



2019

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

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 taxiorganisatie De Vier Gewesten (DVG) uit Rijen is contractpartner van de samenwerkende gemeenten voor de uitvoering van het VP Flex Vervoer. De lokale vervoerders Taxi Overgaauw en Taxi Nijholt,

aangesloten bij de DVG-keten voeren uw ritten uit. In deze folder noemen we DVG, Overgaauw en Nijholt samen '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 VP Flex Vervoer (www.vpflexvervoer.nl).

En weet u het dan nog niet, bel dan gerust de klantenservice 088-1050143 (lokaal tarief). De medewerkers 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.
- ⦿ Het vervoer naar dagbestedingen in het kader van de Wmo.
- ⦿ Het Leerlingenvervoer.
- ⦿ 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. Die bepaalt ook op welke wijze u van dit vervoer gebruik mag maken, bijvoorbeeld of er begeleiders mee moeten of mogen, of u met andere reizigers gecombineerd kan worden, etc.

www.vpflexvervoer.nl

De ritten met VP Flex Vervoer

Hoeveel mag u reizen?

U krijgt jaarlijks 1.800 kilometers 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 ook nog 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 of via de app (kijk op de website hoe u deze kunt installeren). Bij bepaalde percentages verbruikte kilometers (o.a. 50% en 90%) krijgt u ook nog automatisch 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 voor bijvoorbeeld andere klanten, dan gaat dat dus niet van uw budget af! Let op: heen- en terugritten kennen vaak andere kilometers en dus andere ritkosten voor u.

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 snelste route). Dit wordt door de vervoerder bepaald. Er zijn twee uitzonderingen, namelijk:

- ⦿ De zogenaamde puntbestemmingen. Dit zijn belangrijke bestemmingen die meer dan 25 km van uw adres kunnen liggen. Daar mag u ook 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.

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.

- ✓ Spijkenisse Medisch Centrum.
- ✓ Havenpolikliniek / Ziekenhuis Rotterdam.
- ✓ Veerhaven Rozenburg.
- ✓ Transferium Maasvlakte.
- ✓ Fast Ferry Maasvlakte.
- ✓ Metro Spijkenisse Centrum.
- ⦿ Als u verder wilt reizen dan 25 km, dan kan dit eventueel - voor de extra kilometers - tegen het commerciële tarief. Past dit echter niet in de planning van de vervoerder, dan mag de rit worden geweigerd. Voor deze ritten gebruikt u in principe Valys vervoer (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 voor negen uur 's morgens plaats mogen vinden. Bijvoorbeeld ritten naar een huwelijk, uitvaart, jubileum, examen of een medische afspraak.

www.vpflexvervoer.nl

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 Kerstavond en Oudejaarsdag stoppen de ritten in principe om 20:00 uur. Houdt 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. U zult dat begrijpen. Dan nog doet het VP Flex Vervoer er alles aan om u toch thuis te krijgen, maar dit kunnen wij dan niet garanderen. En er is nog een bijzondere situatie, namelijk als er een landelijke staking van taxichauffeurs is. Dit is echter zeldzaam. Informatie over dergelijke calamiteiten ziet u altijd op de website www.vpflexvervoer.nl. Wij verzoeken u bijvoorbeeld bij slecht weer, eerst de website te checken, voordat u de vervoerder belt. Daar is het 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 natuurlijk langer duren. De afspraak is dat uw rit hierdoor niet langer mag duren dan 2 keer de duur volgens de snelste route, met een maximum van 15 minuten langer.

En als u niet gecombineerd mag worden?

Er zijn – meestal medische – redenen dat u niet gecombineerd mag 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 automatisch rekening mee. U zit dan dus altijd alleen in de taxi of taxibus van het VP Flex Vervoer, behalve natuurlijk als u zelf een begeleider meeneemt.

Vervoer van deur tot deur

Met VP Flex Vervoer wordt u van deur tot deur vervoerd. Dat is de deur van uw woning of van uw bestemming. Onder deur 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 deur. De chauffeur helpt u zoveel mogelijk van en tot deze deur, maar in principe 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 er om, dat u ergens op tijd aankomt. De afspraak is dat u minimaal 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 verteld. 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 OV: 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. Dit vertellen wij u. 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.

U heeft een indicatie medisch begeleider

Kunt u om medische redenen niet zonder begeleider met het VP Flex Vervoer reizen, vraag dan bij uw gemeentetoestemming om een medisch begeleider mee te nemen. Krijgt u toestemming, dan reist u met begeleider in het VP Flex Vervoer. Er gelden hiervoor wel regels, namelijk:

- Als er 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 weet de vervoerder en de chauffeur weet het ook. 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 een indicatie bestemmingsbegeleider

Indien u wel zelfstandig kunt reizen met het VP Flex Vervoer, maar niet zelfredzaam bent op de plek van bestemming, bijvoorbeeld vanwege een bepaalde aandoening of handicap, kunt u één bestemmingsbegeleider meenemen. Heeft u van de gemeente toestemming om een bestemmings-begeleider mee te nemen dan mag u wel reizen zonder begeleiding. Dat is uw eigen keuze. De bestemmingsbegeleider moet wel samen met u in- én uitstappen. Voor deze begeleider moet hetzelfde bedrag betaald worden als voor uw rit. Uw gemeente kan deze oplossing met u bespreken en bepalen of deze voor u geschikt is. U moet bij de boeking van de rit aangeven, dat deze begeleider met u meegaat.

U heeft geen van bovenstaande indicaties 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 deze eerste meereizende mag u zoveel mensen meenemen als u wilt. Deze extra medereizigers betalen dan wel het commerciële tarief. Zij krijgen dus niet de korting waar u voor reist.

U wilt een dier meenemen

Een blindengeleidehond of SOHO-hond mag altijd gratis mee. Deze mag alleen 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 als zij tot uw gezin behoren. Een kind van 0 t/m 3 jaar reist gratis met u mee. U moet wel 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 'eerste meereizende'. 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. Dat hoeft u dus niet zelf te melden. Wilt u met uw rolstoel gebruik maken van het VP Flex Vervoer, dan moet uw rolstoel wel voldoen aan de eisen voor veilig vervoer en (per 01-07-2019) 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 blijven zitten. De chauffeur helpt u via de lift in en uit het voertuig, waarbij u in uw rolstoel mag blijven zitten. Tijdens de rit mag u wel 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. Die bespreekt 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. Dan kunt u eventueel nog met een zogenaamde 'transferrolstoel' geholpen worden, maar gebruik hiervan moet u wel bij het boeken van de rit melden. Bespreek dit met uw gemeente om dit goed af te stemmen.
- Indien u uw scootmobiel 'uitgebouwd' heeft met bijvoorbeeld grote manden of een extra kinderzitje, kan deze te groot zijn om mee te nemen. Dan kunt u met uw scootmobiel dus 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. Als dit gebeurt: bel de vervoerder en dan wordt het geregeld.

U wilt andere hulpmiddelen of bagage meenemen

Het meest voorkomende hulpmiddel is een rollator. Deze mag altijd mee, maar meld het wel 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 één stuk bagage meenemen van 'normale' afmeting. Meld altijd bij het boeken van uw rit dat u bagage meeneemt. Het eindoordeel over bagage is altijd aan de chauffeur. VP Flex Vervoer is niet bedoeld voor verhuizingen e.d., maar dat zult u begrijpen.

Een rit boeken met VP Flex Vervoer

U kunt u uw rit boeken:

- ✓ Via de website: 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 30 minuten voor de gewenste vertrektijd. |
| Een normale rit via de website | Uiterlijk 60 minuten voor de gewenste vertrektijd. U ontvangt per mail/app een bevestiging. |
| Een prioriteitsrit via de telefoon | Uiterlijk 60 minuten 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 120 minuten 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. |

En zo gaat het allemaal nog beter

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 spelregels.
- ⊙ Als u belt, zorg dan dat u alle gegevens bij de hand heeft. Dan verloopt het gesprek vlot.
- ⊙ 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 kunt u 24 uur per dag en elke dag van de week uw rit boeken. Dit kan ook via de app.

Hoe u deze app kunt downloaden en gebruikt, vindt u op de website van DVG.

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:

- ✓ Als uw budget van 1.800 kilometer voor het lopende jaar op is.
- ✓ Voor de extra kilometers als uw rit langer is dan 25 kilometer (behalve naar de puntbestemmingen).
- ✓ Voor meereizenden die niet vallen onder uw indicaties voor toegestane begeleiders én voor meereizende kinderen vanaf 12 jaar (dit exclusief de eerste meereizende, die altijd op uw lage tarief mee mag).

Tarieven 2019

Wat kost het reizen met VP Flex Vervoer?

| | Tarief 2019 (incl. 9% BTW) |
|----------------------------------|----------------------------|
| Startbijdrage per rit | € 0,947 |
| Bijdrage per kilometer | € 0,146 |
| Commercieel starttarief per rit | € 3,159 |
| Commercieel tarief per kilometer | € 2,319 |

Korting tijdens de daluren

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

De korting geldt alleen voor de pashouder en niet voor de meereizende, bestemmingsbegeleider of degenen voor wie het commerciële tarief betaald moet worden.

Reiskosten voor de meereizenden met het VP Flex

Vervoer

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

De ritten die door de meereizende(n) gemaakt worden, moeten wel door de pashouder betaald worden, maar gaan niet van zijn/haar reisbudget af.

Hoe betaalt u de vervoersbijdrage?

✓ De 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 en uw medereizigers gemaakte ritten en de daarvoor afgeschreven bedragen.

Wilt u een automatische incasso aanvragen? Vul dan het machtigingsformulier bij de brief in en stuur dit, in de meegezonden antwoordvelop, retour naar DVG. Een postzegel is niet nodig. Op de website www.vpflexvervoer.nl leest u meer over betalen via automatische incasso en u kunt ook altijd bij de DVG Klantenservice informeren (088-1050143).

✓ Pinnen

In het voertuig van het VP Flex Vervoer kunt u - ook contactloos - pinnen. U krijgt een pinbon met alle informatie (datum, gepinde bedrag etc.).

www.vpflexvervoer.nl

✓ Contant

U kunt natuurlijk 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 of via de app. U kunt ook de DVG Klantenservice bellen (088-1050143; op werkdagen tussen 9.00 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 snelste 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 dan telefonisch contact opnemen met de Snelle Servicelijn op nummer: 088-1050172. U wordt dan 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 heel belangrijk hulpmiddel of medicijn voor u in de taxi bent vergeten. Het nummer is daarentegen weer niet bedoeld om klachten in te dienen.

En nog een aantal logische gedragsregels ter afsluiting

- ✓ Als u duidelijk 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 als u hiermee dreigt;
 - alcohol of drugs in het voertuig gebruikt of duidelijk onder invloed bent;
 - zich schuldig maakt aan ongewenste intimiteiten;
 - 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.

www.vpflexvervoer.nl

The background of the page features a complex, abstract graphic composed of several overlapping lines. The lines are primarily black, red, and green, and they form a series of interconnected, angular shapes that resemble a stylized map or a network of paths. The lines vary in thickness and are arranged in a way that creates a sense of depth and movement across the page.

VP Flex Vervoer

Reserveringsnummer: 088-1050166

Informatie- en klachtenlijn: 088-1050143

www.vpflexvervoer.nl