

REGIOTAXI TWENTE

1. Definities

- A. Afgesproken aankomsttijd: De aankomsttijd zoals deze tussen gebruiker en centralist bij de reservering is afgesproken en is geadministreerd in de ritadministratie.
- B. Afgesproken vertrektijd: De vertrektijd zoals deze tussen gebruiker en centralist bij de reservering is afgesproken en is geadministreerd in de ritadministratie.
- C. Besluit: Het Besluit personenvervoer 2000 (stb. 2000, 536), en wat daarop volgt.
- D. Daadwerkelijke aankomsttijd: De tijd die bij aankomst op een automatische wijze wordt gemeten in het voertuig en direct geautomatiseerd wordt geregistreerd in het voertuig of in de centrale, bijvoorbeeld door het doorhalen van een vervoerpas.
- E. Daadwerkelijke vertrektijd: De tijd die bij vertrek op een automatische wijze wordt gemeten in het voertuig en direct geautomatiseerd wordt geregistreerd in het voertuig of de centrale, bijvoorbeeld door het doorhalen van een vervoerpas.
- F. Deur: Iedere locatie gelegen aan de openbare weg en bereikbaar per personenauto, dan wel een voordeur van een woning of een ander gebouw welke is voorzien van een bestaand huisnummer. In het geval van een flatgebouw wordt als deur de centrale hoofdingang van het flatgebouw beschouwd.
- G. Gebruiker: Persoon die gebruik maakt van Regiotaxi Twente .
- H. Gebruikersbijdrage: Het door de opdrachtgever(s) vastgestelde tarief per zone dat de aanbieder de gebruiker in rekening brengt voor het gebruik van Regiotaxi Twente.
- I. Halte: Hierbij kan het gaan om een reguliere openbaar vervoer (OV-)halte, een station of een in overleg met de aanbieder afgesproken haltevoorziening.
- J. Ongesubsidieerd tarief: Het tarief dat geldt voor een openbaar vervoer (OV-)zone zonder dat hierop de subsidiëring van toepassing is.
- K. Opdrachtgever: Regio Twente en de voor het perceel betrokken Twentse gemeente.
- L. OV-zone: De hiertoe vastgestelde openbaar vervoer zones binnen Nederland.
- M. Pashouder: Gebruiker van Regiotaxi Twente, die namens een deelnemende gemeente is voorzien van een vervoerspas. Met deze Regiotaxipas kan de gebruiker onder speciale condities gebruik maken van het vervoersysteem tegen gereduceerd tarief.
- N. Prioriteitsrit: Rit met als bestemming een begrafenis, crematie, burgerlijke of kerkelijke huwelijksinzegening, kerkelijke activiteit (in een kerkelijk gebouw) alsmede een muziektheater, schouwburg, theater of bioscoop.
- O. Regiocentrale: het callcenter die de ritreservering aanneemt.
- P. Regiotaxi Twente: Collectief Vraagafhankelijk Vervoer (CVV) als bedoeld in art. 6 van het Besluit personenvervoer 2000.
- Q. Reserveringsnummer: Het telefoonnummer dat een gebruiker dient te bellen voor het maken van een rit met Regiotaxi Twente.
- R. Rit: Een personenverplaatsing met Regiotaxi Twente.
- S. Uitvoerder: De uitvoerder voor zowel vervoer als callcenter van Regiotaxi Twente.
- T. Vast rittarief: Het vaste bedrag voor ritten met een lengte van 1 en 2 OV-zones.
- U. Vervoergebied: Het gebied waarbinnen de aanbieder verplicht is Regiotaxi Twente aan te bieden.
- V. Vervoerreglement: Het door de opdrachtgever vastgesteld reglement waarin een beschrijving is gegeven van de rechten en plichten van de aanbieder, opdrachtgever en gebruiker bij de uitvoering van Regiotaxi Twente.

2. Vervoergebied en reikwijdte

2.1 Vervoergebied

Het vervoergebied van Regiotaxi Twente bestaat uit het grondgebied van de Twentse gemeenten met daarom heen een schil van 4 OV-zones binnen Nederland. Per gemeente is het vervoergebied anders. Voor het juiste vervoergebied wordt verwezen naar het kaartje per gemeente.

2.2 Reikwijdte

Reguliere gebruiker

Binnen het vervoergebied is het mogelijk te reizen tegen het vaste rittarief voor de eerste twee OV-zones en het zonetarief voor de daaropvolgende OV-zones. Het aantal te reizen OV-zones, wordt

bepaald aan de hand van de kortste route over de voor het verkeer opengestelde verharde wegen, waaronder ook veerponten, geschikt voor voertuigen, zijn begrepen.

Wanneer men een rit maakt **buiten** het vervoersgebied geldt voor deze OV-zones het ongesubsidieerd tarief.

Regiotaxi Twente biedt uitsluitend ritten binnen het grondgebied van de Twentse gemeenten en ritten van of naar het gebied buiten Twente. Ritten met herkomst en bestemming in het buitengebied zijn niet toegestaan. Een (retour)rit vanuit het buitengebied naar een bestemming binnen Twente mag worden gemaakt zonder dat een heenrit is gemaakt.

Pashouders (kan per opdrachtgever variëren)

Voor pashouders gelden dezelfde regels met betrekking tot de reikwijdte als voor reguliere gebruikers. Het tarief dat zij betalen wijkt af van de gebruikersbijdrage van de reguliere gebruiker.

Buiten het vervoergebied gelden voor pashouders dezelfde tarieven als voor de reguliere gebruiker.

De gemeenten Enschede en Losser kennen twee puntbestemmingen in Gronau (Bahnhof en WC Karstadt). Alleen aan pashouders van de gemeente Enschede en Losser is het toegestaan met Regiotaxi Twente van en naar deze bestemmingen te reizen.

3. Operationele tijden

Regiotaxi Twente rijdt gedurende het hele jaar van:

- Maandag t/m donderdag: 06:30 - 01.00 uur.
- Vrijdag t/m zondag en op feestdagen: 06.30 - 02.00 uur.

Ritten moeten zo worden gepland dat zij (maandag t/m donderdag) uiterlijk om 01.00 uur, dan wel (vrijdag t/m zondag en op feestdagen) om 02.00 uur zijn beëindigd.

4. Reserveren

4.1 Reserveringsnummer

Iedere rit dient gereserveerd te worden bij het reserveringsnummer 0900-1814. Er kunnen meerdere ritten tegelijk gereserveerd worden.

Het reserveringsnummer is bereikbaar:

- Maandag t/m donderdag van 05.30 tot 01.00 uur.
- Vrijdag t/m zondag en tijdens feestdagen van 05.30 tot 02.00 uur.

4.2 Reserveren van een rit

Vooraanmeldtijd minimaal

Een rit met Regiotaxi Twente kan tot uiterlijk **één uur** voor het gewenste vertrektijdstip worden gereserveerd.

Vooraanmeldtijd bij ritten met bestemming aansluiting op het reguliere OV en prioriteitsritten

Regiotaxi Twente kent voor aansluiting op het openbaar vervoer een specifieke overstapregeling. Dit betekent dat, wanneer de gebruiker aangeeft een overstap te willen maken op trein of bus er een overstap wordt gegarandeerd en dat de gebruiker op tijd of maximaal 15 minuten voor de gevraagde tijd op het overstappunt is.

Voor dergelijke ritten en ook voor prioriteitsritten geldt een vooraanmeldtijd van minimaal 2 uur.

De gebruiker kan op twee manieren aangeven hoe laat de rit moet plaatsvinden:

- vertrektijd: De gebruiker geeft aan hoe laat hij opgehaald wil worden. De aanbieder haalt de klant - op het gewenste tijdstip met een marge van 15 minuten voor of na het afgesproken tijdstip- op . Voorbeeld: Een gebruiker reserveert een rit met vertrek om 9.00 uur. De aanbieder mag een kwartier afwijken van deze gevraagde vertrektijd, zodat de daadwerkelijke vertrektijd dient te liggen tussen 08.45 en 09.15 uur.
- aankomsttijd: De gebruiker geeft aan hoe laat hij ergens wil zijn. De centralist geeft op basis van deze tijd aan hoe laat de klant opgehaald zal worden. De aanbieder haalt de gebruiker op de aangegeven ophaaltijd op met een marge van 15 minuten voor/na de afgesproken tijd.
- aankomsttijd bij prioriteitsritten en aansluiting op het reguliere OV: De gebruiker geeft aan hoe laat hij wil aankomen op de plaats van bestemming. De aanbieder brengt de gebruiker op zijn bestemming op het afgesproken tijdstip met een maximale marge van 15 minuten voor het afgesproken tijdstip.

Voorbeeld: Een gebruiker reserveert een rit met gewenste aankomst om 10.00 uur. De aanbieder mag een kwartier afwijken van deze gevraagde aankomsttijd zodat de daadwerkelijke aankomsttijd dient te liggen tussen 09.45 en 10.00 uur.

De aanbieder meldt bij de reservering van de rit, de verwachte vertrektijd en de gebruikersbijdrage voor de gereserveerde rit(ten).

4.3 Gevraagde gegevens

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

- als de gebruiker een pashouder is: het nummer van de pas;
- het gewenste vertrektijdstip, dan wel het gewenste aankomsttijdstip;
- het vertrekadres;
- het bestemmingsadres;
- de gegevens van een eventuele retourrit;
- of de klant gebruik wil maken van de terugbelservice;
- het aantal personen waarmee gereisd wordt, inclusief eventuele begeleider, kinderen en hulphond;
- het al dan niet meenemen van rolstoel, rollator of scootmobiel.

4.4 Bevestiging door aanbieder

De aanbieder bevestigt bij de reservering van de rit de belangrijkste ritgegevens, in elk geval het vertrekadres, de verwachte vertrektijd, de te betalen gebruikersbijdrage, de bestemming, het aantal personen alsmede het vervoer van rolstoel, scootmobiel of andere hulpmiddelen. Van de gebruiker wordt verwacht dat deze aandachtig luistert naar de bevestiging van de aanbieder en controleert of de registreerde gegevens kloppen met de wens van de gebruiker.

4.5 Terugbelservice

Indien de gebruiker er prijs opstelt kan deze gebruik maken van de terugbelservice. Dit betekent dat de gebruiker ca. 5 minuten voor de komst van het voertuig door de chauffeur wordt gebeld en gemeld krijgt dat het voertuig onderweg is.

4.6 Aansluitingen Regiotaxi Twente en openbaar vervoer

4.7 Afmelden van ritten

Gereserveerde ritten kunnen tot één uur voor de afgesproken vertrektijd worden afgemeld bij het reserveringsnummer. Bij niet afmelding, dan wel te late afmelding, kan de aanbieder de gebruiker aansprakelijk stellen voor gemaakte kosten zijnde €15,00. Het betreft hier de kosten van de rit inclusief administratiekosten.

5. Uitvoering van ritten

5.1 Dienstverlening door de chauffeur

De chauffeur levert bij de uitvoering van de rit de volgende dienstverlening:

- Bij aankomst bij het vertrekadres wordt door de chauffeur uitgestapt en, indien de gebruiker zich in een woning of gebouw bevindt, aangebeld.
- De chauffeur ondersteunt de gebruiker desgewenst vanaf de deur tot in het voertuig;
- De chauffeur helpt de gebruiker altijd bij de in- en uitstap;
- De chauffeur helpt de gebruiker bij het dragen van eventuele bagage;
- De chauffeur zorgt voor het in- en uitrijden en vastzetten van rolstoel en scootmobiel.
- Op de plaats van bestemming begeleidt de chauffeur op identieke wijze als bij de instap de gebruiker tot aan de deur van zijn bestemming;
- De chauffeur ondersteunt de gebruiker met een scootmobiel vanuit de scootmobiel in een voertuigzitplaats en omgekeerd.

5.2 Meenemen vervoerspas

Via de gemeente kunnen specifieke gebruikers zijn voorzien van een vervoerspas. Vooralsnog gaat het hier met name om Wmo-gerechtigden en andere door de gemeente aangewezen doelgroepen. Met deze Regiotaxipas kan tegen gereduceerd tarief worden gereisd. De betreffende gebruiker moet, om tegen dit gereduceerde tarief te kunnen reizen, de pas altijd bij zich hebben. Heeft de gebruiker de vervoerspas niet bij zich dan kan hij wel met Regiotaxi Twente vervoerd worden. Echter zal de rit via het RVC moeten worden omgecodeerd naar een zogenaamde OV-rit en zal het reguliere Regiotaxitarief in rekening worden gebracht.

5.3 Gereed voor vertrek

- De gebruiker dient binnen de tijdsduur rondom de vertrektijd gereed te zijn voor vertrek, zodanig dat binnen 2 minuten het vertrekadres kan worden verlaten.
- De gebruiker dient zelfstandig de deur van het vertrekadres te kunnen bereiken.

- De chauffeur wacht vanaf het moment van aanbellen bij het vertrekadres maximaal 2 minuten totdat de klant gereed is voor vertrek.
- Indien de gebruiker niet binnen 2 minuten na het moment van aanbellen gereed is voor vertrek, mag de chauffeur zonder gebruiker vertrekken.

5.4 Combinaties

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

5.5 Omrijden

Regiotaxi Twente hoeft een gebruiker niet rechtstreeks van vertrekadres naar bestemmingsadres te rijden. Er mag in verband met de mogelijkheid van combinatieritten van de route worden afgeweken. Voor de maximale tijd dat een gebruiker doorbrengt in het voertuig geldt dat bij omrijden voor een combinatie rit de extra reistijd maximaal 15 minuten bedraagt als het gaat om een rit tot en met drie OV-zones. Voor een rit met een lengte van meer dan drie OV-zones geldt een maximale extra reistijd van 30 minuten. De gebruikersbijdrage wordt berekend via de kortste route.

6. De gebruiker

6.1 Gebruikersbijdrage

In Regiotaxi Twente geldt een gebruikersbijdrage die gebaseerd is op OV-zones. Voor een rit van 1 en 2 OV-zones geldt één vast tarief. Voor de verdere OV-zones geldt een vastgesteld zonetarief. Voor inzicht in de exacte kosten wordt verwezen naar de folder van Regiotaxi Twente dan wel de website www.regiotaxitwente.nl.

6.2 Begeleiding

Personen in het bezit van een OV-begeleiderskaart kunnen zich laten begeleiden door een medische begeleider, waarbij de begeleider is vrijgesteld van betaling van de gebruikersbijdrage.

Regiotaxipashouders met een speciale indicatie voor een medische begeleider van één van de opdrachtgever(s) mogen niet alleen reizen en zijn verplicht zich tijdens de ritten met de Regiotaxi te laten begeleiden, waarbij de begeleider is vrijgesteld van betaling van de gebruikersbijdrage.

Regiotaxipashouders mogen een sociale begeleider meenemen tegen dezelfde gebruikersbijdrage als zij zelf betalen.

Zowel de medische als sociale begeleider moet zelfstandig kunnen reizen en mag bij het voortbewegen niet afhankelijk zijn van een hulpmiddel. Een medische begeleider moet 12 jaar of ouder zijn.

6.3 Kinderen

Kinderen tot 4 jaar, mits begeleid door een betalende gebruiker ouder dan 10 jaar, reizen gratis met Regiotaxi Twente. Dit geldt niet als dit kind tot een door de opdrachtgever(s) benoemde doelgroep behoort.

6.4 Dieren

- Blindengeleidehonden of andere hulphonden, als zodanig erkend, kunnen gratis meereizen met een betalende gebruiker.
- Andere (huis)dieren zijn niet toegestaan in Regiotaxi Twente.

6.5 Betalingen en vervoerbewijs

Het gebruikerstarief van de rit dient contant aan de chauffeur betaald te worden. De chauffeur geeft als bewijs van betaling een vervoerbewijs aan de klant. In overleg met de aanbieder kunnen door opdrachtgever(s) afspraken worden gemaakt over aanvullende betaalsystemen.

6.6 Gedrag

Gebruikers dienen zich op een correcte manier te gedragen richting de medewerkers van de aanbieder. Wanneer dit niet gebeurt, zal de gebruiker, wanneer deze pashouder is, hiervan schriftelijk op de hoogte worden gesteld door de vervoerder. Een afschrift hiervan zal aan de afdeling Wmo van de betreffende gemeente en Regio Twente worden gestuurd. Wanneer de betreffende gebruiker na hiervoor tweemaal een schriftelijke waarschuwing te hebben ontvangen zich alsnog niet houdt aan de geldende gedragscode is de gemeente gerechtigd de vervoerspas in te nemen.

Als de gebruiker geen pashouder is, met andere woorden een reguliere OV-reiziger, is deze gehouden aan de bepalingen voor de reiziger als bedoeld in art. 70 t/m 74 van de Wet personenvervoer 2000 betreffende het bezit van een vervoerbewijs en bepalingen van orde, rust en veiligheid. Dit is de verantwoordelijkheid van de betreffende aanbieder.

7. Voertuigen

7.1 Voertuigtypes

Voor Regiotaxi Twente worden personenauto's dan wel maximaal 8-persoons (rolstoel-)minibussen ingezet.

7.2 Toegankelijkheid voertuigen

Voor de rolstoelbussen gelden de volgende toegankelijkheidseisen:

- De zitplaatsen worden bereikt door middel van een openslaande zijdeur, dan wel schuifdeur, met een maximale treehoogte van 20 cm..
- De rolstoelplaats wordt bereikt door twee openslaande achterdeuren, hetzij een lift, hetzij een oprijplaat (ook geschikt voor 3-wielers) waarvan de hellingshoek zodanig is dat het inrijden van de rolstoel ergonomisch verantwoord kan plaatsvinden.
- Het vastzetten en vervoeren van rolstoelen en scootmobielen dient te gebeuren conform de Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden van Vilans in Utrecht.
- De rolstoelbussen zijn voorzien van voldoende sta -, grip -, en geleidestangen.
- In de rolstoelbussen is ruimte aanwezig om een scootmobiel te plaatsen en vast te zetten. In verband met de veiligheid van de gebruiker dient de gebruiker gedurende de reis op een reguliere zitplaats plaats te nemen. Als de scootmobiel via de lift in het voertuig wordt geplaatst mag de gebruiker niet op de scootmobiel blijven zitten.
- In het voertuig is een opbergruimte aanwezig voor looprekjes, rollators, krukken, sportartikelen en dergelijke. Of er ruimte is voor eventuele omvangrijkere (meer dan één stuks dan wel een zitplaats in beslag nemende) handbagage is ter beoordeling aan de aanbieder en de chauffeur.
- In het voertuig dient een brandblusser en een gevulde EHBO-doos aanwezig te zijn.
- Het voertuig dient te zijn voorzien van een goed werkende verwarming door het hele voertuig.
- Het voertuig dient te zijn voorzien van een routeplanner/navigatiesysteem.

7.3 Herkenbaarheid voertuigen

Ieder voertuig is herkenbaar als voertuig dat rijdt voor Regiotaxi Twente door middel van bestickering.

7.4 Rolstoel- en scootmobiel toegankelijk materieel

- De aanbieder draagt zorg voor een rolstoel- en scootmobiel toegankelijk voertuig als de gebruiker heeft aangegeven dat een rolstoel of scootmobiel vervoerd dient te worden. Alleen pashouders met een scootmobielindicatie mogen een scootmobiel meenemen in de Regiotaxi.
- In het geval van vervoer met een personenauto is het niet toegestaan meer dan twee personen te vervoeren op de achterbank. Alleen in een taxibus die beschikt over drie gelijkwaardige zitplaatsen (qua afmetingen en beenruimte overeenkomend met een reguliere zitplaats voor een volwassen persoon) is het toegestaan drie personen naast elkaar te vervoeren.

8. Klachten

De klachtenprocedure wordt vastgelegd in een separaat document, dat als bijlage bij het vervoerreglement is gevoegd.

9. Overige reisbepalingen

9.1 Bagage

Bagage mag mee vervoerd worden, mits het niet door zijn aard lastig, hinderlijk, gevaarlijk of verboden is, dan wel aanleiding kan geven tot beschadiging of verontreiniging. Dit ter beoordeling van de chauffeur.

9.2 Roken

Roken in de voertuigen van Regiotaxi Twente is niet toegestaan.

9.3 Eten en drinken

Het is niet toegestaan om in de voertuigen te eten of te drinken.

10. Vervoervoorwaarden

Van toepassing zijn de algemene vervoervoorwaarden van KNV -taxi, tenzij deze strijdig zijn met hetgeen in dit vervoerreglement is vastgelegd.

11. Overige bepalingen

Dit vervoerreglement is vastgesteld door de opdrachtgever. Opdrachtgever is gerechtigd wijzigingen in dit reglement aan te brengen mits deze wijzigingen niet strijdig zijn met bepalingen uit de overeenkomst met de aanbieder.

Dit reglement is vastgesteld in het Dagelijks Bestuur van Regio Twente op 31 augustus 2009.