

Vervoerreglement Regiotaxi Flevoland

Regiotaxi Flevoland is een aanvullend openbaar vervoersysteem dat door iedereen gebruikt kan worden. Het staat zowel voor WMO-vervoerpashouders als voor niet-pashouders (OV-reizigers) open. 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 kan om 00:30 uur geboekt worden.

2.2 Vooraanmeldingstijd

Een rit dient 30 minuten voor de gewenste vertrektijd telefonisch (0900 - 222 88 77, 8 cent per minuut met een starttarief van 4,54 cent + gebruikelijke belkosten) of via de website (www.flevoland.nl/regiotaxi) te worden aangevraagd. Bij ritten met gewenste aankomsttijd is de vooraanmeldingstijd 1 uur.

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 de mobiliteitscentrale 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 15 minuten bij ritten korter dan 5 kilometer en tot 30 minuten bij ritten van 5 kilometer en langer.

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 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. Na deze afstand kan verder gereisd worden tegen het commerciële tarief. Voor reizigers met een WMO-indicatie van de gemeenten Dronten, Lelystad en Zeewolde geldt een maximale reisafstand van 25 kilometer. Daarna geldt het commerciële tarief. Gemeenten kunnen de maximale reisafstand voor reizigers met een indicatie verruimen of beperken. 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 (voor Noordoostpolder: 35 km) zijn gelegen, en toch tegen regiotaxitarief kunnen worden bereikt. De actuele puntbestemmingen staan in de bijlage bij dit vervoerreglement. Voor ritten vanaf puntbestemmingen kan de mobiliteitscentrale een langere vooraanmeldingstijd hanteren. 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 de mobiliteitscentrale is hierin leidend. Er wordt onderscheid gemaakt in een spits- en een daltarief. Het spitstarief geldt op werkdagen tot 19.00 uur, het daltarief geldt na 19.00 uur en in de weekenden. 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 WMO-tarief meenemen. Overige meereizenden betalen het reguliere OV-regiotaxitarief.

4.3 Kinderen

Maximaal 3 kinderen tot 4 jaar mogen onder begeleiding van een betalende volwassene gratis meereizen. Overige kinderen mogen mee tegen het OV-regiotaxitarief. Eventuele kinderzitjes moeten door de ouders worden verzorgd.

4.4 Begeleiders

Een vervoerpashouder met een indicatie voor begeleiding mag 1 persoon gratis meenemen. Deze persoon moet meerderjarig zijn, zelfstandig het voertuig kunnen betreden en daadwerkelijk in staat 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.

4.8 Betaling

Betaling vindt contant plaats in het voertuig. Naast contante betaling kan door houders van een vervoerpas gekozen worden voor betaling middels automatische incasso. Hiervoor dient de reiziger een machtigingsformulier in te vullen en toe te zenden aan de mobiliteitscentrale. Het is niet mogelijk om de eigen bijdrage in de taxi te pinnen.

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 het vervoersysteem. 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. Aan de hand hiervan wordt bepaald welk profiel een pashouder toegekend krijgt, en daarmee in welke situaties de reiziger tegen reductietarief mag reizen. Regiotaxi kent, naast het algemene OV-profiel, een drietal mobiliteitsprofielen:

- Wmo-pashouder die alleen met de taxi kan reizen (profiel A): Altijd reductietarief
- Wmo-pashouder die onder omstandigheden gebruik kan maken van het openbaar vervoer. Er wordt daarbij gekeken wat de looptijd van/naar de halte van het openbaar vervoer is (profiel B): Reductietarief wanneer OV niet voldoet
- Wmo-pashouder die omstandigheden gebruik kan maken van openbaar vervoer. Bij dit profiel wordt niet alleen gekeken naar de looptijd van/naar een halte van het openbaar vervoer, maar er wordt ook gekeken naar de omreistijd en de mogelijkheden van overstappen (profiel C): Reductietarief wanneer OV niet voldoet.

De actuele indicatoren voor de mobiliteitsprofielen staan in de bijlage van dit vervoerreglement.

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 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 beschikbaar. Tevens kan er gebruik worden gemaakt van een reactiekaart die te downloaden is via www.flevoland.nl/regiotaxi.

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 1: Puntbestemmingen per gemeente

Let op: Bestemmingen met een * zijn tijdelijke puntbestemmingen tot 1 maart 2019.

Gemeente Dronten

1. Busstation Emmeloord
De Deel 33, 8303 EK Emmeloord
2. Ziekenhuis Medisch Centrum Emmeloord
Urkerweg 1, 8303 BX Emmeloord
3. Ziekenhuis St. Jansdal Harderwijk
Weth. Jansenlaan 90, 3844 DG Harderwijk
4. Ziekenhuis Kampen
Engelenbergplantsoen 7, 8266 AB Kampen
5. Ziekenhuis Zuiderzee Lelystad
Ziekenhuisweg 100, 8233 AA Lelystad
6. Ziekenhuis Isala Zwolle
 - A. Hoofdgebouw (V) en gebouwen D, P, R, W
Dr. Van Heesweg 2, 8025 AB Zwolle
 - B. Gebouwen A, B, C
Dr. Spanjaardweg 29, 8025 BT Zwolle
 - C. Gebouw L
Dr. Stolteweg 84-96, 8025 AZ Zwolle
 - D. Gebouw Q
Dr. Spanjaardweg 1, 8025 BT Zwolle
 - E. Gebouw M
Dr. Van Deenweg 1, 8025 BP Zwolle
7. Centrum Lelystad
Postcodegebied 8232
8. Flevoziekenhuis Almere*
Hospitaalweg 1, 1315 RA Almere
9. Psychiatrisch Ziekenhuis Ermelo
Veldwijk 75, 3853 LC Ermelo

Gemeente Lelystad

1. NS Station Enkhuizen
Stationsplein 2, 1601 EN Enkhuizen
2. Flevoziekenhuis Almere*
Hospitaalweg 1, 1315 RA Almere
3. Ziekenhuis St. Jansdal Harderwijk*
Weth. Jansenlaan 90, 3844 DG Harderwijk

Gemeente Noordoostpolder

1. Ziekenhuis Zuiderzee Lelystad
Ziekenhuisweg 100, 8233 AA Lelystad
2. Ziekenhuis Isala Zwolle
 - A. Hoofdgebouw (V) en gebouwen D, P, R, W
Dr. Van Heesweg 2, 8025 AB Zwolle
 - B. Gebouwen A, B, C
Dr. Spanjaardweg 29, 8025 BT Zwolle
 - C. Gebouw L
Dr. Stolteweg 84-96, 8025 AZ Zwolle
 - D. Gebouw Q
Dr. Spanjaardweg 1, 8025 BT Zwolle
 - E. Gebouw M
Dr. Van Deenweg 1, 8025 BP Zwolle
3. Ziekenhuis Sneek
Bolswarderbaan 1, 8601 ZK Sneek
4. Psychiatrisch Ziekenhuis Ermelo
Veldwijk 75, 3853 LC Ermelo
5. Ziekenhuis St. Jansdal Harderwijk*
Weth. Jansenlaan 90, 3844 DG Harderwijk

Gemeente Zeewolde

1. NS Station Almere Centrum
Stationsplein 27, 1315KT Almere
2. NS Station Harderwijk
Stationsplein 1, 3844KR Harderwijk
3. Centrum Harderwijk
Postcodegebied 3841
4. Ziekenhuis St. Jansdal Harderwijk
Weth. Jansenlaan 90, 3844 DG Harderwijk

Bijlage 2: Mobiliteitsprofielen, indicaties en kilometerbudgetten

Mobiliteitsprofielen

	Indicator 1: max. loopafstand van huis naar opstaphalte / max. loopafstand van uitstaphalte naar bestemming *	Indicator 2: Max. aantal overstappen in OV-reis	Indicator 3: Omrijdfactor (OV- reistijd / reistijd RT incl. max. omrijdtijd) **
OV-profiel	15 minuten	1 overstap	Max. 1,5
WMO-A	0 minuten	0 overstap	Max. 1,0
WMO-B	5 minuten	0 overstap	Max. 1,0
WMO-C	15 minuten	1 overstap	Max. 1,0

Toelichting bij de tabel: Als het reguliere aanbod aan OV aan alle drie de indicatoren voldoet, wordt het openbaar vervoergezien als volwaardig alternatief en heeft de reiziger geen recht op reizen tegen gereduceerd tarief.

Begeleiding

Maximale ritlengte

Gemeente Noordoostpolder: 35 km

Gemeente Dronten: 25 km

Gemeente Zeewolde: 25 km

Gemeente Lelystad: 25 km

OV-profiel: 35 km

Kilometerbudgetten (uitsluitend voor reizigers met een WMO-profiel)

Gemeente Noordoostpolder: 2000 km/jaar

Gemeente Dronten: niet van toepassing

Gemeente Zeewolde: niet van toepassing

Gemeente Lelystad: niet van toepassing

Bijlage 3: Tarieven per 01-01-2019

1. OV-spits*
Instaptarief: € 4,40
Tarief/km: € 0,22
2. OV-dal**
Instaptarief: € 3,80
Tarief/km: € 0,07
3. Commercieel tarief
Instaptarief: niet van toepassing
Tarief/km: € 2,75
4. WMO Dronten
Instaptarief: € 0,75
Tarief/km: € 0,20
5. WMO Lelystad
Instaptarief: € 1,75
Tarief/km: € 0,-
6. WMO-Noordoostpolder
Instaptarief: € 1,75
Tarief/km: € 0,20
7. WMO Zeewolde
Instaptarief: € 1,25
Tarief/km: € 0,10

* 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 4: Klachtenprocedure Regiotaxi Flevoland

De klachtaanname geschiedt door een onafhankelijk projectbureau. Deze 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 projectbureau is toegewezen.

Artikel 1. Doelstelling klachtenprocedure

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. Het conform deze regeling laten afhandelen van een klacht door vervoerder en/of mobiliteitscentrale.

Artikel 2. Indienen klacht bij Regiotaxi Flevoland

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 projectbureau worden ingediend door de klager of een door de klager aangewezen vertegenwoordiger. Klachten die niet binnen de in lid 1 genoemde termijn zijn ingediend worden als niet-ontvankelijk beschouwd. 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. 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.

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 de Mobiliteitscentrale als voor de vervoerder, dan worden wel 2 klachtnummers aangemaakt. Door het Projectbureau wordt de ontvangst van een klacht wordt binnen 3 werkdagen aan de klager bevestigd. In de ontvangstbevestiging is opgenomen welke partij voor de afhandeling van de klacht zal zorgen. 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.

Indien een klacht niet-ontvankelijk is, wordt de klager hiervan uiterlijk binnen 5 werkdagen na ontvangstbevestiging in kennis gesteld. 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 klachtensysteem, en vervolgens ter afhandeling doorgestuurd aan de mobiliteitscentrale.

Artikel 3. Klachtafhandeling

Het Projectbureau registreert de klacht en beoordeelt welke partij de klacht of de deelklacht moet behandelen. 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. 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. 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. 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. 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. Een klacht is gegrond wanneer een of meer van de deelklachten gegrond is.

Artikel 4. Bezwaar tegen afhandeling

Indien de indiener het niet eens is met de afhandeling van de ingediende klacht, kan hij zich wenden tot de Provincie Flevoland als de opdrachtgever van Regiotaxi Flevoland. Bij de correspondentie moet de oorspronkelijke klacht, de klachtafhandeling en een omschrijving van het bezwaar worden gevoegd. 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. De indiener zal binnen 14 dagen na ontvangst door de Provincie Flevoland worden geïnformeerd over de verdere procesgang.

Artikel 5. Overige bepalingen

- De klachtenprocedure is kosteloos voor de klager.
- Deze klachtenprocedure kan door de Provincie worden gewijzigd.
- Deze klachtenprocedure is te vinden op de website van regiotaxi Flevoland en kan kosteloos worden gedownload.
- De klachtenprocedure treedt in werking op 1 april 2016.
- **Deze klachtenprocedure kan worden aangehaald als “Klachtenprocedure Regiotaxi Flevoland 2017”.**