

Inhoudsopgave

Inhoud

Leeswijzer	2
Algemeen.....	2
Wie kan mee	4
Waar kunt u reizen	5
Openingstijden	6
Ritkosten en betaling Wmo en OV-vervoer.....	7
Een rit bestellen.....	9
Rondom aankomst en vertrek van de taxi	12
Uitvoering van de rit.....	14
Hulpmiddelen en bagage.....	16
Bijzonderheden voor Wmo-reizigers.....	17
Kwaliteit.....	18
Informatie en klachten	20

Versienummer :1.1

Publicatiedatum: 1 april 2019

Leeswijzer

Voor u ligt het vervoerreglement van VP Flex Vervoer. Hierin staan de spelregels en achterliggende informatie voor alle betrokkenen bij het VP Flex Vervoer. Naast het vervoersreglement, biedt de brochure (folder VP Flex vervoer) een samenvatting van het reglement. Het reglement is in de eerste plaats geschreven voor de reiziger die gebruik maakt van het VP Flex Vervoer. Maar ook chauffeurs, DVG, medewerkers van de DVG-franchisevervoerders kwaliteit medewerkers, deelnemende gemeenten en andere betrokkenen vinden er alle informatie over het VP Flex Vervoer.

De inhoud van het vervoerreglement is gebaseerd op het achterliggende bestek en afspraken met de deelnemende gemeenten. Aan het vervoerreglement kunnen geen juridische rechten worden ontleend. Het is ook niet mogelijk om bezwaar te maken tegen de inhoud ervan.

Het vervoerreglement wordt bijgehouden door de Gemeentelijke samenwerking Voorne-Putten en aangepast als afspraken veranderen. De nieuwste versie vindt u altijd op www.vpflexvervoer.nl – het kan dus zijn dat de papieren versie die u leest niet meer actueel is. Op het voorblad van dit vervoerreglement ziet u welke versie u nu leest.

Hoe gebruikt u het vervoerreglement?

We leggen elk onderwerp apart uit. Om het document leesbaar te houden gebruiken we “hij”. Overal waar “hij” staat, kunt u ook “zij” lezen.

75+ regeling van de gemeente Westvoorne

Voor reizigers op basis van deze regeling van de gemeente Westvoorne, geldt het hiernavolgende vervoerreglement op gelijke wijze als voor de reizigers op basis van de Wmo-regeling.

Algemeen

01. Vervoerreglement

Het vervoerreglement is een praktische vertaling van de eisen die in het bestek zijn gesteld aan de uitvoerders van VP Flex Vervoer. Worden er andere of extra afspraken gemaakt dan passen we het vervoerreglement periodiek aan. 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 bepalingen uit het bestek en later overeengekomen afspraken vóór de bepalingen in dit reglement. Wanneer er onduidelijkheid blijft bestaan, beslist de Gemeentelijke samenwerking Voorne-Putten over de te hanteren werkwijze.

02. Organisatie VP Flex Vervoer

De Gemeentelijke samenwerking Voorne-Putten is verantwoordelijk voor de uitvoering van het VP Flex Vervoer. Deze samenwerking bestaat uit de gemeenten Brielle, Hellevoetsluis, Nissewaard en Westvoorne op Voorne-Putten. De gemeenten zijn verantwoordelijk voor het verstrekken van de juiste voorzieningen aan reizigers, die met een gemeentelijke indicatie gebruik maken van het VP Flex Vervoer.

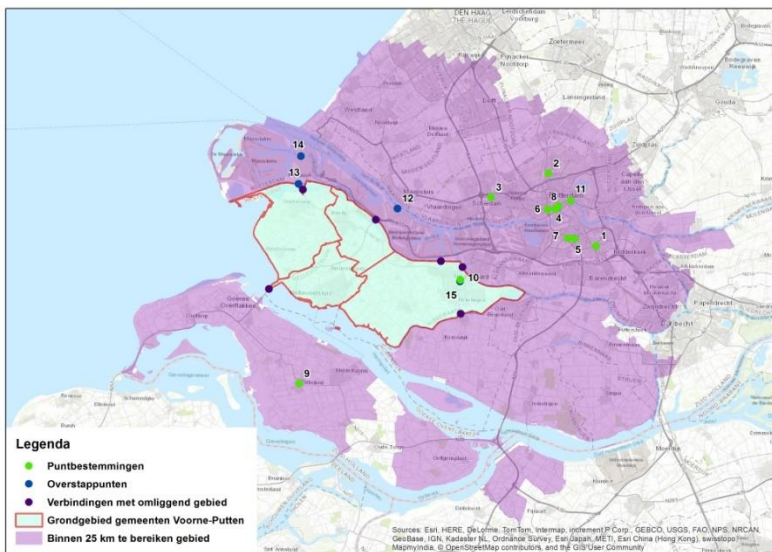
DVG en haar franchisevervoerders zijn verantwoordelijk voor de dagelijkse uitvoering van het VP Flex Vervoer. De reiziger kan bij DVG terecht voor algemene informatie en klachten over het VP Flex Vervoer.

03. Deelnemende gemeenten

Vier (4) gemeenten hebben het leerlingen- en doelgroepenvervoer ondergebracht bij het VP Flex Vervoer.
Deze gemeenten zijn:

- Brielle
- Hellevoetsluis
- Nissewaard
- Westvoorne

vervoergebied



Puntbestemmingen

1.	Maasstad Ziekenhuis/Zorgboulevard
2.	St. Franciscus Gasthuis
3.	Vlietland Ziekenhuis
4.	Rijndam Revalidatiecentrum
5.	Erasmus MC-Daniël den Hoed
6.	Erasmus MC-Dijkzigt
7.	Ikazia Ziekenhuis Rotterdam
8.	Oogziekenhuis Rotterdam
9.	Van Weel Bethesda Ziekenhuis
10.	Spijkennis Medisch Centrum
11.	Havenpolikliniek/ziekenhuis R'dam
12.	Veerhaven Rozenburg
13.	Transferium Maasvlakte
14.	Fast Ferry Maasvlakte
15.	Metro Spijkenisse Centrum
	Careyn de vier ambachten Spijkenisse
	Nieuw Rijsenburgh Sommelsdijk

04. Contactgegevens

Regiecentrale:

Rit bestellen, ritinformatie, afmelden, wijzigingen:
088 - 10 50 166 (lokaal tarief)

Klantenservice & klachten:

088 – 10 50 143 (lokaal tarief)

Snelle servicelijn:

088 – 10 50 172 (lokaal tarief)

(Als het VP Flex Vervoer 30 minuten na de afgesproken ophaaltijd er niet is)

Website:

www.vpflexvervoer.nl

(Ritreserveringen, informatie over het VP Flex Vervoer, actuele meldingen aangaande het vervoer, toegang tot uw persoonlijke internetpagina).

05. Reizigersgroepen

Binnen het VP Flex Vervoer zijn er verschillende type reizigers:

- **Wmo-reiziger:** een reiziger die van de gemeente een indicatie heeft gekregen voor Wmo-vervoer. Deze Wmo-reiziger heeft een vervoerspas waarmee hij tegen een gereduceerd tarief gebruik kan maken van VP Flex Vervoer. (Indien de indicatie is verstrekt, maar er is nog geen pas, dan heeft de Wmo-reiziger al wel recht op vervoer. Voor Wmo-reizigers zijn extra voorzieningen beschikbaar voor begeleiding, hulpmiddelen en extra rechten. De gemeente bepaalt van welke voorzieningen een Wmo-reiziger gebruik mag maken en tegen welk kilometertarief de Wmo-reiziger reist.
- **Cliënten Wmo-dagbesteding:** Dit zijn cliënten die vanuit de Wmo, op basis van een indicatie, vervoer nodig hebben van/naar dagbestedingslocaties. Het gaat hier om volwassenen met een lichamelijke en/of verstandelijke beperking. Dit is het voormalige AWBZ-vervoer.

06. Begeleiding

De gemeente kan de volgende vormen van begeleiding toekennen aan een Wmo-reiziger:

- Verplichte/medische begeleiding;
- Hulphond (hulphond en huisdieren);
- Bestemmingsbegeleider.

07. Verplichte/medische begeleiding

Verplichte/medische begeleiding betreft begeleiding op indicatie van de gemeente vanwege medische redenen. De Wmo-reiziger mag met deze indicatie niet alleen reizen. De medische begeleider is tenminste 16 jaar oud, is in staat om hulp te verlenen als dat nodig is en gebruikt zelf geen rolstoel. De Wmo-reiziger en begeleider reizen gezamenlijk van A naar B. De medische begeleider betaalt geen reizigersbijdrage.

08. Hulphond en (huis)dieren

Een hulphond helpt de reiziger met zijn beperking. Deze hulphond, ofwel blindengeleide of SOHO-hond mag altijd mee. De hond reist gratis, als u dit heeft aangegeven bij de ritreservering. Kleine huisdieren die in een mand, kooi of tas op schoot vervoert worden, mogen ook gratis mee. Overige huisdieren mogen niet mee.

09. De bestemmingsbegeleider

De bestemmingsbegeleider reist met de reiziger mee. De ritten van reiziger met de indicatie bestemmingsbegeleider en de begeleider zelf worden gecombineerd. De begeleider betaalt hetzelfde tarief als een Wmo-geïndiceerde.

10. Medereizigers

Neemt een pashouder een medepassagier mee, niet zijnde de medisch of bestemmingsbegeleider en niet zijnde een kind t/m 11 jaar; (uit het gezin van de pashouder), dan betaalt de eerste meereizende het Wmo-tarief dat ook de pashouder betaalt. Alle overige (mede-)reizigers betalen de ritprijs volgens de commerciële tarieven (OV-vervoer). Ze reizen altijd gezamenlijk van A naar B. Een OV-begeleiderkaart is niet geldig bij VP Flex Vervoer.

11. OV-begeleiderskaart niet geldig bij VP Flex Vervoer

Wilt u een gratis begeleider meenemen? Dit is in het VP Flex Vervoer niet mogelijk met een OV- begeleiderskaart. U kunt

wel een medepassagier meenemen (zie artikel 10).

12. Kinderen

Voor het Wmo en OV-vervoer geldt dat kinderen tot en met 11 jaar niet zonder begeleiding met VP Flex Vervoer mogen reizen. Gemeenten geven kinderen met een Wmo-pas, die jonger zijn dan 12 jaar, een indicatie voor verplichte/medische begeleiding. Is deze indicatie niet toegekend wordt dit beschouwd als een verantwoordelijke keuze van de gemeente.

Kinderen uit het gezin van de pashouder tot en met 3 jaar mogen gratis mee, mits onder begeleiding van de pashouder (die dan minimaal 18 jaar moet zijn).

Taxi's hebben een ontheffing voor de regels omtrent kinderzitjes. Kinderen ouder dan 3 hebben op de achterbank een autogordel om, kinderen jonger dan 3 zitten "los" op de achterbank. Kinderen worden alleen voorin vervoerd, met de gewone gordel, als ze langer zijn dan 1.35 meter.

Ouders en/of verzorgers van kinderen die gebruik willen maken van een kinderzitje of andere voorzieningen zijn zelf verantwoordelijk voor het aanleveren hiervan.

13. Vervoerspas

Wmo-reizigers hebben een vervoerspas nodig om te reizen met het VP Flex Vervoer. U vraagt deze aan bij uw gemeente en u moet deze pas altijd bij u dragen als u reist met het VP Flex Vervoer. Bij het instappen laat u de pas aan de chauffeur zien.

Op de vervoerspas staat het logo van het VP Flex Vervoer, de naam van de reiziger, het pasnummer, het telefoonnummer om ritten aan te vragen, het adres van de website en het te bellen telefoonnummer bij het niet verschijnen van de taxi. De vervoerspas heeft een magneetstrip. Chauffeurs gebruiken de vervoerspas voor elektronische registratie van de rit- en reiziger gegevens in het voertuig in en de administratie.

Waar kunt u reizen

14. Vervoersgebied

Op pagina 3 staat een kaart met het reisgebied van VP Flex Vervoer. Het vervoersgebied van het Wmo-vervoer bestaat uit een basisgebied en een buitengebied. Het basisgebied is het grondgebied van de deelnemende gemeenten. Het buitengebied is een strook aansluitend op het basisgebied. Een Wmo-rit met VP Flex Vervoer moet altijd beginnen of eindigen in één van de deelnemende gemeenten.

15. Hoe ver kunt u reizen

Reizigers met een Wmo-indicatie reizen met VP Flex Vervoer maximaal 25 kilometer. Is uw reis langer? Dan gaat u met Valys: www.valys.nl. Heeft uw gemeente een puntbestemming (bijvoorbeeld een ziekenhuis) welke verder ligt dan 25 kilometer, mag u hier naartoe reizen met VP Flex Vervoer. De puntbestemmingen zijn ook op pagina 3 naast de kaart terug te vinden en vindt u ook op de website www.vpflexvervoer.nl.

Wilt u verder reizen maar geen gebruik maken van Valys? Dan kunt u met de uitvoerende taxibedrijven verder reizen volgens het commerciële tarief. U dient hiervoor apart contact op te nemen met het betreffende taxibedrijf. Dit bedrijf kan dit weigeren als het niet past in de planning. Indien u een "te lange" rit boekt bij de centrale (via de website of telefonisch) wordt deze geweigerd.

16. 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.

17. Puntbestemmingen

Een puntbestemming is een adres waar u als Wmo-reiziger naar toe kunt reizen tegen het lagere Wmo- kilometertarief, ook al ligt het verder dan 25 kilometer. De gemeente bepaalt welke puntbestemmingen gelden voor haar eigen Wmo-reizigers. Op pagina 3 en op de website van VP Flex Vervoer zijn de puntbestemmingen benoemd.

Medepassagiers van de Wmo-reiziger, die zijn aangemeld bij de ritbestelling, mogen meereizen naar de puntbestemming, onder dezelfde condities als voor ritten onder de 25 kilometer.

18. Begin- en eindpunt van een rit

Het VP Flex Vervoer is vervoer van deur-tot-deur. U wordt dus altijd bij de deur opgehaald of afgezet. Onder deur verstaan we:

- a) Een voordeur van een woning of ander gebouw;
- b) De centrale ingang van een woningcomplex, deze geldt als de voordeur (de deurbellen moeten gecentreerd bij deze hal liggen);
- c) Een centraal afspreekpunt: dit is een vooraf afgesproken punt in of bij een gebouw waar de reiziger en taxichauffeur elkaar treffen. Denk hierbij aan een ziekenhuis of een afspreekpunt bij een winkelcentrum;
- d) Een bushalte of een treinstation;
- e) De hoofdingang, receptie of slagboom bij een campingterrein of recreatiepark. Ongeacht of het terrein begaanbaar is middels verharde wegen of niet, het afspreekpunt (de "voordeur") is de hoofdingang, receptie of slagboom;
- f) Een andere herkenbare locatie, die voor het VP Flex Vervoer bereikbaar is via de openbare weg.

Openingstijden

19. Wanneer kunt u reizen

Het VP Flex Vervoer rijdt het hele jaar van maandag tot en met zondag.

De reistijden voor Wmo-reizigers zijn:

- Maandag t/m vrijdag tussen 9:00 uur en 24:00 uur.
- Zaterdag en zondag (en feestdagen) tussen 9:00 uur en 24:00 uur.
- Prioriteitsritten maandag t/m vrijdag tussen 7:00 uur en 24:00 uur.
- Prioriteitsritten zaterdag en zondag/feestdagen tussen 8:00 uur en 24:00 uur.

In artikel 21 vindt u de openingstijden van de DVG-reserveringslijn voor het VP Flex Vervoer. Deze lijn is bereikbaar voor het bestellen, aanpassen of annuleren van een rit.

Is uw gewenste vertrektijd bijvoorbeeld 23:45 uur 's avonds, dan moet u vóór 23:15 uur 's avonds bellen om de rit te reserveren. Voor het reserveren van ritten via internet of ritten met aankomstgarantie (prioriteitsritten) gelden andere vooraanmeldtijden. (Zie artikel 33).

Reglement gebruik Collectief Vraagafhankelijk Vervoer (Wmo) VP Flex Vervoer

Wmo-reizigers krijgen 25% korting op de eigen bijdrage wanneer u een rit boekt in de daluren, dat wil zeggen op de werkdagen tussen 10:00 uur en 12:00 uur en tussen 18:00 uur en 20:00 uur. Deze korting geldt niet in de weekenden en feestdagen en niet voor de commerciële tarieven.

20. Tijdens de jaarwisseling

Oud & Nieuw gelden andere reistijden. Op 31 december rijdt VP Flex Vervoer tussen 8:00 uur en 20:00 uur. Op 1 januari begint VP Flex Vervoer om 9.00 uur.

21. Openingstijden DVG-reserveringslijn

De DVG-reserveringslijn is telefonisch bereikbaar voor het bestellen, aanpassen of annuleren van een rit:

- Maandag tot en met zaterdag tussen 6:00 uur en 23:30 uur.
- Zon- en feestdagen tussen 7:30 uur en 23:30 uur.
- De snelle servicelijn is bereikbaar tot 15 minuten na afronding van de laatste rit. Deze lijn is dus ook bereikbaar na 23:00 uur, zolang er nog ritten onderweg zijn.

Kerstavond en Oud & Nieuw gelden andere openingstijden. Op 24 december en 31 december is de DVG-reserveringslijn telefonisch bereikbaar tot 20:00 uur.

22. Openingstijden klantenservice

De klantenservice is telefonisch bereikbaar op maandag tot en met vrijdag, van 8:00 -20:00 uur en zaterdag en zondag van 09:00 – 15:00 uur via telefoonnummer 088 – 10 50 143.

Klachten kunnen via de klantenservice worden ingediend op maandag t/m vrijdag van 09:00 tot 17:00 uur.

De eenvoudigste manier om een klacht in te dienen is met het online formulier dat te vinden is op www.vpflexvervoer.nl/klachten.

Ritkosten en betaling

23. Berekening ritkosten

Wat kost reizen met VP Flex Vervoer en hoe berekenen we dat? Dat leggen we u graag uit. De ritprijs bestaat uit het aantal kilometers dat u reist plus een instaptarief. Voor het reizen met VP Flex Vervoer geldt in feite hetzelfde tariefsysteem als in het reguliere openbaar vervoer. Voor het bepalen van de reisafstand wordt uitgegaan van de snelste route over de weg. Bevindt zich een pont op de route, worden hier geen extra kosten voor gerekend, de kosten van de pont zijn voor de vervoerder.

Om uw reizigersbijdrage te bepalen wordt het aantal kilometers vermenigvuldigd met het kilometertarief, plus het instaptarief.

24. Tarieven gebruik VP Flex Vervoer (ook voor 75+ Westvoorne)

De tarieven wijzigen jaarlijks. De tarieven voor 2019 zijn:

	tarief 2019 (incl. 9% BTW)
startbijdrage per rit	€ 0,947

bijdrage per kilometer	€ 0,146
commerciële startbijdrage per rit	€ 3,159
commerciële bijdrage per kilometer	€ 2,319

Een Wmo-rit van bijvoorbeeld 5,4 kilometer kost dan $0,947 + 5,4 * 0,146 = 1,74$ euro. Moet u het commerciële tarief betalen, dan is dit $3,159 + 5,4 * 2,319 = 15,68$ euro.

25. Betaalwijze

Pashouders betalen contant, met de PIN of rijden op rekening via een automatisch incasso. Bij contante betaling moet vóór de start van de rit met gepast geld of met de PIN betaald worden. De OV-chipkaart of andere OV-abonnementen zijn niet geldig in het VP Flex Vervoer.

U mag verwachten dat een chauffeur nog kan wisselen als u met een 20 eurobiljet betaalt. Als u met een briefje van 50 euro wilt betalen kan het zijn dat de chauffeur niet kan wisselen. De chauffeur mag u dan laten staan als er niet onmiddellijk een andere oplossing mogelijk is. U moet uw rit dan opnieuw bestellen.

26. Werking automatische incasso

U hebt een machtiging gegeven aan DVG voor een automatische incasso van de ritkosten. De kosten van de taxiriten die u maakt worden dan iedere maand afgeschreven van uw rekening. U ziet uw incasso-specificatie door via uw persoonlijke internetpagina in te loggen (www.vpflexvervoer.nl/ritboeken) en het gereden ritoverzicht uit te printen. Dit noemen we de nota. Hierop staat welke ritten u in een maand op rekening heeft gereden en wat dat kost. Het bedrag wordt iedere maand rond dezelfde datum afgeschreven van uw rekening.

Wilt u niet meer op automatisch incasso rijden dan moet u dat schriftelijk laten weten aan DVG. Let op: het kan gebeuren dat een incasso mislukt, bijvoorbeeld omdat er niet genoeg geld op de rekening staat. Vanaf dat moment moet u uw ritten contant in de taxi betalen. Dit wordt automatisch voor alle bestelde ritten aangepast. DVG stuurt u hierover een brief, e-mail of sms. Kunnen de ritkosten weer van de rekening geïncasseerd worden laat dit dan zo spoedig mogelijk aan DVG weten. Vanaf dat moment rijdt u weer op automatisch incasso.

27. Betalingsbewijs

U kunt de chauffeur vragen om een betalingsbewijs. Dit bewijs wordt gratis verstrekt. Dit betalingsbewijs kan een geprinte bon zijn met het logo van VP Flex Vervoer, of een voorgedrukt formulier dat verder met de hand wordt ingevuld. In ieder geval staat er op het betalingsbewijs:

- Datum en de afgesproken ophaaltijd van de rit;
- Vertrek en bestemmingsadres;
- Pasnummer en naam van de reiziger;
- De reizigersbijdrage;
- Ritafstand;
- Chauffeursnummer;
- Kenteken.

28. Verkeerd tarief

De chauffeur ziet op zijn scherm welk bedrag u in de taxi moet betalen, of dat u op rekening rijdt. De chauffeur mag daar niets aan veranderen. Als het bedrag volgens u niet klopt, verzoeken wij u toch om op dat moment het gevraagde bedrag te betalen. Dat geldt ook als u moet betalen in de taxi terwijl de rit volgens u op automatische incasso staat. Vraagt u dan om een betalingsbewijs! Vervolgens dient u binnen vier weken hierover een klacht in en stuurt u, als dat gevraagd wordt, het betalingsbewijs op naar de klantenservice. Maak voor de zekerheid een kopie voor uzelf.

Een rit bestellen

29. Een rit bestellen

U bestelt een rit met VP Flex Vervoer op de volgende manieren: u belt met de reserveringslijn 088 - 10 50 166 of u vult een reserveringsformulier in op de website www.vpflexvervoer.nl. Dit laatste noemen we een internetreservering.

Bij het bestellen van ritten voor VP Flex Vervoer gelden de volgende regels:

- Een rit wordt alleen aangevraagd door de reiziger zelf of door de begeleiding van de reiziger. Een rit kan niet worden aangemeld door een chauffeur.
- Een rit wordt alleen besteld voor personenvervoer en niet voor het vervoer van losse goederen, zoals een rolstoel.
- U bestelt de rit tijdig. Er gelden verschillende vooraanmeldtijden.

30. Telefoonkosten ritreserveringslijn

Om een rit te reserveren belt u DVG via telefoonnummer 088 - 10 50 166. Voor dit nummer betaalt u het lokale tarief.

Belt u naar het nummer van de klantenservice 088 - 10 50 143 betaalt u ook het lokale tarief.

Voor het indienen van een klacht belt u naar de klantenservice.

Belt u met een mobiele telefoon dan betaalt u naast het lokale tarief de kosten van uw abonnement. Deze kunt u opvragen bij uw provider.

31. Wachtijd reserveringslijn

Gemiddeld staat de telefonist u binnen 20 seconden te woord. Het streven is om binnen 60 seconden verbonden te zijn. Indien u – bij grote drukte - na 180 seconden geen medewerker heeft gesproken, biedt DVG u de mogelijkheid, dat u binnen 15 minuten door DVG wordt teruggebeld. U moet dan wel uw telefoonnummer achterlaten.

32. Vooraanmeldtijden Wmo

In de onderstaande tabel is weergegeven hoe lang van tevoren u minimaal een bepaalde rit moet bestellen:

Hoe lang tevoren bestellen	Soort rit
30 minuten	Rit op vertrektijd én met herkomst én bestemming op het "eiland" Voorne-Putten; telefonisch geboekt.
1 uur	Rit op vertrektijd én die een bestemming of een herkomst heeft buiten het "eiland" Voorne-Putten; telefonisch geboekt.
1 uur	Prioriteitsrit met aankomsttijdgarantie, telefonisch geboekt.
1 uur	Rit op vertrektijd, via de website geboekt.
2 uur	Prioriteitsrit met aankomsttijdgarantie, via de website geboekt.

Prioriteitsritten met een gewenst vertrekmoment voor 9:00 uur reserveert u de voorgaande dag voor 22:00 uur (Oudejaarsdag: 18:00 uur).

Bij ritten op feestdagen kan van bovenstaande worden afgeweken. Informatie hierover is op de website van VP Flex Vervoer te vinden www.vpflexvervoer.nl.

33. Gegevens ritbestelling

Bij het reserveren van een rit met VP Flex Vervoer meldt u de telefonist de volgende gegevens:

- Het pasnummer. Reizen er meer personen met een vervoerspas mee, dan ook van deze personen de pasnummers vermelden.
- De gewenste datum en dag van de reis.
- Het gewenste ophaaltijdstip, of de gegarandeerde aankomsttijd.
- Het ophaal- en bestemmingsadres. De straat en het huisnummer of de postcode van het huisnummer moeten worden doorgegeven. Voor sommige algemene bestemmingen is het ook voldoende om de naam van een locatie door te geven. Denk bijvoorbeeld aan een station, halteplaats, ziekenhuis, winkelcentrum, schouwburg etc. Deze bestemmingen noemen we synoniemen. Het is de verantwoordelijkheid van de reiziger om de juiste adresgegevens voorafgaand aan het bestellen van de rit bij de hand te hebben. Niet van iedere locatie is een synoniem beschikbaar.
- Het aantal personen (inclusief begeleiders) dat meereist. U moet hierbij ook aangeven of er kinderen, huisdieren of hulphonden meereizen
- Mee te nemen hulpmiddelen (rolstoel/scootmobiel/rollator) en/of omvangrijke bagage.
- Het telefoonnummer waarop u bereikbaar bent voor de Belservice.
- Dezelfde gegevens voor een eventuele retourrit.

34. Bevestiging ritreservering

Heeft u een rit besteld dan herhaalt de telefonist altijd de ritgegevens. 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 herhaalt minimaal:

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

Indien van toepassing (Wmo-reizigers), geeft de telefonist op verzoek door wat uw resterende kilometerbudget is. Dit geldt alleen als daar door de gemeente een maximum aan gesteld is. Op dit moment geldt 1.800 kilometer als maximaal Budget voor het gebruik van VP Flex vervoer.

35. Internetreservering

Ritten kunt u ook bestellen via een eenvoudig formulier op de website van het VP Flex Vervoer. Dit doet u minimaal 1 uur voor de start van uw reis. Bij ritten op feestdagen kan hiervan worden afgeweken. Informatie hierover is op de website van het VP Flex Vervoer te vinden.

Op het formulier kunt u bij de heenrit meteen de retourrit mee bestellen. Nadat u op “verzenden” heeft geklikt, ontvangt u een bevestiging van uw reservering. Het formulier vindt u op www.vpflexvervoer.nl/ritboeken

36. Soort ritaanvraag

Er zijn verschillende soorten ritten aan te vragen:

- a) Gewenste vertrektijd (standaardrit);
- b) Prioriteitsrit (aankomsttijdgarantie);
- c) Vaste rit.

37. Gewenste vertrektijd (standaardrit)

Een rit met een gewenste vertrektijd reserveert u op een tijdstip dat u zelf bepaalt. U wordt dan opgehaald binnen het tijdsvenster van 15 minuten voor tot 15 minuten na het gewenste vertrektijdstip. Houdt er rekening mee dat de taxi nog mag omrijden. Voor meer informatie over margetijden en omrijden gaat u naar artikel 45: Toegestane reistijd (omrijden).

De ervaring leert dat ritten meestal worden geboekt op hele en halve uren. Dit kan leiden tot vertraging als het drukker is. Een rit boeken om bijvoorbeeld 10 over 11 helpt de vervoerder enorm in de planning, terwijl het voor u als reiziger wellicht niet uitmaakt. De telefonist kan u daarom voorstellen om de rit op een ander tijdstip te boeken. U bepaalt zelf of u daar gebruik van maakt.

38. Prioriteitsrit (met aankomsttijdgarantie)

Een prioriteitsrit – een rit met aankomsttijdgarantie - reserveert u als u bijvoorbeeld op tijd moet zijn voor een theatervoorstelling, een uitvaart, een huwelijk en bijzondere gelegenheden. U wordt dan tussen de 15 en 5 minuten voor de door u gewenste aankomsttijd op de plaats van bestemming afgezet. Een prioriteitsrit wordt bij DVG als zodanig aangemeld. Vraag zo'n rit ten minste 1 uur voor vertrek aan, via het reserveringsnummer (088 - 10 50 166).

Boekt u een prioriteitsrit online, vraag dan uw rit minimaal 2 uur voor vertrek aan.

Prioriteitsritten met een aankomsttijd voor 09.00 uur zijn alleen toegestaan als u een afspraak heeft in een Ziekenhuis of dat u bij een medische post "nuchter" bloed moet prikken. Voor alle andere doeleinden kunt u pas voor een aankomsttijdstip vanaf 9.00 uur een prioriteitsrit boeken.

Is de aankomsttijd bij het Ziekenhuis of voor het "nuchter" bloed prikken dus voor 09.00 uur, dan dient u deze rit voor 22.00 uur de voorgaande dag te boeken.

39. 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 alle vaste ritten, die in die week normaal op een werkdag vallen, verwijderd als die dag een officiële nationale feestdag is. Het betreft de volgende feestdagen: 1^e en 2^e Kerstdag, 1^e en 2^e Pinksterdag, 1^e en 2^e Paasdag, Hemelvaartsdag, Koningsdag, 5 mei en Nieuwjaarsdag. **Als uw vaste rit op zo'n feestdag toch door moet gaan, moet u dit apart doorgeven aan de boekingscentrale!**

Onze telefonisten melden u deze spelregel bij het vastleggen van een vaste rit. U kunt alleen een vaste rit boeken als u een vervoerspas van het VP Flex Vervoer heeft én als u een telefoonnummer opgeeft.

40. Wijzigen en annuleren van een rit

Soms komt het voor dat een gereserveerde rit niet door hoeft te gaan. U kunt bijvoorbeeld met iemand meerijden of heeft besloten de rit toch niet te maken. Dit moet u altijd aan DVG doorgeven. Het liefst meteen zodra u weet dat de rit niet doorgaat, maar in ieder geval minimaal 30 minuten voor vertrektijd. Anders maakt de vervoerder de rit voor niets. Hetzelfde geldt voor wijzigingen van tijdstip of adres. Bij geen of een te late melding is DVG gerechtigd u € 10,00 (inclusief BTW) voor gemaakte kosten in rekening te brengen en zal dit ook zeker doen indien dit herhaaldelijk bij u blijkt voor te komen. U wordt ook aangesproken als annuleringen en wijzigingen niet (tijdig) zijn doorgegeven. Dit geldt ook voor het wijzigen van de afgesproken voorrijtijd, het aantal personen of als u meer bagage mee wilt nemen, dan moet u dat doorgeven. U kunt alleen de rit annuleren of wijzigen bij de boekingscentrale (niet bij de chauffeur!). De chauffeur mag een rit niet annuleren.

Rondom aankomst en vertrek van de taxi

41. Belservices

Om u als reiziger van VP Flex Vervoer extra van dienst te kunnen zijn vragen wij u om uw telefoonnummer beschikbaar te stellen. De telefonist vraagt om uw telefoonnummer en controleert het nummer als dat al geregistreerd is. De telefonist vraagt of u gebruik wilt maken van de belservice of de teksts-service. Bij de teksts-service ontvangt u een sms bericht. De volgende belservices bieden wij aan:

a) Terugbelservice

Ongeveer 5 minuten voordat de taxi bij u voorrijdt, wordt u door de chauffeur gebeld. U kunt zich dan gereed maken voor vertrek.

b) Vertragingsbelservice

U wordt door de chauffeur gebeld als het voertuig later dan de uiterste ophaaltijd dreigt aan te komen. U krijgt dan te horen dat de chauffeur op weg is, maar iets later voor komt rijden. Te laat wil zeggen meer dan vijftien minuten na het afgesproken ophaaltijdstip.

c) Te vroeg

Komt de taxi eerder aan dan een kwartier voor de gevraagde tijd, belt de chauffeur u op om te vragen of u ermee instemt om eerder in te stappen.

42. Margetijden rondom ophalen

De taxi haalt u op tussen een kwartier voor en een kwartier na het afgesproken tijdstip. Omdat wij uw rit zoveel mogelijk met andere ritten proberen te combineren, is een marge afgesproken van 30 minuten rondom het gewenste ophaaltijdstip op het afgesproken adres. Als u uw taxi bijvoorbeeld om 10:00 uur bestelt, dan komt deze tussen 09:45 en 10:15 uur voorrijden.

43. Margetijden rondom afzetten

Bij een rit met een aankomsttijdgarantie bent u maximaal 15 minuten voor de opgegeven aankomsttijd op uw bestemming. DVG geeft bij de boeking aan wanneer u de taxi kunt verwachten. Bij een rit met een gevraagde vertrektijd wordt de maximale ritduur door DVG bepaald.

44. Toegestane reistijd (omrijden vanwege het combineren met andere reizigers)

De tijd dat u in het voertuig mag zitten is gebaseerd op de directe reistijd van de rit, aangevuld met een extra reistijd voor het combineren van reizigers. De directe reistijd is de tijd als u rechtstreeks van vertrek naar bestemming reist. De directe reistijd wordt berekend door DVG op basis van een reisplanner met de instelling "snelste route". Er geldt als maximaal toegestane reistijd als gevolg van het combineren met andere reizigers: tweemaal de reistijd over deze snelste route.

45. Gereed voor vertrek

Bestelt u een rit met een gewenste vertrektijd, dan dient u 15 minuten voor de gewenste tijd klaar te staan. Indien u de terugbelservice gebruikt, dan moet u uiterlijk vijf minuten na het telefoontje van de terugbelservice gereed staan.

46. Aanbellen en wachten

De chauffeur meldt zich bij het opgegeven ophaaladres door aan te bellen of door zich bij de receptie te melden, voor zover dit mogelijk is. De chauffeur wacht daarna maximaal vijf minuten. Na deze 5 minuten mag de chauffeur wegrijden,

om niet te laat te komen bij zijn vervolgritten.

47. Hulp door chauffeur

De chauffeur begeleidt u van de deur naar het voertuig en omgekeerd. Hij verleent hulp bij het in- en uitstappen.

De chauffeur belt aan bij het bestemmingsadres als u dit niet zelf kunt. Als u het vraagt is de chauffeur bereid om te helpen met uw bagage. Kan het voertuig niet tot bij de voordeur komen dan begeleidt de chauffeur – indien gewenst - u naar de voordeur. Ligt een adres in een gebied dat voor voertuigen niet toegankelijk is, zoals een voetgangerszone, wordt de rit geboekt naar een afgesproken punt aan de rand van dat gebied. Er is dan geen begeleiding naar de uiteindelijke bestemming.

48. Afspreekpunt

Soms is een adres niet bereikbaar voor de taxi. Het kan ook voorkomen dat de bestemming een gebouw of gebied betreft zonder duidelijk adres of met meerdere ingangen. In deze gevallen brengt of haalt de taxi u bij een afspreekpunt. Dit is een adres in de buurt welke wel bereikbaar is voor de taxi of een afgesproken ingang.

Bij het boeken van uw rit informeert de telefonist u over het in- of uitstappen bij een afspreekpunt. In dit geval geldt het afspreekpunt als het begin- en/of eindpunt van een rit. Afspreekpunten komen bijvoorbeeld voor bij een winkelcentrum, stations, ziekenhuizen, instellingen, natuurgebieden en ontoegankelijke straten. Bij festiviteiten worden tijdelijke afspreekpunt(en) vastgelegd.

49. Chauffeur en reiziger treffen elkaar niet (loosmelding)

Als de chauffeur de reiziger niet kan vinden, belt hij deze op, mits het telefoonnummer bekend is. Het is dus belangrijk dat u een telefoonnummer opgeeft. Als de chauffeur u niet kan bereiken of ondanks contact toch niet treft, meldt de chauffeur de rit loos. De chauffeur laat (indien mogelijk) een bericht achter waarin staat dat hij is geweest, maar de reiziger niet heeft aangetroffen. De chauffeur vult daarop het tijdstip in waarop hij is aangekomen. Meldt de reiziger zich vervolgens via de snelle servicelijn, om aan te geven dat hij nog niet is opgehaald, dan boekt de telefonist een nieuwe rit voor over 30 minuten, waarbij de marge van 15 minuten voor en 15 minuten na geldt. U wordt dus alsnog opgehaald binnen maximaal 45 minuten. De telefonist controleert daarbij het ophaaladres en het telefoonnummer en past deze zo nodig aan. Ongeacht wiens schuld het is dat chauffeur en de reiziger elkaar niet hebben getroffen, moet de vervoerder deze rit uitvoeren. Wanneer een reiziger herhaaldelijk loosmeldingen veroorzaakt neemt DVG contact op met deze reiziger. Bij het niet afmelden van een rit is DVG gerechtigd u € 10,00 (inclusief BTW) voor gemaakte kosten in rekening te brengen.

50. Taxi is er (nog) niet

Als de taxi er niet op de afgesproken tijd is (een kwartier na de afgesproken tijd) belt u de snelle servicelijn. Als u naar DVG belt, kijkt de telefonist na of er meldingen zijn van de chauffeur over de rit. Zo nodig biedt de telefonist aan om een nieuwe rit te boeken. Deze boeken we zo snel als op dat moment mogelijk is. Wanneer u op eigen initiatief een commerciële taxi bestelt of het vervoer op een andere manier regelt, kunnen de kosten daarvan achteraf niet bij DVG worden gedeclareerd.

51. Weigeren vervoer door chauffeur

De chauffeur heeft het recht u niet te vervoeren als hij daar een goede aanleiding voor heeft. Veiligheid gaat voor alles – de uiteindelijke beslissing ligt dan ook op het moment zelf bij de chauffeur. Enkele redenen die ertoe kunnen leiden dat u niet vervoerd wordt:

- de rolstoel of scootmobiel is niet vastzetbaar of vervoerbaar;
- de scootmobielberijder wil perse op de scootmobiel het voertuig in;

- te veel bagage of de bagage is niet aangemeld bij de ritbestelling;
- bedreiging van de chauffeur of andere reizigers;
- overlast door drugs/dronkenschap;
- niet willen dragen van de veiligheidsgordel (zonder geldige ontheffing);
- hygiëne;
- niet willen betalen of niet gepast kunnen betalen (zie artikel 25);
- wanneer er geen medisch begeleider aanwezig is en de reiziger wel deze indicatie heeft. Mocht dit gebeuren en is dit naar uw oordeel onterecht, dan kunt u hier een klacht over indienen.

52. Verkeerd voertuig

Het kan voorkomen dat u wordt opgehaald met een voertuig waarin u niet kunt reizen. Bijvoorbeeld: u reist in een rolstoel en er komt een personenauto. Als dit komt doordat de juiste informatie niet aan uw pas is gekoppeld, wijst de chauffeur u hierop. U moet dit dan zelf doorgeven aan uw gemeente, zodat de indicatie op uw pas wordt aangepast.

De chauffeur meldt (via de dataterminal) dat de rit niet uitgevoerd wordt, omdat dit voor u niet het juiste voertuig is. DVG krijgt deze informatie en boekt een nieuwe rit op 30 minuten. Met de marge van een kwartier betekent dit dat u binnen 45 minuten alsnog wordt opgehaald met het juiste voertuig. DVG zorgt er ook voor dat bij de retourrit een passend voertuig wordt ingezet.

53. Niemand aanwezig

Binnen het VP Flex Vervoer dienen reizigers zelfstandig te kunnen reizen. Wanneer op het adres van bestemming niemand aanwezig is om de reiziger te ontvangen wordt verwacht dat u als reiziger zelf een geschikte oplossing bedenkt (bijvoorbeeld een nieuwe rit bestellen of contact zoeken met degene waarmee de afspraak is gemaakt). Bent u daar niet toe in staat dan moet u reizen met een begeleider. De chauffeur kan u niet verder dan de “voor deur” helpen.

54. Korte boodschap

Het is niet toegestaan om de chauffeur te vragen op u te wachten en daarna de reis voort te zetten, omdat u ergens een korte boodschap wilt doen. Denk bijvoorbeeld aan geld pinnen of een recept ophalen. Ook kan de reis niet onderbroken worden om een ander persoon op te halen.

Uitvoering van de rit

55. Gedrag reiziger

Van u als reiziger verwachten we dat u zich in de taxi netjes en respectvol gedraagt naar de chauffeur en medepassagiers. U zorgt ervoor dat u de orde, rust, veiligheid en bedrijfsgang niet verstoort. Als verstoring beschouwen wij onder meer:

- het hinderen van de chauffeur of medepassagiers;
- zichzelf of anderen in een onveilige situatie brengen;
- weigeren een pas te tonen of te betalen;
- onzedelijke handelingen verrichten;
- beledigende of discriminerende taal gebruiken.

Aanwijzingen van de chauffeur volgt u op. In het voertuig mag u niet roken, drinken of eten. Wanneer u zich hier niet aan

houdt mag de chauffeur weigeren u (verder) mee te nemen.

Ook verwachten we van u als reiziger dat u zich netjes en respectvol gedraagt als u een rit reserveert bij DVG en/of als u contact opneemt met een medewerker van de klantenservice.

Medewerkers betrokken bij het VP Flex Vervoer en medepassagiers kunnen een klacht over uw gedrag melden bij de gemeente. Dit kan leiden tot een reisverbod met het VP Flex Vervoer.

56. Veiligheidsgordel

Iedereen in het voertuig is verplicht een veiligheidsgordel te dragen. De chauffeur ziet hierop toe en vertrekt niet voordat iedereen de gordel vast heeft gemaakt. Op verzoek helpt de chauffeur u bij het vastmaken. Ook als u zittend in een rolstoel wordt vervoerd draagt u een veiligheidsgordel. In ieder voertuig is een verlengstuk voor de veiligheidsgordel beschikbaar.

Wanneer u, om medische redenen, de gordel niet kunt dragen heeft u hiervoor een ontheffing en toont u deze aan de chauffeur. Een dergelijke ontheffing vraagt u aan bij het CBR, Divisie Rijgeschiktheid (0900-0210, 10 cent per minuut). Bij het aanvraagformulier zit een medische vragenlijst. De ingevulde lijst moet worden ondertekend door een arts of huisarts. U stuurt het formulier en de vragenlijst terug naar het CBR. Aan het aanvragen van een ontheffing zijn kosten verbonden. Zie www.cbr.nl voor informatie over de ontheffing.

Snijdt de veiligheidsgordel in uw hals? Een aparte gordelgeleider is misschien een oplossing. De gordelgeleider (gordelclip) zorgt ervoor dat het diagonale deel van de autogordel niet over de hals loopt. Wilt u deze gebruiken dan moet u deze zelf aanschaffen en meenemen in het VP Flex Vervoer. Een gordelgeleider die het heupdeel met het diagonale deel verbindt mag niet. Een gordelgeleider mag alleen gebruikt worden door:

- kinderen kleiner dan 1,50 meter die te zwaar zijn voor een zitverhoger (36 kilo of zwaarder);
- volwassenen die kleiner zijn dan 1,50 meter.

57. Vastzetten rolstoel

De chauffeur beoordeelt of de rolstoel veilig vervoerd kan worden. Hiervoor dient de rolstoel altijd de desbetreffende sticker te hebben (veilig vervoer). De chauffeur zorgt ervoor dat de rolstoel of ander hulpmiddel en de reiziger goed worden vastgezet. In voorkomende gevallen zorgt de chauffeur voor het in- en uitrijden van de rolstoel of ander hulpmiddel. Hij zorgt er ook voor dat het materiaal om een rolstoel vast te zetten goed is opgeborgen, zodat dit geen gevaar oplevert tijdens het rijden of tijdens het in- en uitstappen.

58. In- of uitrijden scootmobiel

De chauffeur zorgt altijd voor de verplaatsing van de scootmobiel in of uit het voertuig. De reiziger stapt lopend in (of uit) en neemt plaats op een reguliere zitplaats. De reiziger mag bij uitzondering lopend/staand op de lift het voertuig betreden.

59. Betreden voertuig en overstap naar zitplaats

Reizigers met een scootmobiel of onveilige rolstoel mogen niet in of op dit hulpmiddel worden vervoerd. Zij moeten tijdens de rit op een reguliere 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. Een reiziger mag bij uitzondering lopend/staand via de lift het voertuig betreden, indien dit naar oordeel van de chauffeur veilig kan gebeuren voor én de passagier én de chauffeur. Indien u niet de overstap naar een stoep goed kunt maken, dan dient u dit te melden bij de boeking. De vervoerder zorgt dan dat er een zogenaamde transferrolstoel is.

60. Combineren

Bij het VP Flex Vervoer wordt uw rit zoveel mogelijk gecombineerd met ritten van andere reizigers. Het kan dus voorkomen dat u bij eenzelfde verplaatsing de ene week alleen in de taxi zit en de week erop met 1 of meer medepassagiers. De reiziger krijgt bij het VP Flex Vervoer geen volledig voertuig aangeboden, maar huurt als het ware een plaats in het voertuig. De vervoerder moet in ieder geval rekening houden met de geldende spelregels rondom het ophalen of afzetten en met de toegestane reistijd.

61. Reisverbod

In bepaalde gevallen kan een reisverbod met het VP Flex Vervoer worden opgelegd. Wanneer DVG een klacht over uw gedrag ontvangt wordt dit onderzocht. Daarvoor wordt onder andere een nadere toelichting gevraagd bij de chauffeur. DVG neemt met u contact op om uw kant van het verhaal te horen. Wanneer DVG, na het onderzoek, de klacht over u terecht vindt, treedt DVG in overleg met de gemeente. Afhankelijk van de aard van de misdraging kan dit leiden tot een officiële waarschuwing, vergoeding van kosten of een tijdelijk of permanent reisverbod. Een tijdelijk reisverbod geldt voor drie tot zes maanden.

62. Reisverbod besmettelijke ziekte

DVG kan ook een reisverbod instellen wanneer een reiziger een besmettelijke ziekte heeft of lijkt te hebben.

VP Flex Vervoer vervoert in het belang van alle andere reizigers, ook geen reizigers van en naar wooninstellingen waar besmettelijke virussen zijn aangetroffen. Een voorbeeld hiervan is het zeer besmettelijke NORO-virus. DVG vraagt instellingen, die door besmetting zijn getroffen, dit zelf onmiddellijk bij DVG te melden. Bij uitbraak van het NORO-virus treden we in overleg met de GGD.

Hulpmiddelen en bagage

63. Hulpmiddelen

Heeft u altijd een bepaald hulpmiddel nodig, is het verstandig om deze bij uw pasgegevens vast te leggen. Voor Wmo-reizigers doet de gemeente dat. De volgende hulpmiddelen (kunnen) worden meegenomen:

- (duw)rolstoel
- krukken
- elektrische rolstoel
- opvouwbare rolstoel
- sportrolstoel
- rollator
- looprek
- scootmobiel
- aankoppel-handbike
- driewieler
- opvouwbare loopfiets

Onder andere deze hulpmiddelen mogen niet mee met het VP Flex Vervoer (vanwege omvang, gewicht en gevaar voor chauffeur en medereizigers)

- fietsvastframe-handbike
- rolstoelmotor (speedy)

64. Liggend vervoer

Liggend vervoer is niet mogelijk met het VP Flex Vervoer. Indien u niet mee kunt, neem contact op met uw gemeente om te bespreken welke alternatieven er voor u zijn.

65. Eisen aan hulpmiddelen

Het maximumformaat van een hulpmiddel dat gegarandeerd mee kan met het VP Flex Vervoer is: 1,30 meter lang, 85 cm breed, 1,35 meter hoog. Is uw hulpmiddel groter, dan moet u de afmetingen en/of bijzonderheden bij uw vervoerspas laten noteren. Dit is van belang omdat DVG dan kan kijken óf uw hulpmiddel mee kan en in welk voertuig. DVG controleert dan ook het aantal reizigers en hulpmiddelen dat verder nog mee kan.

Het hulpmiddel moet voorzieningen hebben zodat het veilig vastgezet en – eventueel als bagage - vervoerd kan worden (opvouwbaar rolstoel, sport rolstoel, rollator, aankoppelstuk handbike, opvouwbaar loopfiets, looprek, krukken). Wanneer u in het hulpmiddel wordt vervoerd, dient u zelf veilig de driepuntsgordel te dragen. Kan dat niet, dan kunt u niet reizen met het VP Flex Vervoer. Voor richtlijnen hierover verwijzen wij u naar de Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden van SFT (www.codevvr.nl).

66. Hoeveel bagage

U mag, naast eventuele hulpmiddelen, maximaal 1 groter stuk bagage meenemen. Dit kan bijvoorbeeld zijn een koffer, een grote boodschappentas of een opklapbare kinderwagen. Dit moet u dan wel melden bij de ritreservering. Ook als u een extra rolstoel wilt meenemen om bijvoorbeeld te sporten, moet u dit aangeven bij de ritreservering. De chauffeur beoordeelt of de bagage inderdaad mee kan en veilig vervoerd kan worden. En of de bagage niet door zijn aard lastig, hinderlijk, gevaarlijk of verboden is, dan wel kan zorgen voor beschadiging of verontreiniging.

Bijzonderheden voor Wmo-reizigers

67. Extra rechten

De gemeente kan aan de Wmo-reiziger extra rechten geven voor wat betreft het vervoer(middel). De gemeente bepaalt welke extra rechten in de eigen gemeente verstrekt worden. Dat kan dus verschillend zijn per gemeente. De extra rechten die bij VP Flex Vervoer bestaan zijn:

- Altijd vervoer per taxipersonenwagen;
- Altijd vervoer per taxibus/rolstoelbus;
- Altijd individueel vervoer;
- Altijd voorin zitten;
- Altijd transferrolstoel
- Scootmobiel thuisbreng service.

68. Restricties

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

69. Individueel vervoer

Met de indicatie individueel vervoer wordt de Wmo-reiziger niet met andere reizigers gecombineerd. De reiziger mag op deze rit zelf wel medepassagiers bijboeken. De rit wordt rechtstreeks uitgevoerd zonder omrijden.

70. Scootmobiel thuisbreng service

Heeft u een vervoerspas en een scootmobiel dan komt u in aanmerking voor de Scootmobiel thuisbreng service van DVG. Raakt uw scootmobiel onderweg defect, dan wordt deze en u als gestande reiziger – binnen één uur na melding - door DVG opgehaald en thuis afgezet. Deze service bieden wij zeven dagen per week aan van 9:00 uur tot 23:00 uur.

71. Kilometerbudget Wmo-reizigers

Gemeenten mogen het aantal kilometers dat een Wmo-reiziger jaarlijks tegen het Wmo-tarief kan reizen, beperken. Dit noemen we een kilometerbudget. De hoogte van dit budget kan per gemeente verschillen. De gemeenten op Voorne-Putten hanteren voor 2019, 1.800 kilometer als budget.

Heeft u een beperkt kilometerbudget, dan geldt de Wmo-korting op het tarief tot het budget op is. Wanneer u reist, worden de gereden kilometers afgetrokken van uw kilometerbudget. Als uw budget op is, kunt u hierna gewoon blijven reizen met het VP Flex Vervoer, maar dan tegen het commercieel tarief.

Heeft u vragen over de toekenning of hoogte van het kilometerbudget neem dan contact op met uw gemeente. DVG informeert de Wmo-reiziger op verschillende manieren en momenten over het resterende budget.

72. Nuttige informatie over de reiziger

De gemeente kan, als dit van belang is voor het goed uitvoeren van de rit, informatie over de beperking van een Wmo-reiziger registreren bij de vervoerspas. Denk bijvoorbeeld aan slechtziend, doof of met een verstandelijke beperking.

Kwaliteit

73. Calamiteiten/slecht weer

Het VP Flex Vervoer moet verantwoord plaatsvinden. Als de uitvoering van het VP Flex Vervoer te maken heeft met een calamiteit of weersomstandigheid, dan overlegt DVG met haar franchisevervoerders. Daarna nemen zij contact op met de Gemeentelijke samenwerking Voorne-Putten. DVG beslist uiteindelijk of het VP Flex Vervoer nog rijdt of op welke wijze de dienstverlening wordt aangepast. Deze informatie verspreidt DVG zo breed mogelijk. Wordt besloten dat reizigers, ondanks slechte weersomstandigheden, als service toch vervoerd worden, dan gelden de gebruikelijke marges en toegestane reistijden niet. Als besloten wordt dat (bepaalde) ritten niet uitgevoerd worden, belt en sms't DVG de betreffende reizigers om te vertellen dat zij niet meer worden opgehaald. Dit alleen als er een telefoonnummer van de reiziger beschikbaar is.

Zijn er in dit verband bijzonderheden te melden dan kunt u deze vinden op de website van het VP Flex Vervoer.

74. Kwaliteit en tevredenheid

DVG houdt de kwaliteit van de dienstverlening en de tevredenheid van de reizigers nauwlettend in de gaten. Hier gebruiken wij een aantal verschillende manieren en instrumenten voor. De kwaliteit wordt onder andere gemonitord door:

- Uitgebreide data-analyse;
- Analyse klachten;
- Analyse ritgegevens;
- Praktijkcontroles ritten.

75. Praktijkcontroles ritten

Medewerkers van DVG voeren op het moment dat ritten worden gereden regelmatig controles uit. Dit noemen we praktijkcontrole. De medewerker controleert anoniem, maar kan zich ook kenbaar maken als een medewerker van DVG. U kunt deze medewerker dus bij het begin of einde van een rit tegenkomen. Hij controleert bijvoorbeeld of de chauffeur

juist handelt en of het voertuig in orde is. Daarnaast mag deze medewerker aan reizigers vragen om de vervoerspas te tonen.

76. Voertuig

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

- Het voertuig moet comfortabel, goed onderhouden en rookvrij zijn.
- In het voertuig moeten aanwezig zijn: blusapparaat of blusdeken, EHBO-koffer, noodhamer, gordelsnijder.
- Het voertuig is voorzien van goedwerkende navigatie- en communicatieapparatuur.
- Er moet voldoende ruimte zijn voor rolstoelen en bagage en deze moeten veilig vervoerd kunnen worden.

77. Herkenbaarheid voertuig

De voertuigen hebben het VP Flex Vervoer logo aan de buitenkant. Wordt een voertuig zonder bestickering ingezet dan moet er een duidelijk zichtbaar bord met logo en aanduiding van VP Flex Vervoer achter de voorruit zijn geplaatst. De voertuigen zijn schoon en schadevrij (kleine beschadigingen uitgezonderd). De naam van de vervoerder mag op het voertuig staan. De chauffeurs hebben ook een herkenbaar VP Flex Vervoer element, bijvoorbeeld een stropdas, badge of een speld.

78. Toegankelijkheid

De vervoerder is vrij in de keuze van het in te zetten voertuig, zoals. Uiteraard moet het voertuig wel toegankelijk zijn voor u als reiziger en voldoen aan specifieke vervoerbehoefden. In de rolstoelbussen zijn vasthoudbeugels en stangen aangebracht. Losse trapjes zijn niet toegestaan, tenzij "nagelvast" verbonden aan het voertuig. Types en uitvoeringen zijn met uw gemeente afgesproken.

79. Eisen chauffeur

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

- Kent de spelregels van het VP Flex Vervoer.
- Is klantvriendelijk, dienstverlenend en sociaal vaardig.
- Is correct en representatief gekleed en herkenbaar als chauffeur door een badge, stropdas of speld.
- Heeft kennis van omgang met de doelgroep en kan omgaan met diverse beperkingen.
- Heeft een certificaat levensreddend handelen en reanimatie.
- Heeft kennis van en ervaring met het opklappen, bedienen en vastzetten van verschillende hulpmiddelen.
- Beheerst zit- en til techniek voor reizigers met een beperking.
- Heeft een certificaat levensreddend handelen en reanimatie.
- Spreekt goed Nederlands.

80. Dienstverlening chauffeur

In de voorgaande onderwerpen is aangegeven wat u van de chauffeur mag verwachten. We verwachten dat hij:

- Aanbelt bij aankomst ophaaladres en op verzoek ook bij het bestemmingsadres.
- De reiziger begeleidt van en naar de voordeur en helpt bij in- en uitstappen.
- Bij het ophalen en wegbrengen van een reiziger toezicht blijft houden op de overige reizigers in het voertuig

- zoveel als redelijkerwijs mogelijk.
- Erop toeziet dat de reiziger daadwerkelijk naar binnen gaat dan wel opgevangen wordt door een ouder/verzorger of een medewerker van het behandelcentrum.
- In het geval van routevervoer, zorgt voor een vaste zitplaatsverdeling in het voertuig.
- De terugbelservice activeert, zodat de reiziger tijdig weet dat het voertuig er spoedig aan komt.
- Helpt met bagage.
- Controleert of de juiste persoon instapt.
- De reiziger vraagt om de vervoerspas te laten zien.
- Erop toeziet dat in het voertuig nooit gerookt wordt, geen alcohol of andere dranken worden genuttigd en niet wordt gegeten.
- 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.
- Het voertuig zodanig parkeert dat reizigers niet de straat over hoeven te steken. In het geval dat reizigers toch de straat moeten oversteken begeleidt de chauffeur hen hierbij.
- Verkeersdrempels rustig en beheerst passeert.
- Toeziet op het gebruik van veiligheidsgordels.
- Zorgt voor het in- en uitrijden en vastzetten van een rolstoel, scootmobiel, rollator en kinderzitjes.
- Vastzetmateriaal voor de rolstoel opbergt.

Ten slotte mag de chauffeur, ter controle op het gebruik van de Wmo-vervoerspas, vragen naar het legitimatiebewijs van de reiziger. De vervoerder meldt eventuele vermoedens van misbruik bij de opdrachtgever.

Informatie en klachten

81. Informatie over mogelijkheden

Voor algemene informatie over reismogelijkheden met het VP Flex Vervoer belt u met de klantenservice. U kunt deze informatie ook nalezen op de website van het VP Flex Vervoer of in de brochure. Wanneer u wilt weten of een bepaalde bestemming voor u bereikbaar is, of wat een bepaalde reis kost, belt u naar de klantenservice van DVG.

82. Informatie over geboekte ritten

Voor informatie of wijziging van door u geboekte ritten belt u met het reserveringsnummer van DVG. U kunt hiervoor ook kijken op uw persoonlijke internetpagina van het VP Flex Vervoer.

83. Informatie over persoonlijke kilometerbudget Wmo-reiziger

DVG registreert wat het persoonlijke kilometerbudget is en werkt dit bij als er ritten zijn gereden. DVG informeert de Wmo-reiziger over het resterende kilometerbudget bij ieder gesprek en op verzoek. De Wmo-reiziger kan dit zelf ook nakijken op zijn persoonlijke internetpagina. Als het budget bijna op is, krijgt u een melding vanuit onze ritadministratie of van een medewerker van de klantenservice.

84. Verlies of diefstal van de vervoerspas

Verlies of diefstal van uw vervoerspas moet u melden. Indien u een Wmo pas heeft meldt u het verlies of diefstal van de

pas bij uw gemeente. Het pasnummer van uw verloren of gestolen pas vervalt en de pas wordt geblokkeerd. Na aanmelding en (indien van toepassing) betaling ontvangt de reiziger een nieuwe pas met een nieuw pasnummer. Let op, bij verlies of diefstal van de pas worden alle geboekte ritten en vaste ritten verwijderd. Zodra u een nieuwe pas heeft moet u deze ritten opnieuw bestellen. In de tussenliggende tijd kunt u zonder pas ritten bestellen en reizen met het VP Flex Vervoer.

85. Gevonden voorwerpen

Wanneer er iets achterblijft in het voertuig, neemt de chauffeur dit mee naar de vestiging van de vervoerder. Bent u iets verloren of vergeten, bel dan met DVG. De telefonist vraagt u naar uw pasnummer, de datum en tijd van de rit en eventueel de herkomst- of het bestemmingsadres. Uiteraard wordt ook genoteerd wat u kwijt bent met eventueel bijzondere kenmerken daarvan. De telefonist mailt deze gegevens naar de betreffende vervoerder. Deze doet zo nodig navraag bij de chauffeur van de rit of het voorwerp wel of niet gevonden is. DVG informeert u hierover en als het voorwerp is gevonden dan zijn er 2 mogelijkheden om deze bij u terug te krijgen:

- U haalt het verloren voorwerp zelf op bij de betreffende vervoerder.
- U bestelt "een gevonden voorwerpenrit". Uw gevonden voorwerp wordt naar u toe gebracht. De kosten voor deze gevonden voorwerpenrit betaalt u zelf. De kosten verschillen per geval en zijn afhankelijk van de afstand van het taxibedrijf en het adres waar u uw voorwerp naar toe wilt laten brengen.

86. Persoonlijke internetpagina

Heeft u een vervoerspas dan kunt u op internet uw ritten nakijken. Op uw persoonlijke internetpagina worden alle ritten weergegeven die u heeft gereden en ook de ritten die u heeft gereserveerd. Reizigers met een vervoerspas kunnen voor deze pagina een inlogcode aanvragen, zodat zij hun eigen ritten kunnen inzien. U kunt hier ook uw resterende kilometerbudget zien evenals een ritoverzicht. Hoe u inlogt staat vermeld op de website van VP Flex Vervoer.

87. Ritoverzicht

Een ritoverzicht met gereisde ritten en kilometers kan belangrijk zijn, bijvoorbeeld voor de jaaropgave belastingen. Als u een vervoerspas heeft kunt u dit ritoverzicht zelf bekijken en printen vanaf uw persoonlijke internetpagina. Bij de klantenservice van DVG kunt u een papieren overzichten per reiziger bestellen. Deze wordt dan per post toegestuurd. Hiervoor betaalt u een bijdrage van 1,50 euro per overzicht. Wilt u meer dan twee papieren overzichten ontvangen dan zijn de kosten 8 euro per overzicht.

LET OP! DVG kan u alleen een ritoverzicht verschaffen voor de ritten uitgevoerd met het VP Flex Vervoer vanaf 1 januari 2019.

88. Klacht melden

Bent u ontevreden over de dienstverlening dan meldt u uw klacht via de klantenservice. Dit kan op de volgende manieren:

- Digitaal via de website van het VP Flex Vervoer: <http://www.vpflexvervoer.nl/klachten/>
- Telefonisch tussen 09:00 en 17:00 uur via telefoonnummer 088 – 10 50 143
- Schriftelijk aan:
DVG Personenvervoer.
t.a.v. klacht VP Flex Vervoer,
Postbus 109
5120 AC Rijen

Reglement gebruik Collectief Vraagafhankelijk Vervoer (Wmo) VP Flex Vervoer

Voor het melden van een klacht, is het pasnummer en de geboortedatum van de reiziger nodig.

Het is belangrijk dat u de klacht binnen vier weken (28 dagen) na de bestelde en/of gereden rit doorgeeft. De klachtenafhandeling bevestigt per e-mail of telefoon de ontvangst van uw klacht.

DVG is verantwoordelijk voor de afhandeling van de klacht. DVG handelt de klacht binnen tien werkdagen na ontvangst schriftelijke af. Bij klachten over de uitvoering van een rit, wordt de vervoerder bij de klachtafhandeling betrokken.

DVG kan uw klacht gegrond of ongegrond verklaren met de reden hoe zij tot dit besluit zijn gekomen.

Bent u het niet eens met de klachtafhandeling dan kunt u bezwaar maken bij de Geschillencommissie Taxi. Dit doet u binnen vier weken na dagtekening van de schriftelijke afhandeling van DVG. In de afhandelingsbrief van DVG leest u precies hoe u bezwaar kunt maken als u het niet eens bent met de afhandeling. Het staat u natuurlijk ook vrij om uw ongenoegen bij uw gemeente te melden.

Voor meer informatie zie de Klachtenprocedure VP Flex Vervoer. Deze vindt u op de website

89. Communicatie over VP Flex Vervoer

De Gemeentelijke samenwerking Voorne-Putten informeert de reiziger op verschillende manieren over het VP Flex Vervoer. Er is een website en er zijn brochures. Voor meer informatie zie www.vpflexvervoer.nl.

90. Maatregelen voor optimale dienstverlening

Om u in de toekomst nog beter van dienst te zijn, worden telefoongesprekken opgenomen. Inkomende gesprekken naar DVG worden drie maanden bewaard.

91. Websites

Hieronder vind u de websites die, naast de website www.vpflexvervoer.nl mogelijk interessant zijn voor u als VP Flex Vervoer gebruiker:

www.rechttopveiligvervoer.nl

www.valys.nl

www.cbr.nl