



# **VERVOERREGLEMENT**

## **Regiotaxi Flevoland**

# Vervoerreglement Regiotaxi Flevoland

Regiotaxi Flevoland is een aanvullend openbaar vervoersysteem dat door iedereen gebruikt kan worden. Het staat zowel open voor Wmo-vervoerpashouders als voor niet-pashouders (OV-reizigers). Om gebruik te maken van het systeem is een vooraanmelding noodzakelijk.

## 1. Algemeen

### 1.1 Deelnemende gemeenten

De gemeenten Dronten, Lelystad, Noordoostpolder en Zeewolde nemen deel aan dit vervoersysteem.

## 2. Ritreservering

### 2.1 Openingstijden

Er kan 7 dagen in de week van 06:00 tot 00:30 uur gebruik gemaakt worden van dit vervoer. De laatste rit is om 00.30 uur.

Een uitzondering hierop geldt voor ritten met een opgegeven vertrektijd tussen 6:00 uur en 8:00 uur. Daarvoor geldt dat de klant de rit de voorgaande dag vóór 22:00 uur dient te reserveren bij het callcenter. Dit geldt zowel voor de telefonische ritbestellingen als voor de digitale reserveringen.

Op Oudejaarsavond 31 december vertrekt de laatste rit om 20.00 uur.

### 2.2 Vooraanmeldingstijd

Een rit dient 60 minuten voor de gewenste vertrektijd bij het callcenter worden aangevraagd. Dit kan telefonisch via (0900) 222 88 77. De gesprekskosten bedragen 8 cent per minuut met een starttarief van 4,54 cent + gebruikelijke belkosten. Ritten kunnen ook via de website worden aangevraagd via [www.flevoland.nl/regiotaxi](http://www.flevoland.nl/regiotaxi).

Bij ritten met gewenste aankomsttijd is de vooraanmeldingstijd 60 minuten. Bij ziekenhuizen binnen het vervoergebied (die geen puntbestemming zijn) is de vooraanmeldtijd 15 minuten.

### 2.3 Ophaaltijd

Reizigers worden in een tijdvak tussen 15 minuten voor en 15 minuten na het afgesproken tijdstip opgehaald. Wanneer reizigers bij de ritreservering een aankomsttijd hebben afgesproken, bepaalt het callcenter de vertrektijd. De reiziger is tussen 30 minuten voor en 0 minuten na de gewenste aankomsttijd aanwezig op de bestemming.

### 2.4 Omrijdtijd

Regiotaxi Flevoland is een deeltaxisysteem. Dit houdt in dat ritten gecombineerd worden uitgevoerd en dat het voertuig mag omrijden. Deze "omrijdtijd" komt bovenop de directe rijtijd. De omrijdtijd is gemaximeerd tot 30 minuten.

### 2.5 Wachtijd

Op het vertrekadres belt de chauffeur aan, zodat de reiziger weet dat de taxi is gearriveerd. Na het aanbellen wacht de chauffeur maximaal 3 minuten op de reiziger. Daarna is de chauffeur gerechtigd weg te rijden.

### 2.6 Noteerritten (vaste ritten)

Reizigers in het bezit van een vervoerpas hebben de mogelijkheid om vaste ritten te laten registreren. De reiziger hoeft deze ritten slechts eenmaal te laten registreren en alleen te bellen als een vaste rit komt te vervallen.

### 2.7 Afmelden

Ritten kunnen tot 30 minuten voor de ophaaltijd zonder kosten worden geannuleerd. Voor ritten die later worden geannuleerd of waarbij de reiziger niet komt opdagen, wordt vanaf de derde loosmelding de ritprijs in rekening gebracht bij de reiziger.

## 3. Reismogelijkheden

### 3.1 Vervoergebied

Het vervoergebied behelst het grondgebied van de deelnemende gemeenten. Hier moet een rit aanvangen óf eindigen. De maximale reisafstand is 35 kilometer voor reizigers met een Wmo-indicatie van de gemeenten Dronten en Noordoostpolder. Voor reizigers met een Wmo-indicatie van de gemeenten Lelystad en Zeewolde geldt een maximale reisafstand van 25 kilometer. OV-reizigers kunnen maximaal 35 kilometer tegen het Regiotaxi-tarief reizen. Na deze afstand kan verder gereisd worden tegen het commerciële taxitarief. De actuele maximale reisafstanden staan in de bijlage bij dit vervoerreglement.

### 3.2 Deur-tot-deur vervoer

Regiotaxi Flevoland heeft alleen deur-tot-deur vervoer. Er is geen sprake van kamer-tot-kamer vervoer. Met "deur" wordt bedoeld de deur van de woning of de deur van de bestemming. Wanneer het een wooncomplex betreft, bijvoorbeeld een flat, dan vormt de centrale ingang van het wooncomplex de deur. Bij deur-tot-deur vervoer begeleidt de chauffeur de reiziger vanaf de deur van het herkomstadres tot in het voertuig en vanuit het voertuig tot aan de deur van de bestemming.

### 3.3 Puntbestemmingen

Gemeenten kunnen voor bepaalde doelgroepen puntbestemmingen vaststellen. Dit zijn bestemmingen die buiten 25 km zijn gelegen (voor Noordoostpolder en Dronten: 35 km), en toch tegen regiotaxitarief kunnen worden bereikt.

De actuele puntbestemmingen staan in de bijlage bij dit vervoerreglement.

Ritten van en naar puntbestemmingen over de dijk Enkhuizen - Lelystad kunnen niet worden gemaakt als de dijk door omstandigheden is afgesloten.

Voor OV-reizigers zijn er geen puntbestemmingen.

## 4. Tarief en betaling

### 4.1 Tarieven

Het regiotaxitarief geldt voor ritten die starten of eindigen in het vervoergebied. De ritafstand wordt bepaald door de rechtstreekse afstand over de weg tussen het vertrekadres en het bestemmingsadres. Het planningssysteem van het callcenter is hierin leidend.

Voor OV-reizigers wordt onderscheid gemaakt in een spits- en een daltarief. Het spits tarief geldt op werkdagen tot 19.00 uur, het daltarief geldt na 19.00 uur en in de weekenden. (zie bijlage)

Gemeenten kunnen afwijkende tarieven vaststellen voor reizigers met een indicatie.

De actuele tarieven staan in de bijlage bij dit vervoerreglement.

### 4.2 Meereizenden

Bij de ritreservering moet worden aangegeven hoeveel personen er meereizen. Houders van een Wmo-vervoerpas mogen 1 persoon tegen het Wmo-tarief meenemen (d.w.z. het Wmo-opstaptarief + het Wmo-km-tarief). Overige meereizenden betalen het reguliere OV-regiotaxitarief. (zie ook 4.4.)

### 4.3 Kinderen

Maximaal 3 kinderen tot en met de leeftijd van 3 jaar mogen onder begeleiding van een betalende klant, gratis meereizen. Overige kinderen mogen mee tegen het OV-regiotaxitarief. Eventuele kinderzitjes moeten door de ouders worden verzorgd.

### 4.4 Vervoerpashouders met een indicatie voor begeleiding

Een vervoerpashouder met een indicatie voor begeleiding moet tijdens een rit daadwerkelijk worden vergezeld door zijn of haar begeleider. Deze begeleider mag gratis meereizen. Deze persoon moet meerderjarig zijn, zelfstandig het voertuig kunnen betreden en is geheel in staat om de vervoerpashouder te begeleiden. De OV-Begeleiderskaart is geldig.

### 4.5 Dieren

Hulp- en geleidehonden en huisdieren in een tas of mand mogen gratis meegenomen worden. Overige dieren mogen mee tegen het OV-regiotaxitarief.

#### 4.6 Bagage

Handbagage mag gratis mee. Een reiziger mag verder één stuk grote bagage meenemen mits dit bij de ritaanmelding wordt aangegeven en niet hinderlijk is voor andere passagiers en chauffeur. Dit ter beoordeling van de chauffeur.

#### 4.7 Rolstoel, scootmobiel, rollator

Regiotaxi Flevoland is toegankelijk voor (elektrische) rolstoelen, scootmobielen, en rollators. Deze hulpmiddelen kunnen gratis mee, mits vooraf aangemeld. Het is voor reizigers met een indicatie ook mogelijk het bezit van een hulpmiddel te laten vastleggen op de vervoerpas.

De chauffeur assisteert bij het instappen van het voertuig. Voor een scootmobiel geldt dat de reiziger niet in de scootmobiel mag blijven zitten bij het inrijden van de scootmobiel in het voertuig en tijdens de rit. Een reiziger die in een scootmobiel reist, kan geen rolstoel meenemen. Een reiziger die in een rolstoel reist, kan geen scootmobiel meenemen.

#### 4.8 Betaling

Betaling vindt contant en zo veel mogelijk gepast, per pin of contactloos plaats in het voertuig. Naast contante betaling kan door houders van een vervoerpas gekozen worden voor betaling door middel van automatische incasso. Hiervoor dient de reiziger een machtigingsformulier in te vullen en toe te zenden aan de vervoerder.

## 5. Terugbelservice

Reizigers die bij ritreservering hun telefoonnummer hebben doorgegeven, worden circa 5 minuten voor aankomst van het voertuig gebeld met de mededeling dat het voertuig bijna arriveert.

## 6. Vervoerpassen

### 6.1 Vervoerpassen

Aan reizigers die vanuit de gemeente een indicatie voor gereduceerd tarief (bijvoorbeeld op grond van de Wmo) hebben, wordt een vervoerpas verstrekt. De vervoerpas dient dan als identificatiemiddel bij zowel de boeking als in het voertuig. Overige reizigers kunnen zonder vervoerpas gebruik maken van Regiotaxi. Het aanvragen van een vervoerpas door reizigers zonder gemeentelijke indicatie is niet mogelijk.

### 6.2 Indicatiestelling

Regiotaxi staat open voor alle reizigers. De deelnemende gemeenten kunnen bepaalde reizigersgroepen een Wmo-indicatie verstrekken, waarmee deze reiziger tegen een gereduceerd tarief kan reizen. De regels voor indicatie worden door de gemeente bepaald. In het algemeen zal de gemeente bekijken wat de mogelijkheden van de pashouder zijn.

### 6.3 Overige indicaties

De gemeente kan een begeleidersindicatie verstrekken.

### 6.4 Kilometerbudget

De gemeente kan bij het verstrekken van een Wmo-indicatie aan een reiziger een kilometerbudget instellen. Dit is een maximaal aantal kilometers dat tegen het (Wmo) reductietarief mag worden gereisd. Als het budget is verbruikt, reist de betreffende reiziger tegen het OV- regiotaxitarief.

### 6.5 OV-advies

Zowel OV-reizigers als Wmo-reizigers kunnen een OV-advies krijgen. Hierin wordt aangegeven dat de aangevraagde reis ook met het OV gemaakt kan worden. Dit OV-advies is niet verplichtend voor de reiziger. Wel geldt voor OV-reizigers bij een aanwezig OV-alternatief het commerciële tarief. Voor Wmo-regiotaxipashouders heeft een OV-advies vooralsnog geen invloed op het tarief.

## 7. Klantenservice

### 7.1 Klachten

Reizigers die suggesties of klachten hebben over het vervoer kunnen deze kenbaar maken bij de opdrachtgever voor het vervoer: Provincie Flevoland. De Provincie heeft hiervoor telefoonnummer (0320) 265 701 en e-mailadres [klachtenregiotaxi@flevoland.nl](mailto:klachtenregiotaxi@flevoland.nl) beschikbaar. Tevens kan er gebruik worden gemaakt van een reactiekaart die te downloaden is via <https://www.flevoland.nl/loket/regiotaxi-flevoland/suggesties-en-klachten>.

### 7.2 Vervoerpas aanvragen, verloren of defect

Reizigers die menen aanspraak te kunnen maken op een indicatie voor gereduceerd tarief moeten zich bij het Wmo-loket van hun gemeente melden. Het Wmo-loket verzorgt de aanvraag van de vervoerpas.

Ook bij diefstal of verlies moet dit bij het Wmo-loket worden gemeld. Voor de levering van een vervangende pas wordt een bedrag van € 5,00 in rekening gebracht. Een reiziger kan in de tussentijd wel reizen. Ter identificatie dient een legitimatiebewijs aan de chauffeur te worden getoond.

### 7.3 Adreswijziging

Een adreswijziging van een vervoerpashouder moet gemeld worden bij het Wmo-loket van de gemeente.

## Bijlage: Puntbestemmingen per gemeente

Gemeente	Puntbestemming	Adres
Dronten	Busstation Emmeloord	De Deel 33 8302 EK Emmeloord
	ZH Medisch Centrum Emmeloord	Urkerweg 1 8303 BX Emmeloord
	ZH St Jansdal Harderwijk	Weth Jansenlaan 90 3844 DG Harderwijk
	ZH Kampen	Engelenbergplantsoen 7 8266 AB Kampen
	ZH Zuiderzee Lelystad	Ziekenhuisweg 100 8233 AA Lelystad
	ZH Isala Zwolle	Hoofdgebouw (V), gebouw D, P, R, W Dr. Van Heesweg 2 8025 AB Zwolle
		Gebouw A, B, C Dr. Spanjaardweg 29 8025 BT Zwolle
		Gebouw L Dr. Stolteweg 84-96 8025 AZ Zwolle
		Gebouw Q Dr. Spanjaardweg 1 8025 BT Zwolle
		Gebouw M Dr. Van Deenweg 1 8025 BP Zwolle
	Centrum Lelystad	Postcodegebied 8232
Flevoziekenhuis Almere	Hospitaalweg 1 1315 RA Almere	
Psychiatrisch Ziekenhuis Ermelo	Veldwijk 75 3853 LC Ermelo	
Zeewolde	NS Station Almere Centrum	Stationsplein 27 1315KT Almere
	NS Station Harderwijk	Stationsplein 1 3844KR Harderwijk
	Centrum Harderwijk	Postcodegebied 3841
	ZH St Jansdal Harderwijk	Weth Jansenlaan 90 3844 DG Harderwijk
Lelystad	NS Station Enkhuizen	Stationsplein 2 1601EN Enkhuizen
	Flevoziekenhuis Almere	Hospitaalweg 1 1315 RA Almere
	ZH St Jansdal Harderwijk	Weth Jansenlaan 90 3844 DG Harderwijk

<b>Gemeente</b>	<b>Puntbestemming</b>	<b>Adres</b>
Noordoostpolder	ZH Zuiderzee Lelystad	Ziekenhuisweg 100 8233 AA Lelystad
	ZH Isala Zwolle	Hoofdgebouw (V), gebouw D, P, R, W Dr. Van Heesweg 2 8025 AB Zwolle
		Gebouw A, B, C Dr. Spanjaardweg 29 8025 BT Zwolle
		Gebouw L Dr. Stolteweg 84-96 8025 AZ Zwolle
		Gebouw Q Dr. Spanjaardweg 1 8025 BT Zwolle
		Gebouw M Dr. Van Deenweg 1 8025 BP Zwolle
	ZH Sneek	Bolswarderbaan 1 8601 ZK Sneek
	Psychiatrisch ziekenhuis Ermelo	Veldwijk 75 3853 LC Ermelo
ZH St Jansdal Harderwijk	Weth Jansenlaan 90 3844 DG Harderwijk	

## **Bijlage: Maximale ritlengte en kilometerbudgetten**

### *Maximale ritlengte*

<b>Gemeente Dronten:</b>	35 km
<b>Gemeente Lelystad:</b>	25 km
<b>Gemeente Noordoostpolder:</b>	35 km
<b>Gemeente Zeewolde:</b>	25 km
<b>OV-profiel:</b>	35 km

### *Kilometerbudgetten (Uitsluitend voor reizigers met een Wmo-indicatie)*

<b>Gemeente Dronten:</b>	n.v.t.
<b>Gemeente Lelystad:</b>	n.v.t.
<b>Gemeente Noordoostpolder:</b>	2.000 km/jaar
<b>Gemeente Zeewolde:</b>	n.v.t.



## Bijlage: Tarieven per 01-01-2019

	<b>Instaptarief</b>	<b>Tarief/km</b>
<b>OV-spits*</b>	€ 4,40	€ 0,22
<b>OV-dal**</b>	€ 3,80	€ 0,07
<b>Commercieel tarief</b>	€ 4,40	€ 2,75
<b>Wmo-Noordoostpolder</b>	€ 1,75	€ 0,20
<b>Wmo-Dronten</b>	€ 0,75	€ 0,20
<b>Wmo-Zeewolde</b>	€ 1,30	€ 0,15
<b>Wmo-Lelystad</b>	€ 1,75	n.v.t.

\* *Het OV-tarief geldt niet voor reizen binnen de gemeentegrenzen van Lelystad. Voor deze ritten geldt het commercieel tarief.*

\*\* *Het OV-daltarief geldt 's avonds na 19.00 uur en in het weekend*

## **Bijlage: Klachtenprocedure Regiotaxi Flevoland**

De klachtaanname geschiedt door een onafhankelijk klachtenmeldpunt, het Klachtenmeldpunt Regiotaxi Flevoland. Het klachtenmeldpunt draagt zorg voor de aanname van de klacht, het uitzetten ervan bij betrokken partijen en het bewaken van de afhandeling. De afhandeling zelf geschiedt door de partij aan wie de klacht door het klachtenmeldpunt is toegewezen.

### **Bereikbaarheid Klachtenmeldpunt Regiotaxi Flevoland**

Telefoon: (0320) 265 701 (op werkdagen tijdens kantooruren 08:00 uur - 17:00 uur.)

E-mail: [klachtenregiotaxi@flevoland.nl](mailto:klachtenregiotaxi@flevoland.nl)

### **Postadres**

Klachtenmeldpunt Regiotaxi Flevoland  
Kapellerlaan 29  
6041 JB Roermond

### **Artikel 1. Doelstelling klachtenprocedure**

1. Het direct inspelen op geregistreerde klachten door de provincie Flevoland teneinde de kwaliteit van de uitvoering van Regiotaxi Flevoland te bewaken en te optimaliseren en daardoor beter te kunnen inspelen op de behoefte van de gebruiker.
2. Het conform deze regeling laten afhandelen van een klacht door vervoerder en/of het callcenter.

### **Artikel 2. Indienen klacht bij Regiotaxi Flevoland**

1. Een klacht moet binnen drie weken na de bestelde en/of verreden rit schriftelijk, telefonisch, per e-mail of via de website van Regiotaxi Flevoland bij het klachtenmeldpunt worden ingediend door de klager of een door de klager aangewezen vertegenwoordiger.
2. Klachten die niet binnen de in lid 1 genoemde termijn zijn ingediend worden als niet-ontvankelijk beschouwd.
3. In het geval dat de klacht schriftelijk wordt ingediend, kan hiervoor gebruik worden gemaakt van het klachtenformulier. Het klachtenformulier is gratis te downloaden van de website van Regiotaxi Flevoland.
4. In het geval dat bij het indienen van een schriftelijke klacht geen gebruik gemaakt wordt van het klachtenformulier moet deze schriftelijke klacht door de klager ondertekend zijn en verder tenminste bevatten:
  - naam en adres van de klager;
  - het pasnummer van de klager (indien bekend);
  - datum en tijdstip van de rit waarover de klacht gaat;
  - de reden waarom een klacht wordt ingediend. Deze reden moet omschreven worden;
  - datum van de brief.
5. Voor een bestelde en/of verreden rit wordt slechts één klachtnummer aangemaakt. Het is mogelijk dat een klacht uit meerdere deelklachten bestaat. Als voor één rit geldt dat de klager zowel een klacht heeft voor het callcenter als voor de vervoerder, dan worden wel 2 klachtnummers aangemaakt.
6. Door het klachtenmeldpunt wordt de ontvangst van een klacht binnen 3 werkdagen aan de klager bevestigd. In de ontvangstbevestiging is opgenomen welke partij voor de afhandeling van de klacht zal zorgen.

7. Een klacht is niet-ontvankelijk als:
  - de klacht te laat is ingediend;
  - de klacht geen betrekking heeft op de uitvoering en/of organisatie van Regiotaxi Flevoland;
  - dezelfde klacht van de klager nog in behandeling is;
  - de klacht aan het oordeel van een andere instantie of rechter is onderworpen, dan wel onderworpen is geweest;
  - de klacht niet voldoet aan de in deze procedure genoemde vereisten.
8. Indien een klacht niet-ontvankelijk is, wordt de klager hiervan uiterlijk binnen 5 werkdagen na ontvangstbevestiging in kennis gesteld.
9. Klachten kunnen geen betrekking hebben op schadeclaims. Schadegevallen zijn verzekeringskwesties die direct tussen klager en taxibedrijf spelen. Vanwege de bewaking van de kwaliteit van regiotaxi, worden schademeldingen geregistreerd in het klachtenstelsel, en vervolgens ter afhandeling doorgestuurd aan het klachtenmeldpunt.

### **Artikel 3. Klachtafhandeling**

1. Het klachtenmeldpunt registreert de klacht en beoordeelt welke partij de klacht of de deelklacht moet behandelen.
2. Afhankelijk van de in lid 1 genoemde beoordeling wordt een door Regiotaxi Flevoland ontvangen klacht binnen 2 werkdagen na ontvangst elektronisch doorgestuurd aan de behandelende partij.
3. Klachten die betrekking hebben op meerdere partijen worden gesplitst en de partijen krijgen daarbij de opdracht om dat deel van de klacht te behandelen dat betrekking heeft op de dienstverlening van betreffende partij
4. De behandelende partij zorgt binnen 10 werkdagen voor een zorgvuldige, schriftelijke afhandeling van de klacht. Een afschrift van de brief, waarin de klacht door de behandelende partij wordt afgehandeld, wordt toegevoegd aan het online klachtverwerkingssysteem.
5. Klachten die per e-mail of via de online klantreactiekaart zijn ingediend mogen ook per e-mail worden afgehandeld. Ook in geval in een schriftelijke klacht een e-mailadres wordt vermeld, mag afhandeling per e-mail plaatsvinden. De afhandelingsmail moet ingevoerd worden in het online klachtverwerkingssysteem.
6. De behandelende partij moet de klacht van klager, gemotiveerd, gegrond of ongegrond verklaren. In het geval een klacht uit deelklachten bestaat, dient de behandelende partij op iedere deelklacht gemotiveerd in te gaan.
7. Een klacht is gegrond wanneer één of meer van de deelklachten gegrond is.

### **Artikel 4. Bezwaar tegen afhandeling**

1. Indien de indiener het niet eens is met de afhandeling van de ingediende klacht, kan hij zich via het klachtenmeldpunt wenden tot de opdrachtgever van Regiotaxi Flevoland, te weten de Provincie Flevoland.
2. Bij de correspondentie moet de oorspronkelijke klacht, de klachtafhandeling en een omschrijving van het bezwaar worden gevoegd.
3. De Provincie zal de aard van de klacht beoordelen en indien nodig doorzenden aan het bevoegd gezag. Indien dit niet mogelijk is, zal de Provincie de indiener informeren over de beschikbare escalatiemogelijkheden.
4. De indiener zal binnen 14 dagen na ontvangst door de Provincie Flevoland worden geïnformeerd over de verdere procesgang.

## **Artikel 5. Overige bepalingen**

1. De klachtenprocedure is kosteloos voor de klager.
2. Deze klachtenprocedure kan door de Provincie worden gewijzigd.
3. Deze klachtenprocedure is te vinden op de website van Regiotaxi Flevoland en kan kosteloos worden gedownload.
4. De klachtenprocedure treedt in werking op 1 juli 2019.
5. Deze klachtenprocedure kan worden aangehaald als "Klachtenprocedure Regiotaxi Flevoland 2019".