



**2022**

**Collectief  
Vraagafhankelijk  
Vervoer (CVV)  
Voorne-Putten**

[www.vpflexvervoer.nl](http://www.vpflexvervoer.nl)

## Inleiding

Vanaf 1 januari 2019 wordt het Collectief Vraagafhankelijk Vervoer - het CVV - in de regio Voorne-Putten (De gemeenten Brielle, Hellevoetsluis, Nissewaard en Westvoorne) uitgevoerd onder de naam VP Flex Vervoer. In deze brochure gebruiken we alleen deze nieuwe naam om mogelijke verwarring te voorkomen.

De landelijke taxi-organisatie De Vier Gewesten (DVG) uit Rijen is contractpartner van de samenwerkende gemeenten voor de uitvoering van het VP Flex Vervoer.

Lokale vervoerders Taxi Overgaauw en Taxi Nijholt - aangesloten bij de DVG-keten - voeren uw ritten uit. In deze folder gebruiken we "de vervoerder".

In deze folder leggen we u zo goed mogelijk de algemene regels van het VP Flex Vervoer uit. Heeft u nog meer vragen? Veel informatie is terug te vinden op de website [www.vpflexvervoer.nl](http://www.vpflexvervoer.nl) of bel de Klantenservice 088-1050143 (lokaal tarief). Zij kunnen u verder helpen.

## Het doelgroepenvervoer Voorne-Putten

Het VP Flex Vervoer is bestemd voor vier vormen van vervoer:

- ⦿ het Collectief Vraagafhankelijk Vervoer (CVV) in het kader van de Wmo;
- ⦿ voor de inwoners van Nissewaard het vervoer naar dagbestedingen in het kader van de Wmo;
- ⦿ voor de inwoners van Brielle, Hellevoetsluis en Westvoorne het vervoer naar dagbestedingen in het kader van de Wmo, die buiten het grondgebied van deze gemeenten liggen;
- ⦿ het Leerlingenvervoer in het kader van de wet op het primair onderwijs, wet op de expertisecentra en de wet op het voortgezet onderwijs;
- ⦿ het vervoer Jeugdzorg in het kader van de Jeugdwet.


**Deze folder is voor gebruikers van VP Flex vervoer die onder het CVV vallen.**

Of u recht heeft op VP Flex Vervoer bepaalt uw gemeente. Zij bepaalt ook op welke wijze u van dit vervoer gebruik mag maken, bijvoorbeeld of begeleiders mee moeten of mogen, of u met andere reizigers gecombineerd kan worden, etc.

## De ritten met VP Flex Vervoer

### Hoeveel mag u reizen?

U krijgt jaarlijks 1.800 kilometer aan reisbudget. Uw gemeente geeft dit door aan de vervoerder, dus daar hoeft u zelf niet voor te zorgen of op te letten. U mag hiermee zoveel ritten maken als u wilt. Is het budget op, dan kunt u blijven reizen met het VP Flex Vervoer, maar dan moet u wel de duurdere "commerciële" ritprijs betalen. De vervoerder informeert u bij elke nieuwe ritaanvraag over het restant van uw reisbudget. U kunt uw budget ook checken via de website. Als u 75% van de kilometers heeft verbruikt, krijgt u een bericht van de vervoerder over de stand van zaken.



De vervoerder zorgt dat de kilometers die u iedere rit maakt, in mindering worden gebracht op uw reisbudget. Dat aantal kilometers wordt voor elke rit aan de hand van een gangbare routeplanner en op basis van de snelste route vastgesteld. Moeten we omrijden dan gaat dat dus niet van uw budget af! **Let op:** heen- en terugritten kennen vaak andere

kilometers en dus ritkosten voor u. Dit komt omdat ze dan andere afstanden hebben, bijvoorbeeld als gevolg van eenrichtingswegen. Via e-mail kunt u maximaal 2 maal per jaar kosteloos een overzicht van het reistegoed aanvragen. Wilt u dit overzicht vaker of per post ontvangen dan brengen wij € 1,50 per overzicht in rekening.

---

### Waar en hoe ver mag u reizen?

Het vervoersgebied omvat het grondgebied van de gemeenten Brielle, Hellevoetsluis, Nissewaard en Westvoorne. Al uw ritten met het VP Flex Vervoer die hier beginnen en/of eindigen zijn toegestaan. Een enkele rit mag echter niet langer zijn dan 25 km (via de kortste route). Dit wordt door de vervoerder bepaald. Er is één uitzondering, namelijk:

🕒 De zogenaamde puntbestemmingen. Dit zijn belangrijke bestemmingen die meer dan 25 km van uw adres kunnen liggen. Daar mag u nog met uw goedkope tarief naartoe. Het zijn de volgende adressen:

- ✓ Maasstad Ziekenhuis/Zorgboulevard
- ✓ St. Franciscus Gasthuis & Vlietland/Rijndam Revalidatiecentrum
- ✓ Vlietland Ziekenhuis
- ✓ Rijndam revalidatiecentra Rotterdam
- ✓ Erasmus MC-Daniel den Hoed Oncologisch Centrum
- ✓ Erasmus MC-Dijkzigt Rotterdam

- ✓ Ikazia Ziekenhuis Rotterdam
- ✓ Oogziekenhuis Rotterdam
- ✓ Van Weel-Bethesda Ziekenhuis
- ✓ Spijkenisse Medisch Centrum
- ✓ Havenpolikliniek/Ziekenhuis Rotterdam
- ✓ Veerhaven Rozenburg
- ✓ Transferium Maasvlakte
- ✓ Fast Ferry Maasvlakte
- ✓ Metro Spijkenisse Centrum

Wilt u verder reizen dan 25 km dan kunt u gebruik maken van de landelijke ritservice van Valys ([www.valys.nl](http://www.valys.nl)).

### Wat is een prioriteitsrit?

Naast de gewone ritten zijn er ook prioriteitsritten. Dit zijn ritten die om medische of sociale noodzaak ook vóór negen uur 's morgens plaats mogen vinden. Bijvoorbeeld ritten naar een huwelijk, uitvaart, jubileum, examen of een medische afspraak (operatie of nuchter bloedprikken bij de huisarts).

Andere afspraken kunt u in samenspraak met de specialist of huisarts plannen na 09:00 uur.

### Op welke momenten kunt u met het VP Flex Vervoer reizen?

Soort rit	Dagen	Tijdvak (voor vertrek)
Gewone rit	Alle dagen	09:00 uur tot 24:00 uur
Prioriteitsrit	Maandag tot en met vrijdag	07:00 uur tot 24:00 uur
Prioriteitsrit	Zaterdag en zondag	08:00 uur tot 24:00 uur

Op Oudejaarsdag stoppen de ritten om 20:00 uur. Houd hiervoor de berichten in de gaten.

### Rijdt het VP Flex Vervoer altijd?

Ja en nee. Ja, zolang de veiligheid niet in gevaar is.

Een file is natuurlijk heel vervelend, maar de chauffeur bereikt uiteindelijk wel uw bestemming en hopelijk ook nog op tijd. Nee, als de veiligheid van u, uw medereizigers, de andere weggebruikers en natuurlijk de chauffeur, in gevaar is. Dit is bijvoorbeeld bij heel slecht weer, zoals ijzel. Dan nog doet het VP Flex Vervoer er alles aan om u toch thuis te krijgen, maar dit kunnen wij dan niet garanderen. Wanneer code rood is afgegeven door het KNMI, wordt niet gereden. En er is nog een bijzondere situatie, namelijk bij een landelijke staking van taxichauffeurs. Informatie over dergelijke calamiteiten ziet u op de website [www.vpflexvervoer.nl](http://www.vpflexvervoer.nl). Wij verzoeken u bijvoorbeeld bij slecht weer, eerst de website te checken, voordat u de vervoerder belt. De telefooncentrale is in zulke situaties namelijk altijd erg druk.

### Met VP Flex Vervoer reist u gecombineerd!

Het is gebruikelijk dat er tijdens uw rit ook andere reizigers op andere adressen in- en uitstappen. Hierdoor kan uw rit langer duren. De afspraak is dat uw

rit niet langer mag duren dan 2 keer de duur volgens de snelste route.

### En als u niet gecombineerd mag worden?

Er zijn - medische - redenen dat u niet gecombineerd kunt worden met andere reizigers. Van uw gemeente krijgt u dan een (tijdelijke) indicatie "individueel" vervoer. Uw gemeente geeft dit door aan de vervoerder, dus daar hoeft u zelf niet voor te zorgen. Als u een rit boekt houden wij hier zoveel mogelijk rekening mee. U zit dan alleen in de taxi of taxibus van het VP Flex Vervoer, behalve als u zelf een begeleider meeneemt.

### Wat verstaan we onder "de voordeur" bij "van-deur-tot-deur-vervoer"?

De voordeur is de deur van uw woning of van uw bestemming. Onder voordeur verstaan we ook de ingang van een trein-, metro- of busstation, de ingang van winkelcentra en openbaar vervoershaltes. Bij een wooncomplex vormt de centrale ingang de voordeur. De chauffeur helpt u zoveel mogelijk van en tot deze voordeur en niet verder.

### **Hoe laat komt de taxi van het VP Flex Vervoer u ophalen bij een normale rit?**

Bij het boeken van een normale rit geeft u aan hoe laat u graag opgehaald wilt worden. De taxi van het VP Flex Vervoer komt dan 15 minuten voor tot 15 minuten na deze opgegeven tijd bij u aan. U krijgt 5 minuten voor de verwachte aankomsttijd een telefoontje, sms of app, dat de taxi er bijna is. U zorgt er dan voor dat u klaar bent om zo snel mogelijk in te stappen. De taxi rijdt na 5 minuten wachten weg als u nog niet bij "de voordeur" bent. De chauffeur belt wel altijd eerst aan, voordat hij wegrijdt.

### **Hoe laat komt de taxi van het VP Flex Vervoer u ophalen bij een prioriteitsrit?**

Bij een prioriteitsrit gaat het erom dat u ergens op tijd aankomt. De afspraak is dat u 5 minuten tot maximaal 15 minuten vóór de afgesproken tijd aankomt bij het bestemmingsadres. Bij het boeken van de prioriteitsrit berekenen wij hoe laat u dan moet worden opgehaald. Dit wordt vervolgens aan u vertelt. Voor de vertrektijd gelden dezelfde spelregels als bij het ophalen bij een normale rit zijn uitgelegd (zie hierboven).

### **Als u wilt overstappen van of naar het Openbaar Vervoer (OV)**

Met het VP Flex Vervoer kunt u ook prima overstappen op het Openbaar Vervoer: trein, metro of bus. Hoe werkt dat? U meldt bij het boeken van de rit dat u wilt overstappen. Daarbij vertelt u hoe laat de trein/metro/bus vertrekt of aankomt. Wij weten ongeveer uw reistijd en zorgen dat u circa 10 minuten voor het vertrek (of de

afgesproken afzettijd als u iets langer looptijd nodig heeft) afgezet wordt of circa 10 minuten na aankomst opgehaald wordt. Bij het boeken berekenen wij - bij overstap op het OV - hoe laat u opgehaald moet worden. Voor vertrektijden gelden dan weer dezelfde spelregels als bij het ophalen bij een normale rit zijn uitgelegd (zie hierboven).

Stapt u over van OV naar het VP Flex Vervoer, dan berekenen wij hoe laat u, bij benadering, op uw bestemmingsadres aankomt. Hierbij hanteren wij een marge van een kwartier. Dat wil zeggen dat wij u binnen 15 minuten na aankomst komen ophalen.

### **U heeft een indicatie medisch begeleider**

Kunt u om medische redenen niet zonder begeleider met het VP Flex Vervoer reizen, vraag dan bij uw gemeente toestemming om een medisch begeleider mee te nemen. Krijgt u toestemming, dan reist u met begeleider in het VP Flex Vervoer. Houdt u rekening met het volgende:

- Als is vastgesteld dat u bij uw rit een medisch begeleider nodig heeft, dan mag u niet zonder medisch begeleider reizen. Er moet dus altijd een medische begeleider mee. Dit is bekend bij de vervoerder en de chauffeur. Er kan maar één medisch begeleider tegelijk mee. Deze hoeft geen eigen bijdrage te betalen en rijdt dus kosteloos met u mee. Het hoeft niet altijd dezelfde persoon te zijn.
- De medisch begeleider dient minimaal 16 jaar te zijn, tenzij de gemeente hier een uitzondering op maakt en de vervoerder hierover heeft geïnformeerd.

### **U heeft niet de bovenstaande indicatie en wilt toch iemand meenemen**

Dat kan. Hiervoor gelden de volgende regels:

- Er mag altijd één persoon met u meereizen voor het tarief dat u ook betaalt. Deze meereizende persoon moet wel precies dezelfde rit maken als u, dus mag niet op andere plaatsen in- of uitstappen.
- Naast de ene meereizende persoon mag u zoveel mensen meenemen als u wilt. Deze extra medereizigers betalen dan het commerciële tarief. Zij krijgen dus niet de korting waar u en de eerste meereizende persoon voor reizen.

### **U wilt een dier meenemen**

Een blindengeleidehond - of SOHO-hond mag gratis mee. Deze mag niet op een stoel of bank zitten. Onze chauffeurs kennen de landelijke regels en bij de vervoerder is bekend dat u een hulphond heeft. Wilt u met uw dier - niet zijnde een blindengeleide of SOHO-hond - bijvoorbeeld naar de dierenarts en past het dier in een draagmand die u op schoot kunt houden, dan mag deze ook gratis mee. Kan dit niet, dan mag uw huisdier helaas niet met VP Flex Vervoer mee. Vermeld bij het boeken van uw rit altijd dat u een huisdier of hulphond meeneemt.

### **U wilt één of meerdere kinderen meenemen**

Kinderen mogen met u meereizen zolang zij tot uw gezin behoren. Een kind van 0 t/m 3 jaar reist gratis met u mee. U moet zelf - indien nodig - zorgen voor een stoelverhoger. Voor kinderen van 4 t/m 11 jaar betaalt u voor de rit dezelfde eigen bijdrage als uzelf.

Voor kinderen vanaf 12 jaar betaalt u het commerciële tarief. Behalve voor het eerst kind boven de 12 jaar, want die telt als "sociaal begeleider". Uw kind (tot 18 jaar) mag alleen met het VP Flex Vervoer reizen als u ook mee gaat. U mag uw kind dus niet met uw pas een boodschap laten doen met het VP Flex Vervoer.

### **U reist met een rolstoel**

De vervoerder en de boekingscentrale hebben van uw gemeente doorgekregen dat u altijd met een rolstoel reist. Daar hoeft u dus niet zelf voor te zorgen.



Wilt u met uw rolstoel gebruik maken

van het VP Flex Vervoer, dan moet uw rolstoel voldoen aan de eisen voor veilig vervoer en de desbetreffende sticker hebben. Is uw rolstoel niet veilig en heeft u deze sticker niet dan mag u tijdens de rit niet in deze rolstoel zitten. De chauffeur helpt u via de lift in en uit het voertuig, waarbij u in uw rolstoel mag blijven zitten. Ook tijdens de rit mag u in uw goedgekeurde rolstoel blijven zitten, maar wel in de noodzakelijke gordels. Uw rolstoel wordt dan door de chauffeur verankerd. Veiligheid staat voorop!

Uw sportrolstoel mag mee als bagage, maar meld dit wel bij het boeken van uw rit. Reist u met een elektrische rolstoel dan kunt u over het algemeen reizen met VP Flex Vervoer. Omdat er zoveel verschillende uitvoeringen van elektrische rolstoelen zijn vragen wij u contact op te nemen met uw gemeente. Zij bespreken dan in overleg met de vervoerder of uw rolstoel geschikt is voor het VP Flex Vervoer.

### **U wilt met een scootmobiel reizen**

U mag met uw scootmobiel mee met het VP Flex Vervoer.

Daarvoor gelden de volgende regels:

- De rit waarmee u uw scootmobiel meeneemt, moet minimaal 3 kilometer zijn.
- U mag tijdens de rit niet op uw scootmobiel blijven zitten. U moet op een stoel in het voertuig plaatsnemen.
- U mag uw scootmobiel niet zelf via de lift naar binnen of naar buiten rijden. U moet via de deur het voertuig instappen en op een stoel gaan zitten. De chauffeur duwt via de lift uw scootmobiel naar binnen en zet deze vast.
- Kunt u niet zelfstandig de bus instappen dan kunt u staande via de lift naar binnen, de chauffeur helpt u hierbij. Let wel; dit kan voor de chauffeur een gevaarlijke handeling zijn, dus als deze het niet vertrouwt mag de chauffeur dit weigeren. Anders kunt u eventueel met een zogenaamde "transferrolstoel" geholpen worden, gebruik hiervan moet u bij het boeken van de rit melden. Bespreek dit met uw gemeente om dit goed af te stemmen.
- Indien u uw scootmobiel "uitgebouwd" heeft, kan deze te groot zijn om mee te nemen. Dan kunt u met uw scootmobiel mogelijk geen gebruik maken van het VP Flex Vervoer.

De vervoerder heeft een bijzondere service voor pashouders met een scootmobiel. Krijgt u tijdens een reis in het vervoergebied pech met uw scootmobiel, dan haalt de vervoerder deze binnen een uur na melding op en brengt u en uw kapotte scootmobiel naar huis.

U kunt contact opnemen met de vervoerder om gebruik te maken van deze service.

### **U wilt andere hulpmiddelen of bagage meenemen**

Het meest voorkomende hulpmiddel is een rollator. Deze mag altijd mee, maar meld het bij het boeken van uw rit. Dit geldt overigens voor alle bijzondere hulpmiddelen die u mee wilt of moet nemen, zoals zuurstofflessen, krukken, etc.

Gewone bagage, zoals bijvoorbeeld een koffer, mag ook mee. Kunt u het makkelijk op schoot houden - zonder gevaar of hinder voor andere reizigers - dan is het geen probleem. Moet de bagage in de bagageruimte mee, dan mag u 1 stuk bagage meenemen van "normale" afmeting. Meld altijd bij het boeken van uw rit dat u bagage meeneemt. Het eindoordeel betreffende bagage is aan de chauffeur. VP Flex Vervoer is niet bedoeld voor verhuizingen e.d. Dat zult u begrijpen.

## Een rit boeken met VP Flex Vervoer

### U kunt u uw rit boeken:

- ✓ Via de website: [www.vpflexvervoer.nl](http://www.vpflexvervoer.nl).
- ✓ Met de telefoon: 088-1050166 (lokaal tarief).

Wij adviseren het eerst te proberen via de website. Daar is veel informatie beschikbaar en u zult merken hoe eenvoudig dit werkt. Bovendien heeft u dan geen belkosten!

### Hoe lang van te voren kunt u boeken?

Wat en hoe wilt u boeken?	Wat is de spelregel?
Een normale rit via de telefoon.	Uiterlijk <u>60 minuten</u> voor de gewenste vertrektijd.
Een normale rit via de website.	Uiterlijk <u>60 minuten</u> voor de gewenste vertrektijd. U ontvangt per mail/app een bevestiging.
Een prioriteitsrit via de telefoon.	Uiterlijk <u>60 minuten</u> voor de gewenste aankomsttijd. Is de aankomsttijd voor 09:00 uur, dan boekt u deze rit de voorgaande dag voor 22:00 uur.
Een prioriteitsrit via de website.	Uiterlijk <u>120 minuten</u> voor de gewenste vertrektijd. Is de aankomsttijd voor 09:00 uur, dan boekt u deze rit de voorgaande dag voor 22:00 uur. U ontvangt per mail/app een bevestiging.

### Tips

Als u meehelpt met de volgende zaken, verloopt uw rit en het boeken van de rit nog beter:

- ⦿ Wacht niet met boeken van uw rit tot het allerlaatste moment. U kunt uw ritten al tot een half jaar van te voren boeken.
- ⦿ Heeft u vaste terugkerende ritten? Deze boekt u eenvoudig in één keer. Neem contact op met de DVG Klantenservice (088-1050143) over deze mogelijkheid en de voorwaarden.
- ⦿ Als u belt, zorg dan dat u alle gegevens bij de hand heeft.
- ⦿ Meld het altijd als de volgende zaken meegaan: bagage, hulpmiddelen, meereizenden, een dier of als u een transferrolstoel nodig heeft.
- ⦿ Wilt u overstappen van of naar het Openbaar Vervoer, meld dan de vertrektijd of aankomsttijd van de trein, bus of metro. U moet dit zelf vooraf uitzoeken bijvoorbeeld via 9292 of de site van EBS (dit is het bedrijf dat het Openbaar Vervoer uitvoert op Voorne-Putten).
- ⦿ Heeft de centrale uw telefoonnummer om te bellen als uw taxi over 5 minuten arriveert? Zo niet, geef uw telefoonnummer dan door.



### Op welke tijden kunt u ritten boeken?

Via [www.vpflexvervoer.nl](http://www.vpflexvervoer.nl) kunt u 24 uur per dag en elke dag van de week uw rit boeken. Dit kan ook via de web-app. Hoe u deze app installeert en gebruikt, vindt u op de website van het VP Flex Vervoer.

Om uw ritten telefonisch te boeken is de vervoerder de volgende tijdstippen bereikbaar:

Dagen	Tijdvak
Maandag tot en met zaterdag	06:00 uur tot 23:30 uur
Zon- en feestdagen	07:30 uur tot 23:30 uur

Bij het bellen streven we naar een maximale wachttijd van 60 seconden.

Wij informeren u over de nog resterende wachttijd of over uw plaats in de wachtrij.

## De reiskosten en betaling

### Wat kost het reizen met VP Flex Vervoer?

U bent als pashouder voor elke rit die u met het VP Flex Vervoer maakt, een zogenaamde Eigen Bijdrage verschuldigd. Deze bijdrage wordt berekend op basis van de Openbaar Vervoer tarieven. De vervoerder mag u geen andere kosten in rekening brengen.

**Let op:** In de volgende gevallen worden de commerciële tarieven in rekening gebracht:

- ✓ Uw budget van 1.800 kilometer is op.
- ✓ Voor meereizenden die niet vallen onder uw indicatie voor toegestane begeleiders én voor meereizende kinderen vanaf 12 jaar (dit exclusief de eerste meereizende, die altijd op uw lage tarief mee mag).

### Tarieven 2022

Eigen bijdrage	Tarief 2022 (incl. 9% BTW)
Startbijdrage per rit	€ 0,998
Bijdrage per kilometer	€ 0,154
Commercieel starttarief per rit	€ 3,327
Commercieel tarief per kilometer	€ 2,446

### Korting tijdens de daluren

Boekt u een rit welke op werkdagen tussen 10:00 uur en 12:00 uur of tussen 18:00 uur en 20:00 uur moet plaatsvinden, dan krijgt u 25% korting op de prijs van

uw rit. Dit geldt niet ritten waarvoor de commerciële tarieven betaald moeten worden.

## Reiskosten voor de meereizenden met het VP Flex Vervoer

Soort begeleider/meereizende	Moet dezelfde rit meerijden?	Bijdrage
Medisch begeleider (maximaal 1 per rit)	Ja	Gratis.
Kinderen tot 4 jaar.	Ja	Gratis.
Kinderen van 4 tot 12 jaar (gezinsleden).	Ja	Bedrag gelijk aan de ritbijdrage pashouder.
Eerste meereizende.	Ja	Bedrag gelijk aan de ritbijdrage pashouder.
Alle overige meereizenden.	Ja	Volgens commerciële tarieven.

### Hoe betaalt u de vervoersbijdrage?

#### ✓ Automatische incasso

Het heeft onze voorkeur dat u via automatische incasso betaalt. De rit verloopt dan sneller en de administratieve afhandeling is makkelijker. Ook voor u als klant is reizen via automatische incasso simpel, veilig en inzichtelijk. U ontvangt een keurig overzicht van de door u gemaakte ritten en de afgeschreven bedragen.

Wilt u een automatische incasso aanvragen? Vul dan het machtigingsformulier bij de brief in en stuur dit, in de meegezonden antwoordenvolp, retour naar DVG. Een postzegel is niet nodig. Op de website [www.vpflexvervoer.nl](http://www.vpflexvervoer.nl) leest u meer over betalen via automatische incasso en u kunt ook altijd bij de DVG Klantenservice informeren (088-1050143). De administratiekosten bedragen 3 euro per maand (alleen als u daadwerkelijk gereisd heeft in die maand).

#### ✓ Pinnen

In het voertuig van het VP Flex Vervoer kunt u - ook contactloos - pinnen. Dit moet u wel vooraf aangeven omdat niet alle voertuigen over een pinautomaat beschikken. U krijgt een pinbon met alle informatie (datum, gepinde bedrag etc.).

#### ✓ Contant

U kunt ook contant betalen, echter voor de snelheid van de rit en de veiligheid hebben we dit het liefst zo min mogelijk. Wilt u toch contant betalen dan graag zo veel mogelijk gepast. De chauffeur kan biljetten vanaf 50 euro niet wisselen.

## Klacht over het vervoer?

De gemeenten en de vervoerder hebben met elkaar een klachtenregeling afgesproken. Het volgende is voor u van belang:

- ✓ Klachten meldt u via [www.vpflexvervoer.nl](http://www.vpflexvervoer.nl) of via de web-app. U kunt ook de DVG Klantenservice bellen (088-1050143; op werkdagen tussen 09:00 uur en 17:00 uur) of de klacht schriftelijk melden.
- ✓ Klachten handelen wij binnen 10 werkdagen af. Duurt het langer dan krijgt u daarvan bericht.
- ✓ De vervoerder is aangesloten bij de Landelijke Geschillencommissie Taxivervoer.
- ✓ Bent u niet tevreden over de klachtafhandeling dan kunt u dat melden bij uw gemeente.

## Verder nog goed om te weten...

- ✓ Is de rit vertraagd (langer dan de toegestane 15 minuten) dan geeft de vervoerder dit aan u door via het telefoonnummer dat u heeft opgegeven.
- ✓ Een normale rit, waarvoor u een vertrektijd heeft afgesproken, kunt u tot 30 minuten voor het afgesproken tijdstip kosteloos (laten) annuleren.
- ✓ Prioriteitsritten kunt u tot 60 minuten voor het afgesproken tijdstip kosteloos (laten) annuleren.
- ✓ Indien u een rit niet op tijd annuleert, brengen wij het aantal kilometers van de kortste route in mindering op uw reistegoed.
- ✓ Bent u niet op het ophaaladres of ophaalpunt aanwezig, dan maakt de chauffeur hiervan melding. De vervoerder zorgt ervoor dat u schriftelijk of per e-mail een melding ontvangt, met daarin:
  - de constatering dat u niet op het afgesproken tijdstip op het ophaaladres of ophaalpunt aanwezig was;
  - de tijd waarop de chauffeur aanwezig was;
  - indien het u verwijtbaar is worden het aantal kilometers in mindering gebracht op uw reistegoed.

### Wat als u een half uur na de afgesproken tijd nog niet opgehaald bent?

**U kunt telefonisch contact opnemen met de “Snelle Servicelijn” op nummer: 088-1050172. U wordt geholpen om uw reis zo snel mogelijk te maken. Het telefoonnummer van de Snelle Servicelijn staat ook op uw pas. Dit nummer kunt u beslist niet gebruiken om een rit te boeken. De verbinding wordt dan direct verbroken.**

**Via dit nummer kunt u ook andere problemen melden, bijvoorbeeld als u een belangrijk hulpmiddel of medicijn in de taxi bent vergeten. Het nummer is daarentegen niet bedoeld om klachten in te dienen.**

### En nog een aantal logische gedragsregels als afsluiting

- ✓ Als u overlast veroorzaakt of zich misdraagt, kunt u (tijdelijk) geen gebruik maken van het VP Flex Vervoer. Dit is in ieder geval aan de orde indien u:
  - fysiek of verbaal geweld gebruikt of indien u hiermee dreigt;
  - alcohol of drugs in het voertuig gebruikt of onder invloed bent;
  - zich schuldig maakt aan ongewenste intimiteiten;
  - u uw persoonlijke hygiëne verwaarloost en daardoor aanstoot geeft.
- ✓ De vervoerder en gemeente treden bij een dergelijk incident met elkaar in overleg om de vervolgstappen te bepalen.
- ✓ In de voertuigen van het VP Flex Vervoer mag niet worden gerookt, gegeten en gedronken.



**VP Flex Vervoer**

Reserveringsnummer: 088-1050166  
Informatie- en klachtenlijn: 088-1050143

[www.vpflexvervoer.nl](http://www.vpflexvervoer.nl)

januari 2022