

A close-up photograph of the front of a Mercedes-Benz car, showing the chrome grille with its characteristic diamond pattern, the hood ornament (a three-pointed star in a circle), and the hood. The car is dark-colored, possibly black or dark blue. The image is framed by a thin black border.

Vervoerreglement
Mobitax
Gemert-Bakel

Vervoerreglement Mobitax Gemert-Bakel

1. DEFINITIES

1.1 Definities van de in dit vervoerreglement gehanteerde begrippen zijn per artikel toegelicht.

2.VERVOERMOGELIJKHEDEN

2.1 Vervoergebied

2.1.1 Het vervoergebied begint of eindigt op het grondgebied van de gemeente Gemert-Bakel en betreft een vervoer gebied van maximaal 5 zones. Een aantal belangrijke puntbestemmingen moet ten minste kunnen worden bereikt, wanneer deze bestemming niet valt binnen het vervoersgebied van 5 zones. Deze bestemming zijn toegevoegd en aangemerkt als puntbestemmingen. *De opdrachtgever heeft de ziekenhuizen en revalidatiecentra in de volgende plaatsen aangewezen als puntbestemming Boxmeer, Deurne, Eindhoven, Geldrop, Helmond, Nijmegen, Veghel, Veldhoven en Venray.*

2.2 Reikwijdte

2.2.1 Binnen het vervoergebied is het mogelijk om over maximaal 5 zones te reizen, zijnde de zone waar wordt ingestapt, de zone waar wordt uitgestapt en maximaal drie tussenliggende zones.

2.2.2 Ritten waarvan zowel het herkomst als ook het bestemmingsadres buiten de gemeente Gemert-Bakel is gelegen zijn **niet** toegestaan.

2.2.3 Er zijn een aantal puntbestemmingen aangewezen door de gemeente. Het is voor die WMO, 65+ en overige pashouders mogelijk om tegen een tarief ter hoogte van de eigen bijdrage naar de door de gemeente aan gegeven puntbestemmingen te reizen ook al is de reisafstand meer dan 5 zones.

2.2.4 Reizen naar bestemmingen buiten het vervoergebied is, met uitzonderingen van de puntbestemmingen, niet toegestaan.

2.3 Maximum

2.3.1 Het gebruik van Mobitax is, voor wat betreft het aantal ritten, ongelimiteerd. Met dien verstande dat het aantal toegekende zones niet wordt overschreden.

3. OPERATIONELE TIJDEN

3.1 Mobitax rijdt gedurende het hele jaar op de volgende tijden:

- Maandag t/m zondag van: 07:00 - 01:00 uur

3.1.1 De eerste rit kent als afgesproken vertrektijd op zijn vroegst 07:00 uur en de laatste rit een afgesproken vertrektijd van uiterlijk 00:59.

3.1.2 Op oudejaarsavond stopt het vervoer tussen 23:30 en 00:30 uur.

4. KLANTENPAS

4.1 De door de opdrachtgever aangewezen doelgroepen, namelijk de WMO, 65+ en overige, dienen te beschikken over een vervoerspas. Sociaal of medische begeleiders hoeven niet over een dergelijke pas te beschikken.

4.2 Bij verlies of diefstal van de pas moet de reiziger dit direct aan de vervoerder melden. De vervoerder blokkeert de oude pas en zorgt ervoor dat de reiziger binnen enkel werkdagen een nieuwe pas heeft. Bij deze vervanging van de pas zal noch de opdrachtgever, noch de reiziger kosten in rekening worden gebracht. Bij herhaling zal bij de pashouder maximaal € 15,00 per pas in rekening worden gebracht.

5. RESERVEREN

5.1 Reserveringsnummer

5.1.1 Iedere rit kan gereserveerd worden bij een centraal reserveringsnummer. Het reserveringsnummer is 0492-36 31 36. Reserveren voor doven en slechthorenden is ook mogelijk per fax of per e-mail (info@vanhelvoorttaxi.nl).

5.1.2 Het reserveringsnummer is bereikbaar tijdens de operationele uren.

5.1.3 Er kunnen meerdere ritten (dus ook retourritten) tegelijk worden gereserveerd. Herhaaldelijk voorkomende ritten kunnen voor maximaal 1 jaar in één keer worden gereserveerd.

5.2 Reserveren van een rit

5.2.1 Een rit met Mobitax dient uiterlijk 1 uur voor het gevraagde ophaaltijdstip te worden gereserveerd. Ritten die in het eerste operationele uur aanvangen dienen de dag ervoor uiterlijk om 23:59 gereserveerd te zijn door de klant.

5.2.2 Bij ritten die korter dan 1 uur van te voren worden gereserveerd kan de vervoerder besluiten vanwege plantechische redenen een dergelijke rit niet op het gevraagde tijdstip uit te voeren. Dit moet dan bij reservering aan de klant worden gemeld.

5.2.3 De klant kan op twee manieren aangeven hoe laat de rit moet plaatsvinden, door het aangeven van de gewenste ophaaltijd of door het aangeven van de gewenste aankomsttijd. In beide gevallen wordt een ophaaltijd afgesproken.

5.2.4 Van de afgesproken ophaaltijd mag maximaal vijftien minuten voor of na de afgesproken ophaaltijd worden afgeweken.

5.2.5 De vervoerder mag bij de reservering van de rit de klant een afwijkend voorstel doen betreffende de vertrek - en aankomsttijd. In dat geval zijn de hiervoor genoemde marges van toepassing op het afgesproken tijdstip. Wanneer de klant niet wenst in te gaan op het voorstel van de vervoerder, dan dient de vervoerder in overeenstemming met de wensen van de klant, met inachtneming van voornoemde marges het vervoer uit te voeren.

5.3 Terugbelservice

5.3.1 De klant wordt ofwel kan circa 5 minuten voor de komst van het voertuig telefonisch of per SMS geïnformeerd dat het voertuig onderweg is.

5.3.2 Het gestelde in lid 1 geldt voorzover de klant bereikbaar is op het vaste thuisadres, per mobiele telefoon of op het telefoonnummer van het ophaaladres dat bij de ritreservering is doorgegeven.

5.3.3 Wanneer de taxi te laat is wordt de klant daarover geïnformeerd, zover het telefoonnummer bij de centrale bekend is van het ophaaladres.

5.4 Afmelden van ritten

5.4.1 Gereserveerde ritten kunnen worden afgemeld via het nummer 0492-36 31 36. Afmelden van gereserveerde ritten is mogelijk tot uiterlijk 60 minuten voor de gevraagde ophaaltijd.

5.4.2 Bij niet afmelding, dan wel te late afmelding kan de vervoerder de reiziger aansprakelijk stellen voor de gemaakte kosten ofwel wordt de eigenbijdrage van de bestelde rit in rekening gebracht.

5.5 Prioriteitsritten

5.5.1 Indien het een prioriteitsrit betreft dient de klant dit bij de aanvraag te vermelden. Tevens dient een prioriteitsrit minimaal 2 uur van te voren te worden gereserveerd.

5.5.2 Prioriteitsritten zijn ritten waarbij de reiziger niet later op de plaats van bestemming mag aankomen dan is opgegeven. Het is wel toegestaan dat de reiziger maximaal 25 en minimaal 10 minuten voor de afgesproken tijd op de afgesproken plaats aanwezig is.

5.5.3 Prioriteitsritten zijn ritten van en naar begrafenissen, crematies, huwelijksluitingen, andere plechtigheden en aansluitingen op andere OV voorzieningen zoals streekbus en trein.

5.6 Gevraagde gegevens

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

- Het pasnummer
- Het gewenste ophaaltijdstip, eventueel het gewenste aankomsttijdstip
- Het ophaaladres
- Het bestemmingsadres
- Het telefoonnummer ten behoeve van de terugbelservice
- De gegevens van de eventuele retourrit
- Het aantal personen waarmee gereisd wordt, inclusief eventuele sociale of medische begeleider, Soho- of blindengeleidehond.
- Het al dan niet meenemen van hulpmiddelen en/of omvangrijke bagage (rollator/rolstoel).

6. UITVOERING VAN RITTEN

6.1 Dienstverlening door de chauffeur

6.1.1 De dienstverlening door de chauffeur moet in ieder geval bestaan uit:

- Begeleiding van de klant van en naar voordeur/voertuig, indien de klant dit wenst
 - Hulp bij het in- en uitstappen
 - Het dragen van bagage
 - Het in- en uitrijden en vastzetten van een rolstoel, scootmobiel en rollator
 - Toezien op het gebruik van veiligheidsgordels
 - Aanbellen aan de voordeur, melden bij receptie etc.
 - Erop toezien dat in het voertuig niet wordt gerookt en/of alcohol wordt gebruikt
 - Ervoor zorgen dat orde en rust in het voertuig wordt gehandhaafd
 - Rustig en verantwoord rijgedrag waarbij de verkeersregels in acht worden genomen.
- Obstakels zoals drempels en rotondes worden rustig genomen, vooral als sprake is van rolstoelvervoer en/of vervoer van visuele gehandicapten.

6.2 Combinaties

6.2.1 Ritten kunnen gecombineerd worden. Dit betekent dat reizigers samen met andere reizigers kunnen worden vervoerd.

6.3 Gereed zijn voor vertrek

6.3.1 De reiziger dient binnen de marges rondom het geplande vertrektijdstip gereed te zijn voor vertrek bij de deur van het vertrekadres. In het geval van een wooncomplex is de deur, de(hoofd)ingang van het betreffende wooncomplex.

6.3.2 De chauffeur wacht na aanbellen niet langer dan drie minuten. Binnen deze drie minuten dient de reiziger voor vertrek gereed te zijn.

6.3.3 Indien de reiziger niet gereed is na drie minuten, laat de chauffeur een **Niet Thuiskaart** met daarop vermeld het pasnummer of naam, het telefoonnummer van de centrale, het tijdstip dat de chauffeur aanwezig was, chauffeursnummer, in de brievenbus achter. Het meldingskaartje is voorzien van het logo van “Van Helvoort Taxi”.

6.4 Omrijden

6.4.1 De Mobitax hoeft een klant niet rechtstreeks van ophaaladres naar bestemmingsadres te rijden. Er mag in verband met de mogelijkheid van combinaties van de route worden afgeweken.

6.4.2 De tijd die een klant doorbrengt in het voertuig mag maximaal 1,5 maal normale reistijd betreffen.

6.5 Bepalingen voor de reiziger

6.5.1 Het is verboden gebruik te maken van Mobitax op zodanige wijze dat orde, rust, veiligheid of een goede bedrijfsgang wordt of kan worden verstoord. Het is niet toegestaan te roken in het voertuig.

7.TARIEVEN

7.1 Tarief

7.1.1 Het aantal te betalen zones wordt bepaald aan de hand van de kortste route in zones, zonder rekening te houden met de ligging van de wegen en natuurlijke barrières.

7.1.2 Bij elke rit dient de klant naast het aantal zones dat gereisd wordt een instapzone te betalen ter hoogte van het tarief dat voor hem van toepassing is.

7.1.3 Er is een standaard reizigerstarief per zone. Mocht deze wijzigen dan wordt dit door opdrachtgever bekend gemaakt aan de doelgroep WMO. Voor de doelgroep 65+ en overige behoudt de opdrachtgever zich het recht voor om de eigen bijdrage te wijzigen. Een eventuele wijziging wordt vooraf door de opdrachtgever bekend gemaakt.

7.2 Begeleiding

7.2.1 Een klant moet (eventueel met een begeleider) zelfstandig kunnen reizen.

7.2.2 Personen die in het bezit zijn van een indicatie medische begeleider in het kader van de WMO/Mobitax, **moeten** zich laten begeleiden door een begeleider, waarbij de begeleider is vrijgesteld van betaling van het reizigerstarief. De begeleider maakt dezelfde taxirit (vanaf hetzelfde herkomstadres en bestemmingsadres) en de begeleider kan **geen** rolstoel en/of scootmobiel gebruiker zijn.

7.2.4 Voor de sociale begeleider, is geen indicatie nodig. Deze begeleider maakt dezelfde taxirit (vanaf hetzelfde herkomstadres en bestemmingsadres) en betaalt een bijdrage die overeenkomt met de bijdrage die een pashouder betaalt. Sociaal begeleider kan **geen** rolstoel en/of scootermobiel gebruiker zijn.

7.3 Dieren

7.3.1 Uitsluitend blindengeleidehonden of andere hulphonden, als zodanig herkenbaar, kunnen gratis meereizen met een betalende passagier.

7.3.2 Het meereizen van dergelijke dieren dient bij de ritreservering te worden gemeld.

7.3.3 Het vervoeren van kleine huisdieren is toegestaan mits verpakt in tas, kooi of mand.

7.4 Betaling WMO doelgroep

7.4.1 De rit hoeft niet contant aan de chauffeur te worden betaald. De reiziger krijgt achteraf per kwartaal een factuur met daarop het aantal ritten en het te betalen bedrag. De betaling vindt bij voorkeur plaats middels een automatisch incasso. In het andere geval kan de factuur worden betaald middels een bankoverschrijving of contant worden voldaan op onze centrale te Gemert. **Betaling Doelgroep overige en 65 + geschied contant aan chauffeur tijdens de rit.**

8.VOERTUIGEN

8.1 Voertuigtypes

8.1.1 Voor Mobitax worden taxi's en 8- persoons (rolstoel) minibussen ingezet. De in te zetten voertuigen mogen niet ouder zijn dan 10 jaar.

8.2 Toegankelijkheid voertuigen

8.2.1 Het rolstoelvervoer voldoet aan de richtlijnen opgenomen in de Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden opgesteld door het KBOH (Kwaliteit en Bruikbaarheidonderzoek van Hulpmiddelen voor gehandicapten en ouderen) onderdeel uitmakend van het Convenant Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden.

8.2.2 Alleen rolstoeltypen die veilig kunnen worden bevestigd worden vervoerd.

8.2.3 De voertuigen zijn voorzien van stabeugels en handgrepen of geleidestangen.

8.2.4 De rolstoelplaats wordt bereikt door twee openslaande achterdeuren en een lift.

8.2.5 De passagier neemt gedurende de reis plaats op een reguliere zitplaats. Indien de passagier niet in staat is om op een reguliere zitplaats plaats te nemen wordt de passagier in de rolstoel vastgezet.

8.2.6 Passagiers in een scootermobiel neemt ten aller tijden plaats op een reguliere zitplaats en stappen in via de reguliere ingang. Indien de passagier dit weigert zal diegene niet worden vervoert.

9. KLACHTEN, MELDINGEN EN INFORMATIE

9.1 Meldingen ofwel opmerkingen met betrekking tot de dienstverlening kunnen worden gedaan via het nummer 0492- 36 31 36 of de klanten reactiekaart.

9.2 Klachten kunnen schriftelijk of via het emailadres info@vanhelvoorttaxi.nl worden gemeld bij het Klachten Meld Punt Mobitax. Verder is een klachtenprocedure van toepassing.

9.3 In de klachtenprocedure is de procedure van de geschillencommissie opgenomen.

9.4. Voor algemene informatie over de Mobitax is het informatienummer 0492- 36 31 36 en de website beschikbaar.