



VERVOERSREGLEMENT

**Regiotaxi gemeente Kampen,
Zwartewaterland en Staphorst**

Doelgroepenvervoer regio IJssel-Vecht
Gemeente Kampen, Zwartewaterland en Staphorst
DVG Personenvervoer
Taxicentrale Zwolle

Versie 1.2

Inhoudsopgave

Leeswijzer	3
Algemeen.....	3
1. Vervoersreglement	3
2. Organisatie regiotaxi.....	3
3. Vervoersgebied en puntbestemmingen.....	3
4. Contactgegevens.....	4
Wie kan mee	4
5. Reizigersgroepen	4
6. Verplichte/medische begeleiding.....	4
7. Hulphond	4
8. Medereiziger	4
9. Vervoerspas	4
Waar kunt u reizen	5
10. Verder reizen dan 25 kilometer	5
11. Valys.....	5
12. Puntbestemmingen	5
13. Begin- en eindpunt van een rit	5
Openingstijden.....	5
14. Wanneer kunt u reizen	5
Ritkosten en betaling	6
15. Berekening ritkosten	6
16. Tarieven regiotaxi Vervoer	6
17. Betaalwijze automatische incasso	6
Een rit bestellen	6
18. Een rit bestellen	6
19. Openingstijden reserveringslijn	6
20. Vooraanmeldtijden	7
21. Gegevens ritbestelling.....	7
22. Bevestiging ritreservering.....	7
23. Soort ritaanvraag.....	7
24. Gewenste vertrektijd (standaardrit)	7
25. Rit met aankomsttijdgarantie.....	7
26. Vaste rit	8
27. Annuleren van een rit	8
Rondom aankomst en vertrek van de taxi.....	8
28. Belservices	8
29. Margetijden rondom ophalen en afzetten	8
30. Toegestane reistijd	8
31. Gereed voor vertrek	9

32.	Hulp door chauffeur.....	9
33.	Afspreekpunt	9
34.	Chauffeur en reiziger treffen elkaar niet (loosmelding)	9
35.	Taxi is er (nog) niet	9
36.	Korte boodschap	9
	Uitvoering van de rit.....	9
37.	Gedrag reiziger.....	9
38.	Veiligheidsgordel	10
39.	Vastzetten rolstoel.....	10
40.	In- of uitrijden scootmobiel	10
41.	Betreden voertuig en overstap naar zitplaats	10
42.	Reisverbod	10
	Hulpmiddelen en bagage.....	10
43.	Hulpmiddelen	10
44.	Hoeveel bagage	10
	Bijzonderheden voor regiotaxi reizigers	10
45.	Bijzondere indicaties	10
46.	Kilometerbudget	11
	Kwaliteit	11
47.	Calamiteiten en weersomstandigheden	11
48.	Voertuig	11
49.	Toegankelijkheid	11
50.	Chauffeur.....	11
51.	Dienstverlening chauffeur	12
	Informatie en klachten	12
52.	Informatie over geboekte ritten	12
53.	Verlies van uw Taxipas	12
54.	Gevonden voorwerpen	12
55.	Uw online portaal	12
56.	Klacht melden.....	12
57.	Communicatie over de regiotaxi.....	13
58.	Maatregelen voor optimale dienstverlening	13

Leeswijzer

Voor u ligt het vervoersreglement van de regiotaxi voor de gemeente Kampen, Zwartewaterland en Staphorst. Hierin staan de spelregels en achterliggende informatie voor alle betrokkenen bij de regiotaxi. Naast het vervoersreglement, heeft u al eerder van ons de belangrijkste spelregels mogen ontvangen bij uw taxipas. Het reglement is in de eerste plaats geschreven voor de reizigers die gebruikmaken van de regiotaxi van uw gemeente. Maar ook chauffeurs van Taxicentrale Zwolle, DVG Personenvervoer (DVG), deelnemende gemeenten en andere betrokkenen vinden er alle informatie over de regiotaxi.

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

Het vervoersreglement wordt bijgehouden door DVG en aangepast als afspraken veranderen. De nieuwste versie vindt u altijd op www.TCZ.nl/KZS het kan dus zijn dat de papieren versie die u leest niet meer actueel is. Op het voorblad van dit vervoersreglement ziet u welke versie u nu leest.

Algemeen

1. Vervoersreglement

Het vervoersreglement is een praktische vertaling van de contractafspraken die zijn gesteld aan de uitvoerders van de regiotaxi. Worden er andere of extra afspraken gemaakt dan passen we het vervoersreglement periodiek aan. In het vervoersreglement staan alleen die onderdelen van de dienstverlening waar de reiziger direct mee te maken kan krijgen.

Het vervoersreglement 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, beslissen betrokken gemeente(n) over de te hanteren werkwijze.

2. Organisatie regiotaxi

De gemeenten en Partners in Mobiliteit zijn verantwoordelijk voor het verstrekken van de juiste voorzieningen aan reizigers, die met een gemeentelijke indicatie gebruikmaken van de regiotaxi. DVG en Taxicentrale Zwolle zijn verantwoordelijk voor de dagelijkse uitvoering van de regiotaxi. De reiziger kan voor de algemene informatie en het indienen van klachten over de regiotaxi terecht op de eerder genoemde website. De vervoerder zorgt ervoor dat de reiziger een machtigingsformulier voor automatische incasso ontvangt.

3. Vervoersgebied en puntbestemmingen

U mag reizen binnen uw vervoersgebied.

U moet altijd vertrekken en/of aankomen op het grondgebied van de gemeente waarvoor u een geldige taxipas heeft. Vanuit uw vertrek- of aankomstpunt kunt u een rit maken met een maximale afstand van 25 km. Het vertrek-of aankomstpunt hoeft niet altijd het woonadres te zijn.

Heeft uw gemeente een puntbestemming (bijvoorbeeld een ziekenhuis) welke verder ligt dan 25 kilometer, mag u hier naartoe reizen met de regiotaxi. Voor puntbestemmingen geldt dat de vertrek-of de eindbestemming het woonadres moet zijn. De puntbestemmingen zijn hieronder terug te vinden.

Puntbestemmingen voor Kampen, Staphorst en Zwartewaterland	
Ziekenhuis Zwolle (Isala)	Dokter van Heesweg 2, 8025 AB Zwolle
Ziekenhuis Meppel (Isala)	Reggersweg 2, 7943 KC Meppel
Ziekenhuis Emmeloord	Urkerweg 3, 8303 BX Emmeloord

4. Contactgegevens

Regiecentrale:

Rit bestellen, ritinformatie, afmelden en wijzigingen:
038-4971710

Klachtenservice en klachten:
038-4971719

Calamiteitenlijn:
038-4971710

Website:

www.TCZ.nl/KZS

Wie kan mee

5. Reizigersgroepen

Binnen de regiotaxi 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 taxipas waarmee hij/ zij tegen een gereduceerd tarief gebruik kan maken van regiotaxi Vervoer. Voor Wmo-reizigers zijn extra voorzieningen beschikbaar voor begeleiding en hulpmiddelen. De gemeente bepaalt van welke voorzieningen een Wmo-reiziger gebruik mag maken en tegen welk kilometertarief de Wmo-reiziger reist.

6. Verplichte/medische begeleiding

Wanneer u tijdens de rit begeleiding nodig heeft die de chauffeur u niet kan bieden, komt u mogelijk in aanmerking voor de indicatie 'vervoer met begeleiding'. Deze indicatie wordt door de gemeente afgegeven en staat op uw taxipas. Wanneer u deze indicatie heeft, bent u verplicht om altijd een begeleider mee te nemen. De begeleider reist dan gratis met u mee.

7. Hulphond

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. Andere dieren dan een hulphond mogen niet mee.

8. Medereiziger

U kunt altijd iemand meenemen met de regiotaxi (familie/vriend/kennis). Deze persoon reist voor dezelfde eigen bijdrage als u mee vanaf hetzelfde opstapadres naar hetzelfde bestemmingsadres en heeft hiervoor geen pas nodig. Bij reservering geeft u aan of u iemand meeneemt. De bijdrage voor de medereiziger wordt ook automatisch van uw rekening afgeschreven. Contante betaling of pinnen is niet mogelijk in de taxi. Er mag 1 kind t/m 4 jaar oud gratis met u meereizen.

9. Vervoerspas

U kunt alleen met de taxi reizen als u een taxipas bij u heeft. Deze taxipas heeft u al eerder ontvangen. Bewaar deze pas goed en neem deze mee wanneer u reist. Let op: naast uw taxipas bent u vanaf 1 augustus 2026 ook verplicht om een geldig legitimatiebewijs te tonen aan de chauffeur.

Waar kunt u reizen

10. Verder reizen dan 25 kilometer

Reizigers met een Wmo-indicatie reizen met de regiotaxi 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, dan mag u hier naartoe reizen met de regiotaxi. De puntbestemmingen zijn in artikel 3 weergegeven.

11. 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: www.valys.nl.

12. Puntbestemmingen

Een puntbestemming is een adres waar u als Wmo-reiziger naar toe kunt reizen ook al ligt het verder dan 25 kilometer. De gemeente bepaalt welke puntbestemmingen gelden voor haar eigen Wmo-reizigers. In artikel 3 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.

De rit naar en van een puntbestemming start of eindigt altijd vanaf uw woonadres.

13. Begin- en eindpunt van een rit

Het vervoer wordt geboden van deur tot deur. Begin- of eindpunt mag ook een andere locatie dan een deur zijn, bijvoorbeeld een winkelcentrum of een centrale ontvangsthal. De Reiziger bepaalt de exacte afzetlocatie. Als de locatie een (flat)gebouw betreft, moet de Reiziger bij de hoofdtoegang worden opgehaald of afgezet. Enkel voor reizigers met de indicatie “kamer tot kamer” geldt dat de chauffeur de reiziger binnen in de woning/op de bestemming ophaalt en weer afzet.

Onder deur verstaan we:

- Een voordeur van een woning of ander gebouw;
- De centrale ingang van een woningcomplex, deze geldt als de voordeur (de deurbellen moeten gecentreerd bij deze hal liggen);
- 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;
- Een bushalte of een treinstation;
- 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;
- Een andere herkenbare locatie, die voor de regiotaxi bereikbaar is via de openbare weg.

Openingstijden

14. Wanneer kunt u reizen

U kunt het hele jaar, zeven dagen per week gebruikmaken van de taxi.

De reistijden voor de regiotaxi zijn:

Maandag t/m donderdag	: vroegste instaptijd 07.00 uur laatste instaptijd 23.00 uur
Vrijdag	: vroegste instaptijd 07.00 uur laatste instaptijd 24.00 uur
Zaterdag, zondag	: vroegste instaptijd 09.00 uur laatste instaptijd 24.00 uur

Nationaal erkende feestdagen : vroegste instaptijd 09.00 uur | laatste instaptijd 24.00 uur
(oudejaarsdag laatste instaptijd 23.00 uur)

In artikel 19 vindt u de openingstijden van de reserveringslijn voor de regiotaxi. Deze lijn is bereikbaar voor het bestellen, aanpassen of annuleren van een rit.

Ritkosten en betaling

15. Berekening ritkosten

Wat kost reizen met de regiotaxi en hoe berekenen we dat? Dat leggen we u graag uit. De ritprijs bestaat uit het aantal kilometers dat u reist plus een starttarief. Voor het reizen met de regiotaxi geldt in feite hetzelfde tariefsysteem als in het reguliere openbaar vervoer. Voor het bepalen van de reisafstand wordt uitgegaan van de kortste route over de weg.

Om uw reizigersbijdrage te bepalen wordt het aantal kilometers afgerond op 1 decimaal (per 100 meter) vermenigvuldigd met het kilometertarief, plus het starttarief.

Wmo-reizigers kunnen voordeliger reizen als zij reizen in de uren waarop laagtarief geldt, dat wil zeggen op de werkdagen tussen 9:30 uur en 14:30 uur en na 17:00 uur en op zaterdag en zondag. Deze korting geldt niet met feestdagen en niet voor de commerciële tarieven.

16. Tarieven regiotaxi Vervoer

De tarieven voor de regiotaxi zijn te vinden op de website van de vervoerder: www.TCZ.nl/KZS.
Let op: de tarieven worden jaarlijks per 1 januari geïndexeerd en kunnen daardoor ieder jaar wijzigen.

17. Betaalwijze automatische incasso

Het is alleen mogelijk om uw eigen bijdrage te betalen via een automatische incasso. Hiervoor dient u een machtiging af te geven, waarna het bedrag automatisch van uw rekening wordt afgeschreven. U betaalt nooit in de taxi.

U ontvangt daarom vooraf een verzoek om het machtigingsformulier voor automatische incasso van de eigen bijdrage op te sturen naar uw vervoerder.

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.TCZ.nl/KZS) 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.

Een rit bestellen

18. Een rit bestellen

U bestelt een rit met de regiotaxi op de volgende manieren: u belt met de reserveringslijn 038-4971710 of u bestelt uw rit via de website www.TCZ.nl/KZS.

Bij het bestellen van ritten voor de regiotaxi 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.
- U bestelt de rit tijdig. Er gelden verschillende vooraanmeldtijden. Zie artikel 20.

19. Openingstijden reserveringslijn

De reserveringslijn is het hele jaar, zeven dagen per week, telefonisch bereikbaar tegen lokaal tarief. U kunt uw reservering maken via telefoonnummer 038-4971710.

Telefonisch kunt u een rit reserveren van 06.00 tot 23.30 uur.

20. Vooraanmeldtijden

U boekt uw ritten minimaal 90 minuten voor de gewenste vertrektijd of de gewenste aankomsttijd.

Voor Ritten vanaf het ziekenhuis geldt geen verkorte reserveringstijd.

Uw ritten voor de kerstdagen en oud & nieuw dient u minimaal 2 dagen vooraf te reserveren. Mocht u niet tijdig reserveren met de feestdagen mag de vervoerder uw rit weigeren.

21. Gegevens ritbestelling

Bij het reserveren van regiotaxirit 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 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.
- Datum en vertrek- of aankomsttijdstip van de rit.
- Vertrek- en aankomstadres van de rit.

22. 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.

23. Soort ritaanvraag

Er zijn verschillende soorten ritten aan te vragen:

- Gewenste vertrektijd (standaardrit);
- Rit met aankomsttijdgarantie;
- Vaste rit.

24. 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. 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.

25. Rit met aankomsttijdgarantie

Een rit met aankomsttijdgarantie - reserveert u als u bijvoorbeeld op tijd moet zijn voor een uitvaart, een huwelijk of ziekenhuis afspraak. De vervoerder zorgt dat u minimaal 10 minuten voor de aanvangstijd op het opgegeven adres bent.

26. 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: 1e en 2e Kerstdag, 1e en 2e Pinksterdag, 1e en 2e 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 werkwijze bij het vastleggen van een vaste rit. U kunt alleen een vaste rit boeken als u een taxipas van de regiotaxi heeft en als u een telefoonnummer opgeeft.

27. 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 uw vervoerder doorgeven. Het liefst meteen zodra u weet dat de rit niet doorgaat, maar in ieder geval minimaal 90 minuten voor vertrektijd. Hetzelfde geldt voor wijzigingen van tijdstip of adres.

U kunt alleen de rit annuleren bij de boekingscentrale (niet bij de chauffeur!). Bij het niet afmelden van een rit of bij annulering binnen 90 minuten voor de geplande vertrektijd kan uw eigen bijdrage in rekening worden gebracht.

Rondom aankomst en vertrek van de taxi

28. Belservices

Om u als reiziger van de regiotaxi extra van dienst te kunnen zijn, vragen wij u om uw telefoonnummer beschikbaar te stellen. De telefonist vraagt naar uw telefoonnummer en controleert het nummer als dat al geregistreerd is. De volgende belservices bieden wij aan:

- **Terugbelservice;** U ontvangt 5 minuten voor de daadwerkelijke ophaaltijd een signaal dat de taxi eraan komt. Indien u hier geen gebruik van wilt maken kunt u dit aangeven bij uw vervoerder.
- **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.

29. Margetijden rondom ophalen en afzetten

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.

Bij een rit met een aankomsttijdgarantie bent u maximaal 15 minuten voor de opgegeven aankomsttijd op uw bestemming.

30. Toegestane reistijd

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 op basis van een reisplanner. Bij een combinatierit mag de Vervoerstijd van elke individuele Reiziger maximaal vijftien minuten langer duren dan de Vervoerstijd bij rechtstreeks vervoer naar uw bestemming.

31. 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.

32. 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. Licht 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.

33. 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.

34. Chauffeur en reiziger treffen elkaar niet (loosmelding)

Als de chauffeur u niet kan vinden, belt hij u op, mits het telefoonnummer bekend is. Als de chauffeur u niet kan bereiken of ondanks contact toch niet treft, meldt de chauffeur de rit loos. Dit kan verschillende oorzaken hebben, bijvoorbeeld het vergeten af te melden van uw rit. De eigen bijdrage van deze loosmelding kan bij u in rekening worden gebracht.

35. Taxi is er (nog) niet

Als de taxi er niet op de afgesproken tijd is (een kwartier na de afgesproken tijd) belt u naar 038-4971710. Als u belt, kijkt de telefonist na of er meldingen zijn van de chauffeur over de rit en kijkt wanneer de chauffeur er eventueel wel kan zijn.

36. 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.

Wel kunt u twee ritten boeken kort na elkaar.

Uitvoering van de rit

37. 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 uw taxipas en identiteitsbewijs te tonen;
- 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.

38. 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.

Indien u een ontheffing draagplicht autogordel heeft van het CBR dan dient u deze aan de chauffeur te laten zijn. Heeft u een permanente ontheffing vraag dan aan uw gemeente om deze gegevens op te nemen in het systeem voor de regiotaxi dan hoeft u niet bij elke rit uw ontheffing te tonen.

39. Vastzetten rolstoel

De chauffeur beoordeelt of de rolstoel veilig vervoerd kan worden. 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.

Het zittend rolstoelvervoer dient te gebeuren conform de code 'Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden' zoals beheerd door het kenniscentrum "Vast = beter"

40. In- of uitrijden scootmobiel

De chauffeur zorgt altijd voor de verplaatsing van de scootmobiel in of uit het voertuig. U stapt lopend in (of uit) en neemt plaats op een reguliere zitplaats. De reiziger neemt plaats op een reguliere zitplaats in het voertuig. De wijze van in- en uitstappen wordt afgestemd op de mogelijkheden en veiligheid van de reiziger.

41. 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.

42. Reisverbod

In bepaalde gevallen kan een reisverbod voor de regiotaxi worden opgelegd. Wanneer de vervoerder een klacht over uw gedrag ontvangt wordt dit onderzocht. Daarvoor wordt onder andere een nadere toelichting gevraagd bij de chauffeur. De vervoerder neemt met u contact op om uw kant van het verhaal te horen. Wanneer de vervoerder, na het onderzoek, de klacht over u terecht vindt, treedt de vervoerder samen met 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.

Hulpmiddelen en bagage

43. Hulpmiddelen

Sommige reizigers maken gebruik van een hulpmiddel, deze mag u kosteloos meenemen in het vervoer. Denk hierbij aan een rollator, vouwrolstoel e.a. U dient zelf te voorzien in het hulpmiddel. Reizigers met een indicatie "Scootmobiel" op de Taxipas mogen hun scootmobiel kosteloos meenemen (alleen in een rolstoelvoertuig).

44. Hoeveel bagage

Reiziger mag kosteloos handbagage meenemen met een maximale omvang van 55 x 35 x 15 cm. Daarnaast mag een Reiziger een koffer van maximaal 10 kilo kosteloos meenemen.

Bijzonderheden voor regiotaxi reizigers

45. Bijzondere indicaties

Mocht u een bijzondere indicatie hebben kunt u deze bij uw gemeente aangeven om te kijken of uw indicatie gekoppeld kan worden aan uw taxipas.

46. Kilometerbudget

De gemeente geeft uw persoonlijke kilometerbudget af. Heeft u vragen over uw jaarlijkse budget neem contact op met de gemeente.

Kwaliteit

47. Calamiteiten en weersomstandigheden

De regiotaxi moet natuurlijk verantwoord plaatsvinden. Als er in de uitvoering sprake is van een calamiteit of van bepaalde weersomstandigheden, dan kan het vervoer wordt aangepast of stopgezet. De vervoerder, DVG en gemeenten hebben hierover overleg en indien nodig wordt u hierover geïnformeerd.

48. Voertuig

De wet en de opdrachtgever stellen eisen aan de voertuigen die voor het regiotaxivervoer worden ingezet. De opdrachtgever controleert hierop. Voor u als reiziger zijn vooral de volgende voertuigeisen van belang:

- Het voertuig is schoon, goed onderhouden, representatief en rookvrij.
- U heeft vanuit uw zitplaats goed zicht naar buiten.
- Elke zitplaats is voorzien van een veiligheidsgordel die geschikt is voor zowel volwassenen als kinderen.
- In het voertuig zijn een EHBO-koffer, brandblusser, noodhamer, gordelsnijder en voor iedere inzittende een veiligheidshesje aanwezig.
- Het voertuig is uitgerust met een boordcomputer, GPS, actuele navigatie en goedwerkende communicatieapparatuur, zodat contact met de centrale altijd mogelijk is.
- Rolstoelen, bagage en andere hulpmiddelen worden veilig vervoerd. Chauffeurs handelen daarbij volgens de richtlijnen van de Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden (VVR).
- In de winterperiode zijn de voertuigen voorzien van geschikte winter- of allseasonbanden.
- De voertuigen voldoen aan de geldende wettelijke veiligheids- en milieueisen, waaronder de Euro 6-norm. Daarnaast wordt het vervoer grotendeels uitgevoerd met volledig emissievrije voertuigen.

49. Toegankelijkheid

De vervoerder is vrij in de keuze van het in te zetten voertuig. Uiteraard moet het voertuig wel toegankelijk zijn voor u als reiziger en voldoen aan specifieke vervoerbehoefden. In de rolstoelbussen zijn vasthoudbeugels en stangen aangebracht. De chauffeur helpt u bij het in- en uitstappen waar nodig is.

50. Chauffeur

De wet en de opdrachtgever stellen eisen aan de chauffeurs die het regiotaxivervoer uitvoeren. De opdrachtgever controleert hierop. Voor u als reiziger zijn vooral de volgende eisen van belang:

- De chauffeur beschikt over een volledige geldige chauffeurspas en is opgeleid om het regiotaxivervoer veilig en professioneel uit te voeren.
- De chauffeur beschikt over een geldig EHBO-diploma of een certificaat Levensreddend Handelen.
- Chauffeurs die rolstoelgebruikers vervoeren zijn hiervoor speciaal opgeleid en werken volgens de Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden.
- De chauffeur verricht geen medische handelingen waarvoor hij of zij niet bevoegd is.
- De chauffeur helpt u bij het in- en uitstappen, begeleidt u zo nodig van en naar het voertuig en helpt met uw bagage.
- De chauffeur is verantwoordelijk voor het correct bevestigen van meegebrachte kinderzitjes.
- Wanneer een reiziger niet op de afgesproken opstapplaats aanwezig is, neemt de chauffeur via de centrale eerst contact op met de reiziger voordat de rit wordt afgemeld.

51. 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 terugbelservice activeert, zodat de reiziger tijdig weet dat het voertuig er spoedig aan komt.
- Controleert of de juiste persoon instapt door aan de reiziger te vragen naar de taxipas en een legitimatiebewijs.
- 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 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.
- Toeziet op het gebruik van veiligheidsgordels.
- Zorgt voor het in- en uitrijden en vastzetten van een rolstoel, scootmobiel, rollator en kinderzitjes.

Informatie en klachten

52. Informatie over geboekte ritten

Voor informatie over uw geboekte rit belt u met uw reserveringsnummer naar 038-4971710. U kunt hiervoor ook kijken op uw online portaal waar u kunt inloggen via www.TCZ.nl/KZS.

53. Verlies van uw Taxipas

Bij verlies of diefstal van uw taxipas neemt u contact op met Partners in Mobiliteit. Hier vraagt u een nieuwe taxipas aan. Partners in Mobiliteit is bereikbaar op telefoonnummer 085-4014974 en via info@partnersinmobiliteit.nl.

54. 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 naar 038-4971710. 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 neemt contact op met uw vervoerder. Deze doet navraag bij de chauffeur van de rit of het voorwerp wel of niet gevonden is. De vervoerder informeert u hierover en als het voorwerp is gevonden en maakt met u afspraken hoe u het voorwerp weer verkrijgt.

55. Uw online portaal

Met uw taxipas kunt u op internet uw ritten nakijken. Op uw persoonlijke online portaal worden alle ritten weergegeven die u heeft gereden en ook de ritten die u heeft gereserveerd. Reizigers met een taxipas kunnen voor deze pagina een inlog aanmaken, zodat zij hun eigen ritten kunnen inzien. U kunt hier ook uw resterende kilometerbudget zien evenals een ritoverzicht.

56. Klacht melden

DVG en Taxicentrale Zwolle doen er alles aan om uw rit zo aangenaam mogelijk te laten verlopen. Ervaart u toch problemen met de regiotaxi of bent u ontevreden over onze dienstverlening? We stellen het zeer op prijs als u dan een klacht indient. Dat kan op drie manieren: via de website, telefonisch of via de mail.

- www.TCZ.nl/KZS of 038-4971719 of klachten@tcz.nl

Uw informatie helpt ons om knelpunten op te lossen en om de kwaliteit van onze dienstverlening waar nodig te verbeteren. Daarvoor is het van belang dat u een klacht doorgeeft binnen drie weken na de bestelde of verreden rit. Er wordt naar gestreefd om uw klacht binnen drie werkdagen af te handelen.

57. Communicatie over de regiotaxi

U wordt geïnformeerd en up-to-date gehouden via de website van de gemeente.

58. Maatregelen voor optimale dienstverlening

Om u in de toekomst nog beter van dienst te zijn, worden telefoongesprekken opgenomen.

Inkomende gesprekken worden drie maanden bewaard.