. Niet toegestane ritten

Ritten met een reismotief dat valt onder het doelgroepenvervoer dat wordt gefinancierd op basis van een andere wettelijke regeling, zijn niet toegestaan. Zo mag Regiotaxi Utrecht bijvoorbeeld niet gebruikt worden voor vervoer van en naar dagbehandeling en dagbesteding (WLZ-vervoer) of voor woonwerk-verkeer (Participatiewet). CMB Utrecht controleert hierop in overleg met de gemeenten. Een individuele uitzondering hierop wordt alleen toegestaan na overleg met en toestemming van uw gemeente.

Waar kunt u reizen

15. Vervoergebied

Een reiziger mag per geboekte rit maximaal 25 kilometer tegen de voor hem geldende reizigersbijdrage reizen, waarbij het vertrek- of aankomstadres binnen het totale vervoergebied Regiotaxi Utrecht dient te liggen. De afstand wordt berekend via de kortste route.

16. Ritten langer dan 25 kilometer

Een reiziger mag meer dan 25 kilometer reizen, met een maximum van 35 kilometer. Vanaf 25 kilometer geldt het hogere commerciële tarief.

17. Valys

Valys is de landelijke reisservice voor mensen met een mobiliteitsbeperking. Valys is bedoeld voor sociaal recreatieve uitstapjes op bovenregionale afstanden. Bovenregionaal betekent dat de bestemming óf het vertrekpunt van de reis op meer dan 25 kilometer van uw woonadres ligt. Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Valys: 0900-9630, www.valys.nl.

18. Puntbestemmingen

Een puntbestemming is een adres waar een Wmo-reiziger naar toe kan reizen tegen Wmo-reiskosten, ook al ligt meer dan 25 kilometer vanaf uw vertrekadres. Elke gemeente bepaalt welke puntbestemmingen gelden voor alle Wmo-reizigers in de betreffende gemeente. Voor een actuele lijst van puntbestemmingen kijkt u op: www.regiotaxiutrecht.nl/puntbestemmingen

Medepassagiers die de Wmo-reiziger aanmeldt bij de reservering mogen meereizen naar de puntbestemming. Een sociale begeleider betaalt dezelfde reiskosten als de pashouder. Medische begeleiders reizen gratis mee.

19. Begin- en eindpunt van een rit

Regiotaxi Utrecht betreft het vervoer van deur-tot-deur. Onder vervoer van deur-tot-deur voor Wmo-reizigers wordt verstaan: het vervoer en de begeleiding vanaf en naar de deur van de woning of de deur van het vertrek- of bestemmingsadres. Wanneer het bijvoorbeeld een wooncomplex, instelling of flatgebouw betreft, is de centrale ingang van het wooncomplex, i.c. de centrale beneden ingang voor het betreffende huisnummer, de deur.

Bij een camping- of bungalowpark, winkelcentrum of evenementenhal, volkstuin en sportcomplex geldt de centrale ingang als deur of een daarvoor aangegeven centrale plek.

Onder vervoer van deur-tot-deur bij OV-Vangnet wordt verstaan: het vervoer en de begeleiding vanaf en naar de deur van de woning of de deur van het vertrek- of bestemmingsadres. Dat kan voor het OV-Vangnetvervoer dus ook de ingang van een bus- en/of treinstation zijn.

20. Veerpont

Als de vervoerder gebruik maakt van een veerpont, betaalt de vervoerder de kosten daarvoor. Bij de berekening van het aantal kilometers dat u voor de rit moet betalen, telt een veerpont niet mee.

Openingstijden

21. Wanneer kunt u reizen

Regiotaxi Utrecht rijdt het hele jaar van maandag tot en met zondag. De venstertijden van Regiotaxi Utrecht zijn afgestemd op de venstertijden in het openbaar vervoer:

- Zondag t/m donderdag: vanaf 6.30 tot 00.00 uur
- Vrijdag en zaterdag: vanaf 6.30 tot 01.00

De reserveringslijn bereikbaar vanaf 6.00 tot 1 uur na sluitingstijd. Of zolang er nog reizigers onderweg zijn.

22. Afwijkende reistijden

- Op 24 en 31 december van ieder jaar wordt de dienstverlening om 20.00 uur beëindigd. Dat wil zeggen dat de laatste rit om 20.00 uur aanvangt.
- Op 1 januari start het vervoer weer om 07.00 uur.

23. Openingstijden Klachtenmeldpunt

Het Klachtenmeldpunt Regiotaxi Utrecht is telefonisch bereikbaar op werkdagen van maandag tot en met vrijdag, van 08.30 tot 17.00 uur.

Daarnaast via het online contactformulier op de website

www.regiotaxiutrecht.nl/klachten

Ritkosten en betaling

24. Berekening kosten

De reiskosten per rit worden berekend aan de hand van het aantal kilometers van het adres van herkomst tot het adres van bestemming plus een opstaptarief. Hierbij geldt dat uitgegaan wordt van de kortste route volgens de routeplanner. Het aantal rechtstreekse kilometers van het adres van herkomst tot bestemming wordt vermenigvuldigd met het juiste tarief om uw reizigersbijdrage te bepalen. Dit wordt aangevuld met een opstaptarief.

25. Tarieven

De tarieven voor de Wmo-pashouders worden jaarlijks door de gemeenten vastgesteld. De provincie Utrecht bepaalt de tarieven voor de OV-vangnet reizigers. Hierdoor kunnen de tarieven jaarlijks wijzigen. Voor de huidige tarieven verwijzen we u daarom naar de website www.regiotaxiutrecht.nl/tarieven.

26. Commerciële tarief

Het commerciële tarief wordt toegepast bij lange-afstandsritten vanaf 25 kilometer. Het commerciële tarief wordt door de gemeenten in samenspraak met de vervoerders vastgesteld en kan jaarlijkse wijzigen. Voor de huidige tarieven verwijzen we u daarom naar de website www.regiotaxiutrecht.nl/tarieven.

27. Betaalwijze

Wmo-pashouders kunnen contant betalen, met PIN/contactloos betalen of op rekening rijden via automatische incasso. Niet-pashouders en reizigers in het OV-vangnet betalen altijd contant/PIN/contactloos in het voertuig. Bij een contante betaling moet vóór start van de rit en zoveel mogelijk met gepast geld betaald worden. De OV-chipkaart of andere OV-abonnementen zijn niet geldig in Regiotaxi Utrecht.

De chauffeur kan bij contante betalingen beperkt wisselgeld teruggeven. Betaalt de reiziger met een biljet groter dan 10 euro kan het voorkomen dat de chauffeur niet gepast kan afrekenen. Is er geen andere oplossing (bijvoorbeeld PIN) mogelijk, mag de chauffeur de rit weigeren en dient de reiziger de rit opnieuw te reserveren.

28. Automatisch betalen ritkosten

Als de Wmo-reiziger ritten via automatische incasso wil betalen, moet de vervoerder worden gemachtigd om de reizigersbijdrage af te schrijven. Een automatische incasso kan worden aangevraagd via het betreffende regionummer. De reiziger ontvangt vervolgens een machtigingsformulier dat ingevuld en opgestuurd dient te worden.

Na retourontvangst wordt de machtiging gekoppeld aan de pasgegevens van de reiziger. De verwerkingstijd is ongeveer een week, vanaf dat moment kan de reiziger ritten achteraf via automatische incasso betalen.

De reiziger kan via het betreffende regionummer navragen of de ritten al via automatische incasso worden betaald of nog niet.

29. Werking automatisch betalen/factuur

De kosten van de gemaakte taxiriten, worden dan iedere maand afgeschreven van het bij de vervoerder bekende rekeningnummer. De reiziger ontvangt de nota per e-mail. Hierop staan de gemaakte ritten en de bijhorende kosten. Het bedrag wordt iedere maand rond dezelfde datum afgeschreven van de rekening. Er worden geen administratiekosten in rekening gebracht. Als de nota niet per e-mail ontvangen kan worden, dan

moet de vervoerder de nota per post versturen, er worden dan administratiekosten in rekening gebracht.

Let op: Het kan gebeuren dat een incasso mislukt, bijvoorbeeld omdat er niet genoeg geld op een betaalrekening staat. De vervoerder brengt de reiziger hiervan op de hoogte en zal verzoeken om het openstaande bedrag per ommekeer over te maken. Betaalt de reiziger niet, dan wordt de machtiging stopgezet en dienen alle ritten contant te worden betaald bij aanvang van een rit. Een machtiging kan weer worden geactiveerd, na contact met het regionummer.

30. Betalingsbewijs

De chauffeur vraagt altijd of de reiziger een vervoerbewijs/betalingsbewijs wil. Dit bewijs is een geprinte bon. Alleen bij bevestiging door de reiziger print de chauffeur de bon. Op het vervoerbewijs staat in elk geval vermeld:

- Naam en/of pasnummer;
- Datum van de rit;
- De reizigersbijdrage;
- Chauffeursnummer;
- Kenteken.

31. Verkeerd tarief

De chauffeur ontvangt van de ritreservering het te betalen bedrag of informatie over automatische incasso. Dit bedrag staat vast en kan de chauffeur niet aanpassen. Als het bedrag niet klopt, wordt de reiziger gevraagd toch te betalen en een betalingsbewijs te bewaren.

Binnen drie weken kan de reiziger een klacht indienen bij het Klachtenmeldpunt. Indien nodig stuurt de reiziger het betalingsbewijs op, met behoud van een kopie voor eigen administratie.

Een rit reserveren

32. Een rit reserveren

Een rit met Regiotaxi Utrecht kan op verschillende manieren worden gereserveerd:

- Telefonisch via het regionummer
- Met het online reserveringssysteem op www.regiotaxiutrecht.nl.
- Via de app van de vervoerders, beschikbaar in de Apple Store en Google Play.

De rit moet op tijd worden gereserveerd, waarbij verschillende vooraanmeldtijden gelden.

33. Lokaal tarief

Om een rit te reserveren belt u met de reserveringslijn van uw regio. Voor dit nummer geldt het lokale telefoontarief.

34. **Wachttijd reserveringslijn vervoerder**

De wachttijd voor de regionummers is gemiddeld 30 seconde. Is de wachttijd erg lang, wordt de beller gevraagd dit te melden bij het Klachtenmeldpunt. Het CMB Utrecht kan uitzoeken wat er aan de hand is.

35. **Vooraanmeldtijden**

In de onderstaande tabel staat een overzicht hoe lang van tevoren een bepaalde rit gereserveerd moet worden:

Hoe lang tevoren bestellen	Soort rit
30 minuten	Rit vanaf sommige ziekenhuizen in de provincie Utrecht
1 uur	Rit telefonisch geboekt of via internet
4 uur	Rit met aankomstgarantie en prioriteitsrit
4 uur	Rit van- en naar puntbestemming buiten vervoergebied
24 uur	Groepsrit
Rit op 1 ^e of 2 ^e kerstdag	Voor 21 december 20:00 uur
Rit op andere feestdagen	Zo ruim mogelijk van tevoren

36. **Korte vooraanmeldtijd**

Vanuit bepaalde ziekenhuizen geldt een kortere vooraanmeldtijd van 30 minuten. Voorwaarde is dat de rit besteld wordt vanaf de betreffende locatie. Het betreffen de volgende locaties:

- UMC Utrecht
- Beatrix ziekenhuis Utrecht
- Diakonessenhuis Utrecht
- Diakonessenhuis Zeist
- Sint Antonius Leidse Rijn
- Sint Antonius Nieuwegein
- Hoogstraat Revalidatie Utrecht
- Meander Amersfoort
- Meander Baarn

37. **OV-taxi**

Als een reiziger snel wil vertrekken vanaf een NS-station, is de OV-taxi een optie. Hiervoor is een OV-chipkaart nodig en een aanmelding voorafgaand aan de eerste rit. Meer informatie staat op: <https://www.ns.nl/deur-tot-deur/ov-taxi.html>.

38. **Gegevens ritreservering**

- Bij het reserveren van een rit dienen de volgende gegevens doorgegeven te worden:
- Het pasnummer (indien aanwezig) en/of geboortedatum. Bij meerdere reizigers met een pas ook hun pasnummers;
- Naam;

-
- Datum;
 - Ophaaltijd of gegarandeerde aankomsttijd;
 - Ophaal- en bestemmingsadres;
 - Aantal personen, inclusief begeleiders, en of er kinderen (met leeftijd) of hulphonden meereizen;
 - Eventuele hulpmiddelen (bijv. rolstoel, rollator) en/of bagage;
 - Telefoonnummer voor bel- of sms-service;
 - Gegevens voor een retourrit (indien nodig).

39. Bevestiging ritreservering

Als de reiziger een rit telefonisch reserveert, dient de telefonist altijd de ritgegevens te herhalen. Het is de verantwoordelijkheid van de reiziger om hier goed naar te luisteren en te controleren of de gegevens die zijn doorgegeven correct zijn verwerkt. De telefonist moet minimaal herhalen:

- Datum en vertrek- of aankomsttijdstip van de rit;
- Vertrek- en aankomstadres van de rit;
- De kosten (reiskosten) van de rit.

Indien van toepassing, dan geeft de telefonist door wat het resterende kilometerbudget is. Dit geldt alleen als daar door de gemeente voor de reiziger een maximum aan gesteld is.

40. Soort ritaanvraag

De reiziger kan verschillende soorten ritten aanvragen. Hieronder worden de soorten opgesomd:

41. Gewenste vertrektijd (standaardrit)

Een rit kan worden gereserveerd met een gewenste vertrektijd. De reiziger wordt opgehaald binnen een tijdsvenster van 15 minuten vóór tot 15 minuten na het opgegeven tijdstip. Houd er rekening mee dat de taxi nog kan omrijden.

Veel reizigers boeken ritten op hele of halve uren, wat bij drukke vertraging kan veroorzaken. Een afwijkend tijdstip, zoals 10 over 11, kan dit verminderen. De telefonist kan een alternatief tijdstip voorstellen, maar uiteindelijk bepaalt de reiziger de gewenste vertrektijd.

42. Gewenste aankomsttijd

Bij de ritreservering kan de reiziger een gewenst aankomsttijdstip bespreken. De telefonist geeft een tijdspanne voor de ophaaltijd, rekening houdend met omrijdtijden, marges, file en piekmomenten. Het doel is om de reiziger tussen 30 minuten voor en op de gewenste aankomsttijd op de bestemming af te zetten.

43. Prioriteitsrit

Een speciale vorm van ritaanvragen zijn de prioriteitsritten. Deze ritaanvragen mogen alleen bij bijzondere gelegenheden worden ingediend. Deze bijzondere gelegenheden zijn een uitvaart, huwelijksceremonie,

religieuze viering in officieel gebouw (kerk, synagoge, moskee), diplomauitreiking of aansluiting op het openbaar vervoer.

Een prioriteitsrit dient bij de vervoerder als zodanig aangemeld te worden. De telefonist stelt dan met de geldende spelregels met betrekking tot omrijden en margetijden een ophaalvenster rondom een vertrektijdstip voor aan de reiziger. De reiziger wordt afgezet op de plaats van bestemming tussen 15 minuten vóór de gewenste aankomsttijd en niet later dan de gegarandeerde aankomsttijd.

Alleen de heenreis kan geboekt worden als prioriteitsrit. Voor prioriteitsritten geldt geen toeslag.

44. OV-aansluiting (prioriteitsrit)

Voor een aansluiting op ander openbaar vervoer kan de reiziger gebruikmaken van een prioriteitsrit met Regiotaxi Utrecht. De spelregels voor ophalen en afzetten zijn dezelfde als bij een reguliere rit met gegarandeerde aankomsttijd.

45. Vaste rit

Het is mogelijk om regelmatig terugkerende ritten (bijvoorbeeld elke week dezelfde rit) voor langere tijd vast te leggen. We noemen dat een vaste rit. Vaste ritten zijn voor maximaal 12 maanden vooruit, in één keer aan te melden. **Let op:** Omdat vaste ritten tijdens feestdagen vaak tot loosmeldingen leiden, worden door de vervoerder alle vaste ritten, die normaal op een werkdag in de week vallen, verwijderd als die dag een officiële nationale feestdag is.

Het betreft de volgende feestdagen: 1^e en 2^e kerstdag, 2^e Pinksterdag, 2^e paasdag, Hemelvaartsdag, Koningsdag en nieuwjaarsdag. **Als uw vaste rit op zo'n feestdag toch door moet gaan, moet u dit dus apart doorgeven aan de vervoerder!**

De telefonisten moeten de reizigers bij het aanmelden van een vaste rit op deze spelregel wijzen.

Een vaste rit is alleen te reserveren door pashouders.

46. Groepsrit

Onder een groepsrit wordt verstaan een rit voor het vervoer van groepen met hetzelfde vertrek- of aankomstadres, **in één keer aangemeld** van/naar een sociale activiteit. Een groepsrit bestaat uit minimaal 4 personen en is alleen mogelijk voor pashouders (en eventueel hun begeleiders). In de praktijk gaat het vaak om meerdere personen. Elke reiziger betaalt zijn eigen reiskosten.

Omdat het hierbij meestal gaat om activiteiten met een vaste begin- en eindtijd, dient rekening gehouden te worden met de ophaaltijd van de eerst aangemelde en de te verwachten duur van de rit voor het ophalen van alle personen. 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.

Een groepsrit wordt bij voorkeur zoveel mogelijk met één voertuig uitgevoerd. Een groepsrit van moet minimaal 24 uur van tevoren gereserveerd worden. Deelnemers aan een vaste (regelmatig terugkerende) groepsrit, dienen zich af te melden wanneer zij een keer niet mee kunnen/hoeven te reizen. Ook als een vaste groepsrit in zijn geheel kan vervallen, dienen alle reizigers zich af te melden.

47. Wijzigen en annuleren van een rit

Een wijziging of annulering moet altijd worden doorgegeven aan de vervoerder, minimaal 1 uur voor de gewenste vertrektijd. Hetzelfde geldt voor wijzigingen van tijdstip of adres of veranderingen in het aantal personen. Ritten kunnen alleen via de vervoerder worden gewijzigd of geannuleerd (niet bij de chauffeur!).

48. Margetijden rondom ophalen

De taxi haalt de reiziger op tussen 15 minuten vóór en 15 minuten na het afgesproken tijdstip. Het kan voorkomen dat de taxi maximaal 30 minuten vóór het afgesproken tijdstip arriveert. Dit wordt vooraf telefonisch aangekondigd en de reiziger kan aangeven of dit akkoord is. Als de reiziger nog niet klaar is, wacht de taxi en kan de reiziger instappen 15 minuten vóór het afgesproken tijdstip. Als de reiziger niet mee wil, vertrekt de taxi en komt er later een andere taxi voorrijden.

Random aankomst en vertrek van de taxi

49. Belservices

Om de reiziger beter van dienst te zijn, vraagt Regiotaxi Utrecht om een telefoonnummer. De telefonist controleert of het nummer al geregistreerd is en vraagt indien nodig om het nummer. De belservice kan ook via sms worden uitgevoerd. De reiziger kan aangeven welke service gewenst is.

De volgende belservices worden aangeboden:

- **Terugbelservice:** 5 tot 10 minuten voor aankomst wordt de reiziger gebeld om zich gereed te maken.
- **Vertragingsbelservice:** Als de taxi later dan gepland dreigt aan te komen, wordt de reiziger gebeld met een nieuwe verwachte aankomsttijd.
- **Loosmeldbelservice:** Als de chauffeur de reiziger niet aantreft heet dat een 'loosrit'. De reiziger wordt gebeld om na te gaan wat er aan de hand is en om te voorkomen dat reiziger de rit mist.
- **Te vroeg:** Als de taxi meer dan 15 minuten voor de afgesproken tijd aankomt, kan de reiziger gebeld worden om akkoord te geven voor het eerdere ophalen. Bij een telefonische melding wordt gevraagd om het

bericht volledig te beluisteren en te bevestigen of de eerdere ophaaltijd akkoord is.

50. Margetijden rondom afzetten

Bij een prioriteitsrit komt de taxi maximaal 15 minuten vóór de gewenste aankomsttijd aan. De vervoerder geeft bij de reservering aan wanneer de taxi op zijn vroegst arriveert. Bij een reguliere rit wordt de maximale ritduur door de vervoerder bepaald.

51. Toegestane reistijd (Omrijden)

Deze wordt gebaseerd op de directe reistijd voor de rit en aangevuld met toeslagen voor bepaalde tijdstippen en voor het combineren van reizigers. De directe reistijd is de tijd die de rit zou duren als er rechtstreeks van vertrek naar bestemming wordt gereden. De directe reistijd wordt berekend door de vervoerder. Voor het kunnen combineren met andere reizigers geldt dat een rit van maximaal 5 reiskilometers een kwartier langer mag duren dan de directe reistijd op dat tijdstip. Ritten van meer dan 5 reiskilometers mogen maximaal 30 minuten langer duren.

52. Gereed voor vertrek

De reiziger dient 15 minuten vóór de gewenste tijd gereed te staan.

53. Aanbellen en wachten

De chauffeur meldt zich bij het opgegeven ophaaladres door aan te bellen of door zich bij de receptie te melden. Vanaf dat moment heeft de reiziger nog drie minuten om in te stappen.

54. Hulp door chauffeur

De chauffeur begeleidt de reiziger van de deur naar het voertuig en omgekeerd. Hij verleent hulp aan de reiziger bij het in- en uitstappen en helpt met de bagage.

De chauffeur belt aan bij het bestemmingsadres als de reiziger hiertoe zelf niet in staat is.

Als een adres ligt in een gebied dat voor voertuigen niet toegankelijk is, zoals een voetgangerszone, wordt de rit gepland naar een afgesproken punt aan de rand van dat gebied. Er vindt dan geen begeleiding plaats naar de uiteindelijke bestemming.

55. Halteplaatsen en afspreekpunten

Voor sommige bestemmingen zijn afspreekpunten en speciale halteplaatsen voor Regiotaxi Utrecht ingericht. Dit vermindert misverstanden over vertrek- en aankomstlocaties en beperkt tijdverlies. Bij een afspreekpunt of halte kan de chauffeur de reiziger gemakkelijk vinden. Regiotaxi Utrecht heeft de volgende afspreekpunten en halteplaatsen:

Gemeente

Lokatie

Adres

De Bilt	NS-station Bilthoven (bij de taxistandplaats) Soestdijkseweg Noord 301	Soestdijkseweg Noord 301
Houten	Het Rond (Achterom, hoek Het Wed)	Het Wed
Nieuwegein	City Plaza (bushalte 'Stadhuis', tegenover Leger des Heils)	Noordstedeweg
Stichtse Vecht	NS-station Maarssen (bushalte NS-station)	Safariweg
Utrecht	Jaarbeursplein (busstation Jaarbeurszijde, perron D vanuit de stationshal Utrecht C.S, Stads kantoor)	
Utrecht	Mariaplaats (tegenover cafe Stairway to Heaven, om de hoek van het conservatorium)	
Zeist	Markt	

Het huidige aantal afspreekpunten en halteplaatsen kan in de toekomst worden uitgebreid of gewijzigd. Voor een actueel overzicht staat op www.regiotaxiutrecht.nl.

56. Chauffeur en reiziger treffen elkaar niet (loosmelding)

Als de chauffeur de reiziger niet kan vinden, belt hij of de telefonist de reiziger op Het bij de reservering opgegeven telefoonnummer. Als de reiziger onbereikbaar is of ondanks contact toch niet treft, meldt de chauffeur de rit loos.

Reisverbod Meldt de reiziger vervolgens dat hij nog niet is opgehaald, boekt de telefonist een nieuwe rit in 30 minuten, met de gebruikelijke marge van 15 minuten vóór en na het afgesproken tijdstip. De reiziger wordt dus binnen 45 minuten opgehaald. De telefonist controleert en past indien nodig het ophaaladres en telefoonnummer aan. Ongeacht de oorzaak van de miscommunicatie, moet de vervoerder de rit uitvoeren.

Bij herhaalde loosmeldingen neemt CMB Utrecht contact op met de reiziger. Als dit doorgaat, ontvangt de reiziger een waarschuwingsbrief. Bij verdere herhaling worden de ritkosten doorberekend en kan een (tijdelijk) reisverbod worden opgelegd.

57. Taxi is er (nog) niet

Als de taxi niet binnen 15 minuten na de afgesproken tijd arriveert, belt de reiziger naar de vervoerder. De telefonist controleert de ritstatus en informeert de reiziger over de vertraging. Als de vertraging 30 minuten of meer is, wordt de reiziger gevraagd of hij wil wachten of de rit wil annuleren. Als de reiziger besluit te wachten en de rit komt niet binnen de 30 minuten, mag de reiziger een particuliere taxi bestellen op kosten van de vervoerder. Deze kosten kunnen worden teruggevorderd door een klacht in te dienen met het betalingsbewijs van de rit.

58. Weigeren vervoer door chauffeur

De chauffeur heeft het recht om de reiziger niet te vervoeren als er een geldige reden is, waarbij veiligheid altijd vooropstaat. De uiteindelijke beslissing ligt bij de chauffeur. Enkele redenen voor weigering zijn:

- Onveilig vervoer van rolstoel, scootmobiel of andere hulpmiddelen/bagage;
- Scootmobielberijder wil niet lopend het voertuig in;
- Teveel bagage;
- Bedreiging van de chauffeur of andere passagiers;
- Overlast door dronkenschap of middelengebruik;
- Niet dragen van de veiligheidsgordel (zonder ontheffing);
- Huisdier mee (behalve blindegeleide- of soa-hond);
- Hygiëneproblemen;
- Niet willen betalen of niet gepast kunnen betalen.

Als de reiziger vindt dat dit onterecht is, kan er een klacht worden ingediend.

59. Verkeerd voertuig

Het kan voorkomen dat er een verkeerd voertuig voorrijdt, bijvoorbeeld een personenauto terwijl de reiziger in een rolstoel reist. Als dit komt door onjuiste informatie op de pas, wijst de chauffeur de reiziger hierop. De reiziger moet dit zelf doorgeven aan de gemeente voor aanpassing van de indicatie op de pas.

Als het verkeerde voertuig arriveert, meldt de chauffeur dit aan de centrale, en de vervoerder boekt een nieuwe rit op 30 minuten, met de normale marge van 15 minuten. Dit betekent dat de reiziger binnen 45 minuten met het juiste voertuigtype wordt opgehaald. De vervoerder zorgt ook voor een passend voertuig bij de retourrit en informeert CMB Utrecht of de gemeente over de foutieve indicatie.

Als de planner van de vervoerder een fout maakt en een verkeerd voertuig stuurt, mag de reiziger de rit weigeren. De chauffeur meldt dit aan de centrale, en er wordt een ander voertuig gestuurd, zonder dat er een nieuwe rit geboekt hoeft te worden.

60. Niemand aanwezig

Binnen Regiotaxi Utrecht dienen reizigers zelfstandig te kunnen reizen. Wanneer op het adres van bestemming niemand aanwezig is om de reiziger te ontvangen wordt verwacht dat de reiziger of begeleider zelf een geschikte oplossing kan bedenken (bijvoorbeeld een nieuwe rit bestellen of contact zoeken met degene met wie de afspraak was ingepland).

61. Korte boodschap

Het is niet toegestaan de chauffeur te vragen om te wachten voor een korte boodschap, zoals geld pinnen of een recept ophalen, of om de reis te onderbreken om een andere persoon op te halen.

Uitvoering van de rit

62. Gedrag reiziger

Van reizigers wordt verwacht zich netjes en respectvol te gedragen tegenover de chauffeur en medepassagiers. De orde, rust, veiligheid en bedrijfspgang mogen niet verstoord worden. Verstoring omvat onder andere:

- Hinderen van de chauffeur of medepassagiers
- Zichzelf of anderen in een onveilige situatie brengen
- Schade aan het voertuig veroorzaken
- Weigeren een pas te tonen of te betalen
- Onzedelijke handelingen verrichten
- Beledigende taal gebruiken

De aanwijzingen van de chauffeur dienen opgevolgd te worden. In het voertuig mag niet gerookt, gegeten of gedronken worden. Als hier niet aan wordt voldaan, mag de chauffeur de rit weigeren.

Daarnaast wordt van reizigers ook verwacht zich tijdens telefonisch contact netjes te gedragen. Medewerkers of medepassagiers kunnen klachten over het gedrag van de reiziger melden bij het CMB Utrecht, wat kan leiden tot een reisverbod met Regiotaxi Utrecht.

63. Veiligheidsgordel

Iedereen in het voertuig moet de veiligheidsgordel dragen. De chauffeur controleert dit en vertrekt pas wanneer iedereen is vastgegespt. Indien nodig helpt de chauffeur de reiziger met het vastmaken. Ook reizigers in een rolstoel moeten een gordel dragen. Als het nodig is, kan de chauffeur een verlengstuk bieden. Als de reiziger om medische redenen geen gordel kan dragen, dient een ontheffing getoond te worden. Deze kan worden aangevraagd bij het CBR via www.cbr.nl, na het invullen van een medische vragenlijst die door een arts ondertekend moet worden.

Als de veiligheidsgordel in de hals snijdt, kan een gordelgeleider (gordelclip) worden gebruikt. De reiziger moet deze zelf aanschaffen en meenemen. De

gordelgeleider mag alleen gebruikt worden door kinderen onder de 1,50 meter die te zwaar zijn voor een zitverhoger (36 kg+) of door volwassenen kleiner dan 1,50 meter.

64. Vastzetten rolstoel/hulpmiddelen

De chauffeur beoordeelt of de rolstoel of ander hulpmiddel veilig vervoerd kan worden. Het hulpmiddel moet voorzieningen hebben zodat het veilig vastgezet en vervoerd kan worden, eventueel als bagage. De chauffeur zorgt voor het in- en uitrijden van de rolstoel of hulpmiddel en het vastzetten ervan. Het (rolstoel)vastzetmateriaal wordt goed opgeborgen, zodat dit geen gevaar oplevert tijdens het rijden of tijdens het in- en uitstappen.

65. Inrijden scootmobiel

De reiziger met een scootmobiel stapt bij voorkeur via de normale instap in. De chauffeur plaatst de scootmobiel op de lift en duwt deze het voertuig in. De reiziger neemt plaats op een normale zitplaats. De scootmobiel moet stevig kunnen worden vastgezet, als dit niet het geval is en de scootmobiel niet op een andere veilige manier kan worden vastgezet, mag de chauffeur de scootmobiel niet meenemen. De vervoerder meldt dit bij het CMB Utrecht.

Als de reiziger het niet eens is met deze regels, wordt hij doorverwezen naar de gemeente.

66. Overstap naar zitplaats

Reizigers die reizen met een scootmobiel, opvouwbaar rolstoel of vastframerolstoel, mogen niet in of op dit hulpmiddel vervoerd worden. Zij moeten tijdens de rit op een normale zitplaats plaatsnemen. Ook voor overige rolstoelgebruikers geldt dat als zij de overstap kunnen maken naar een reguliere zitplaats, dit in verband met de veiligheid altijd de voorkeur heeft.

Als een rolstoelgebruiker de overstap vanuit de rolstoel naar een reguliere zitplaats niet kan maken, mag deze volgens de laatste versie van de Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden (Code VVR) alleen vervoerd worden in een **rolstoel die voldoet aan ISO 7176-19, te herkennen aan de ronde gele stickers met haaksymbolen.**



67. Combineren

Bij Regiotaxi Utrecht wordt de rit zoveel mogelijk gecombineerd met die van andere reizigers. De reiziger reserveert een plaats in het voertuig, niet het volledige voertuig.

De vervoerder houdt zich altijd aan de geldende regels voor ophalen, afzetten en omrijden.

68. Reisverbod

In sommige gevallen kan een reiziger een reisverbod bij Regiotaxi Utrecht krijgen. Als het CMB Utrecht een klacht over het gedrag van een reiziger ontvangt, wordt dit onderzocht en wordt de vervoerder om een toelichting gevraagd. CMB Utrecht neemt contact op met de reiziger voor diens kant van het verhaal. Als de klacht terecht blijkt, kan er een sanctie opgelegd worden, zoals een waarschuwing, vergoeding van de bruto ritkosten (de totale kosten van de rit) of een tijdelijk/permanent reisverbod. Een tijdelijk verbod duurt drie tot zes maanden.

Bij Wmo-pashouders wordt dit altijd gemeld bij de gemeente. Ook herhaaldelijke loosmeldingen kunnen leiden tot een reisverbod of het stopzetten van vaste ritten.

Hulpmiddelen en bagage

69. Hulpmiddelen

Het vervoer is toegankelijk voor:

- (Duw)rolstoel
- Elektrische rolstoel
- Afwijkende rolstoel (bv extra lang of extra breed).
- Opvouwbare rolstoel
- Scootmobiel
- Rollators/looprekken
- Opvouwbare kinderwagens
- Aankoppel-handbike
- Medische hulpmiddelen zoals okselkrukken en ademhalingsapparatuur

Deze hulpmiddelen dienen aangemeld te worden bij de reservering. De telefonist zal hier actief naar vragen.

Deze hulpmiddelen mogen onder andere niet mee met Regiotaxi Utrecht:

- Fiets
- Driewieler
- Vastframe-handbike
- Rolstoelmotor (speedy)
- Ligbedden

70. Liggend vervoer

Regiotaxi Utrecht biedt zittend vervoer. Reizigers die afhankelijk zijn van liggend vervoer, dienen contact op te nemen met de gemeente om te bespreken welke alternatieven er zijn.

71. Eisen aan hulpmiddelen

Het maximum formaat van een hulpmiddel dat gegarandeerd mee kan met Regiotaxi Utrecht is: 1,30 meter lang, 85 cm breed, 1,35 hoog. Als het hulpmiddel groter is, dienen deze afmetingen en/of bijzonderheden bij de pasgegevens genoteerd te worden. De vervoerder kan beoordelen of het hulpmiddel mee kan en in welk voertuig, en rekening houden met het aantal hulpmiddelen en passagiers.

Het hulpmiddel moet veilig vastgezet kunnen worden, eventueel als bagage. De reiziger moet zelf de driepuntsgordel kunnen dragen als hij of zij in het hulpmiddel wordt vervoerd. Zo niet, dan kan er niet met het hulpmiddel gereisd worden. Voor richtlijnen wordt verwezen naar de Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden (Code VVR).

<https://www.sociaalfondstaxi.nl/werknemer/opleidingen-sft/code-vvr>.

72. Rolstoel ABC

De vervoerder instrueert chauffeurs die rolstoel gebonden reizigers vervoeren. Daarvoor is onder andere een cursus ontwikkeld, het Rolstoel ABC, zie <https://www.sociaalfondstaxi.nl/werknemer/opleidingen-sft/internetcursussen/rolstoel-abc>. Rolstoelgebruikers kunnen ook kijken op de website www.rechttopveiligvervoer.nl.

73. Hoeveel bagage

Reizigers mogen maximaal 1 groot stuk bagage meenemen, bijvoorbeeld een weekendtas, koffer of boodschappentas. De bagage mag niet hinderlijk zijn voor medepassagiers. De chauffeur beoordeelt of de bagage inderdaad mee kan en veilig vervoerd kan worden.

Bijzonderheden voor Wmo-reizigers

74. Aanvullende indicaties

De gemeente kan aan de Wmo-reiziger aanvullende indicaties geven voor wat betreft het vervoer(middel). Hiervoor moet een aanvraag worden ingediend bij het Wmo-loket. De gemeente bepaalt welke aanvullende indicaties in de eigen gemeente verstrekt mogen worden. Dat kan dus verschillend zijn per gemeente. De aanvullende indicaties die bij Regiotaxi Utrecht bestaan zijn:

- Altijd vervoer per taxipersonenwagen
- Altijd vervoer per taxibus
- Altijd individueel vervoer
- Altijd voorin zitten

75. Restricties

Een gemeente kan een bestemmingsadres bestemmen als geblokkeerd adres voor Wmo-passen. Een adres wordt dan op basis van huisnummer en postcode geblokkeerd voor ritbestellingen voor desbetreffende pashouder(groep).

76. Individueel vervoer

Bij de indicatie individueel vervoer mag een reiziger niet met andere reizigers gecombineerd worden. De rit wordt rechtstreeks uitgevoerd zonder omrijden.

77. Kilometerbudget

Een aantal gemeenten hanteert een doorlopend of tijdelijk kilometerbudget. Dit betekent dat een Wmo-reiziger jaarlijks een beperkt aantal kilometers mag reizen tegen het vastgestelde tarief. De hoogte van dit budget kan per gemeente verschillen. Een gemeente kan een al eerder toegekend kilometerbudget van een reiziger indien nodig ophogen. De vervoerder informeert de reiziger op verschillende manieren en momenten over het resterende budget:

- Bij ieder telefoongesprek met de reiziger
- Op verzoek van de reiziger
- Per mail/brief indien 80% van het kilometerbudget is verbruikt
- Per mail/brief wanneer het betreffende budget is overschreden
- Via uw persoonlijke internetpagina

Als het budget op is, worden hogere reiskosten per kilometer in rekening gebracht. Alle indicaties en het op rekeningrijden blijven van toepassing. Het pasnummer blijft geldig en verandert niet. Voor vragen over de toekenning of hoogte van het kilometerbudget kan contact opgenomen worden met het Wmo-loket van de betreffende gemeente.

78. Nuttige informatie over de reiziger

De gemeente kan informatie over pashouders die voor de rituitvoering van belang kan zijn, laten opnemen in het pashouderbestand. Denk bijvoorbeeld aan informatie dat de reiziger slecht ziet, doof is, dementerend is of een verstandelijke beperking heeft.

Kwaliteit

79. Calamiteiten/ slecht weer

Vervoer met Regiotaxi Utrecht moet verantwoord plaatsvinden. Als de uitvoering van Regiotaxi Utrecht last heeft van een calamiteit of weersomstandigheid, overleggen vervoerder, het CMB Utrecht en betrokken partijen met elkaar.

80. Kwaliteit en tevredenheid

CMB Utrecht houdt in de gaten wat de kwaliteit is van de dienstverlening en wat de tevredenheid is van de reizigers. Hier gebruikt het CMB Utrecht een aantal verschillende manieren en instrumenten voor. De kwaliteit wordt onder andere gemonitord door:

- Uitgebreide data-analyse
- Analyse klachten
- Analyse ritgegevens

CMB Utrecht vraagt aan reizigers hoe tevreden ze zijn over de dienstverlening via:

- Consumentenplatform
- Klanttevredenheidsonderzoek

81. Consumentenplatform

Voor Regiotaxi Utrecht is een Consumentenplatform samengesteld dat Regiotaxi Utrecht reizigers vertegenwoordigt. Het Consumentenplatform is bedoeld om de gemeenten en de provincie te informeren over de ervaringen van de reizigers van Regiotaxi Utrecht, zodat de daar verzamelde informatie gebruikt kan worden om de dienstverlening van de vervoerders binnen de systeemkenmerken, aan te passen of te verbeteren. CMB Utrecht houdt contact met het Consumentenplatform en organiseert en faciliteert periodieke overleggen (minimaal 4x per jaar). De opdrachtgever is hierbij altijd aanwezig.

82. Klanttevredenheidsonderzoek

Minimaal twee keer per jaar wordt een schriftelijke enquête gestuurd naar een deel van de reizigers. Deze enquête is een onderzoek naar tevredenheid over algemene systeemkenmerken en uitvoering van Regiotaxi Utrecht. Ook zullen door het hele jaar heen telefonische enquêtes uitgevoerd worden.

83. Voertuig

De wet en de opdrachtgever stellen allerlei eisen aan de in te zetten voertuigen en de opdrachtgever controleert hierop. Voor de reiziger zijn vooral de volgende eisen aan de voertuigen van belang:

- Het voertuig moet toegankelijk zijn;
- Het voertuig moet voldoen aan de specifieke (medische) vervoerbehoefden;
- Het voertuig moet comfortabel, goed onderhouden en rookvrij zijn;
- In het voertuig moeten aanwezig zijn: blusapparaat, blusdeken, EHBO koffer, noodhamer, vastzetmateriaal;
- Tussen 1 november en 1 maart moeten alle wielen van winterbanden zijn voorzien (herkenbaar aan het sneeuwvlok beeldmerk);
- Het voertuig is voorzien van goedwerkende navigatie- en communicatie apparatuur;
- Er moet voldoende ruimte zijn voor rolstoelen, looprekken, inklapbare rolstoelen, handbagage en vastzetmiddelen en deze moeten veilig vervoerd kunnen worden;

Bij vervoer met een personenauto mogen twee passagiers vervoerd worden op de achterbank. Als er sprake is van drie gelijkwaardige zitplaatsen, mogen er drie personen vervoerd worden op de achterbank.

84. Herkenbaarheid voertuig

De voertuigen zijn goed herkenbaar als Regiotaxi Utrecht voertuig. Als er een voertuig ingezet wordt zonder Regiotaxi Utrecht bestickering dan moet er een duidelijk zichtbaar bord achter de voorruit geplaatst zijn met logo en aanduiding van Regiotaxi Utrecht. De voertuigen zijn schoon en

schadevrij (kleine beschadigingen uitgezonderd). De naam van de vervoerder mag op het voertuig staan.

85. Toegankelijkheid

De vervoerder is vrij in de keuze van de in te zetten voertuigen. Uiteraard moet het voertuig wel toegankelijk zijn voor de reiziger en voldoen aan specifieke vervoerbehoefden en extra rechten (bv. alleen vervoer in personenauto of voorin zitten). De meeste rolstoelbussen hebben een verlaagde instap. In deze voertuigen zijn vasthoudbeugels en stangen aangebracht.

86. Eisen chauffeur

De wet en de opdrachtgever stellen allerlei eisen aan de in te zetten chauffeurs, de opdrachtgever controleert hierop. Voor de reiziger zijn vooral de volgende eisen aan de chauffeurs zichtbaar en van belang. De chauffeur:

- Kent de spelregels van Regiotaxi Utrecht;
- Is vriendelijk, dienstverlenend en sociaal vaardig;
- Past 'het nieuwe rijden' toe;
- Is correct en representatief gekleed en herkenbaar als chauffeur door badge of uniform;
- Heeft kennis van omgang met de doelgroep en kan omgaan met diverse beperkingen;
- Heeft een erkend certificaat levensreddend handelen en reanimatie;
- 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.

87. Dienstverlening chauffeur

In de voorgaande onderwerpen is vaak al aangegeven wat een reiziger van de chauffeur mag verwachten. Dat is dat hij:

- Aanbelt bij aankomst ophaaladres, op verzoek ook bij het bestemmingsadres;
- De reiziger begeleidt van en naar de voordeur en helpt bij in- en uitstappen;
- Helpt met de bagage;
- Controleert of de juiste persoon instapt;
- De reiziger vraagt om de vervoerspas te laten zien;
- De reiskosten int indien sprake is van contante betaling;
- Erop toeziet dat in het voertuig nooit gerookt wordt, geen alcohol/drugs gebruikt wordt en niet gegeten wordt;
- Zorgt voor orde en rust in het voertuig;
- Zorgt dat er (op verzoek van een reiziger) geen muziek afgespeeld wordt;
- Zorgt voor veilig en comfortabel vervoer;
- Verkeersdrempels rustig en beheerst passeert;
- Toezielt op het gebruik van veiligheidsgordels;
- Zorgt voor het in- en uitrijden en vastzetten van een rolstoel scootmobiel, rollator en kinderzitjes;

-
- Rolstoelvastzetmateriaal opbergt.

Ten slotte mag de chauffeur de reiziger naar zijn/haar legitimatiebewijs vragen ter controle op het gebruik van de vervoerspas. De vervoerder meldt eventuele vermoedens van misbruik bij het CMB Utrecht. Ook eventuele andere gesignaleerde problemen worden door de chauffeur via de centrale naar het CMB Utrecht gecommuniceerd.

Informatie en klachten

88. Informatie over mogelijkheden

Voor algemene informatie over reismogelijkheden met Regiotaxi Utrecht kan men bellen met het regionummer of de website van Regiotaxi Utrecht raadplegen, waar ook de brochure gedownload kan worden. De brochure wordt ook meegeleverd met de vervoerspas. Voor informatie over de bereikbaarheid van een bestemming of de kosten van een reis, kan men contact opnemen met de het regionummer.

89. Informatie over persoonlijke kilometerbudget

De vervoerder registreert wat het persoonlijke kilometerbudget is en werkt dit bij als er ritten gereden zijn. De vervoerder informeert de pashouder over het resterende kilometerbudget bij ieder gesprek en op verzoek. Deze informatie staat ook op de persoonlijke pagina in de app. Als het budget bijna op is, en als het budget wordt overschreden, wordt de pashouder hierover geïnformeerd.

90. Verlies of diefstal van de vervoerspas

Bij verlies of diefstal van de vervoerspas kan tegen betaling een nieuwe pas aangevraagd worden via de website.

91. Gevonden voorwerpen

Wanneer er iets achterblijft in het voertuig, neemt de chauffeur dit mee naar de centrale. Reizigers kunnen verloren voorwerpen melden via het regionummer. De centrale van de vervoerder neemt rechtstreeks contact met de reiziger op als het voorwerp gevonden is.

92. Persoonlijke internetpagina

Pashouders kunnen via internet of de app ritgegevens, het resterende kilometerbudget en een rittenoverzicht bekijken.

93. Ritoverzicht

Een ritoverzicht met gereisde ritten en kilometers kan belangrijk zijn voor bijvoorbeeld de jaaropgave belastingen. Is men niet in staat dit overzicht zelf te bekijken of te printen dan kan het ook opgevraagd worden bij de vervoerder. Hiervoor mogen administratiekosten in rekening gebracht worden.

94. Klacht melden

Bij ontevredenheid kan de reiziger een klacht melden via het telefoonnummer 088-0025488 of via www.regiotaxiutrecht.nl/klachten. Het is niet de bedoeling de klacht direct bij de vervoerder in te dienen, omdat het Klachtenmeldpunt dan niet op de hoogte is.

De klacht moet binnen drie weken na de rit worden ingediend. Het Klachtenmeldpunt stuurt binnen drie werkdagen een ontvangstbevestiging en geeft aan wie de klacht zal behandelen. De vervoerder ontvangt de klacht binnen twee werkdagen om deze te onderzoeken. Het antwoord volgt binnen 10 werkdagen.

Als de reiziger niet akkoord gaat met de afhandeling, kan binnen drie weken na de ontvangst van de afhandelingsbrief een vervolgklacht worden ingediend bij de Klachtencommissie van Regiotaxi Utrecht. Meer informatie is te vinden op de website www.regiotaxiutrecht.nl.

95. Communicatie over Regiotaxi Utrecht

Contract Management Bureau Regiotaxi Utrecht informeert de reiziger op verschillende manieren over Regiotaxi Utrecht. Er is een website en er zijn brochures. Op de website worden ook actuele nieuwsberichten geplaatst. Voor meer informatie zie www.regiotaxiutrecht.nl.

96. Maatregelen voor optimale dienstverlening

Om reizigers in de toekomst nog beter van dienst te kunnen zijn, worden inkomende telefoongesprekken bij de vervoerder opgenomen. De gespreksopnames worden drie maanden bewaard.

97. Websites

Hieronder zijn websites opgesomd die, naast de website www.regiotaxiutrecht.nl mogelijk interessant zijn:

www.rechttopveiligvervoer.nl

www.valys.nl

www.knv.nl

www.cbr.nl

<https://www.sociaalfondstaxi.nl/werknemer/opleidingen-sfm>

<http://www.ns.nl/deur-tot-deur/consumenten/ns-zonetaxi.html>

<https://www.ikwilvervoer.nl/>

Wijzigingen

Hieronder vindt u een overzicht van de onderwerpen die veranderd zijn sinds de vorige versie.

Nieuw:

