

OPDRACHTGEVER

Gemeenten Asten, Best, Bergeijk, Bladel, Cranendonck, Deurne, Eersel, Eindhoven, Geldrop-Mierlo, Helmond, Heeze-Leende, Nuenen c.a., Oirschot, Reusel-De Mierden, Someren, Son en Breugel. Valkenswaard, Veldhoven Waalre en de Provincie Noord Brabant.

Vervoerreglement Taxbus

VERSIE 7.0
Per 1-3-2026

Het vervoerreglement is een handleiding voor alle betrokkenen binnen Taxbus. Aan dit document kunnen geen rechten worden ontleend. Het vervoerreglement heeft betrekking op de dienstverlening van Taxbus vanaf 1 maart 2020.

Inhoud

Inhoud	1
Leeswijzer.....	2
Algemeen	3
Wie kan mee	5
Waar kunt u reizen.....	8
Ritkosten en betaling	12
Een rit bestellen	13
Rondom aankomst en vertrek van de taxi.....	20
Uitvoering van de rit	24
Hulpmiddelen en bagage.....	27
Bijzonderheden voor Wmo-klanten.....	28
Kwaliteit	30
Informatie en klachten.....	32
Wijzigingen.....	35

Vervoerreglement Taxbus

Leeswijzer

Voor u ligt het vervoerreglement van Taxbus. Hierin staan de spelregels en achterliggende informatie voor iedereen die bij Taxbus betrokken is.

Het is in de eerste plaats geschreven voor de klant die gebruik maakt van Taxbus. Maar ook de chauffeurs, de vervoerders, de Mobiliteitscentrummedewerkers, de kwaliteitsmedewerkers en de deelnemende gemeenten vinden er alle informatie over het gebruik van Taxbus. De inhoud van het vervoerreglement is gebaseerd op de achterliggende bestekken van de vervoerders en van het Mobiliteitscentrum en afspraken met de opdrachtgevers (deelnemende gemeenten en Provincie Noord Brabant). Aan het vervoerreglement kunnen geen rechten worden ontleend. Het is ook niet mogelijk om bezwaar te maken tegen de inhoud ervan.

Dit document wordt bijgehouden door Contractbeheer Taxbus. Het vervoerreglement wordt aangepast als er afspraken veranderen. Als u een papieren versie leest kan het zijn dat deze niet meer klopt. De nieuwste versie vindt u altijd op www.taxbus.nl. Onderaan deze pagina ziet u welke versie u nu leest. Achteraan in elke versie staat een lijst van de onderwerpen die veranderd zijn ten opzichte van de vorige versie.

Hoe gebruikt u het vervoerreglement? We leggen elk onderwerp apart uit. In de tekst verwijzen we soms naar een ander onderwerp dat er mee te maken heeft, of we leggen het onderwerp op een andere plaats verder uit. Dit laten we weten door dit onderwerp te onderstrepen en het onderwerppnummer erachter te zetten. Bijvoorbeeld: "er zijn verschillende Belservices /54". Als er wordt verwezen naar een website wordt deze onderstreept weergegeven. Soms staat er ook een verwijzing naar een pagina op de Taxbus website, dan staat er bijvoorbeeld "klik hier". Als u dit reglement leest op de computer dan kunt u daar direct naar toe springen. Dit doet u door de control toets (Ctrl) ingedrukt te houden en dan op de onderstreepte tekst te klikken. Wanneer u in de taakbalk "beeld" selecteert en daarna "navigatievenster" aanvinkt, ziet u aan de linkerkant op het scherm alle onderwerpen onder elkaar staan. Als u daarop klikt, springt u ook meteen naar dat onderwerp in de tekst.

Om het document leesbaar te houden is ervoor gekozen om "hij" te gebruiken. Overal waar "hij" staat, wordt een persoon bedoeld.

Mist u informatie of heeft u een andere opmerking over dit vervoerreglement? Geef dit dan door aan Contractbeheer door te bellen naar telefoonnummer 0800-0234 421 of te mailen naar emailadres info@taxbus.nl. Schrijven kan ook naar Contractbeheer Taxbus, Antwoordnummer 15030, 5600 VH Eindhoven.

Algemeen

01. Vervoerreglement

Het vervoerreglement is een praktische vertaling van de eisen die zijn gesteld aan de uitvoerders van Taxbus in het bestek en contracten met vervoerders en Mobiliteitscentrum. Wanneer er andere of extra afspraken gemaakt worden, wordt het vervoerreglement daarop periodiek aangepast. In het vervoerreglement staan alleen die onderdelen van de dienstverlening waar de klant 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 bestekbepalingen en later overeengekomen afspraken vóór de bepalingen in dit reglement. Wanneer er onduidelijkheid blijft bestaan, beslist Contractbeheer Taxbus over de te hanteren werkwijze.

02. Algemene voorwaarden taxivervoer

Naast het vervoerreglement Taxbus zijn er ook algemene voorwaarden verbonden aan het vervoer per taxi. De algemene voorwaarden taxivervoer zijn opgesteld door KNV-Taxi (www.knv.nl). U kunt deze voorwaarden ook opvragen bij KNV-Taxi via telefoonnummer 070- 349 09 22.

03. Organisatie Taxbus

Taxbus valt onder de verantwoordelijkheid van de gemeenten Asten, Bergeijk, Best, Bladel, Cranendonck, Eersel, Deurne, Eindhoven, Geldrop-Mierlo, Helmond, Heeze-Leende, Nuenen c.a., Oirschot, Reusel De Mierden, Someren, Son en Breugel, Valkenswaard, Veldhoven en Waalre, en de Provincie Noord Brabant. De gemeenten zijn verantwoordelijk voor het verstrekken van de juiste voorziening aan klanten die met een gemeentelijke indicatie gebruikmaken van Taxbus. Contractbeheer Taxbus is verantwoordelijk voor de dagelijkse uitvoering van Taxbus. Contractbeheer Taxbus stuurt het Mobiliteitscentrum en de uitvoerende taxibedrijven aan. De klant kan bij het Mobiliteitscentrum terecht voor algemene informatie over Taxbus. Voor klachten kan de klant zich wenden tot het Klachtenmeldpunt. Onder [Contactgegevens/06](#) staan de betreffende telefoonnummers en adresgegevens vermeld.

04. Regio-zaken

De 19 deelnemende gemeenten zijn verdeeld in 3 percelen (deelgebieden). Op de volgende pagina treft u een kaart aan van het Taxbus gebied. Onder de kaart staat per perceel opgesomd welke gemeenten daartoe behoren.

Vervoerreglement Taxbus



Perceel 1: Eindhoven e.o.

Vervoer van de pashouders van de gemeenten Best, Eindhoven, Geldrop-Mierlo, Nuenen c.a., Oirschot, Son en Breugel, Veldhoven en Waalre

Perceel 2: Helmond e.o.

Vervoer van de pashouders van de gemeenten Asten, Deurne, Helmond, Someren en gebruikers van het product Deeltaxi Helmond.

Perceel 3: De Kempen en A2

Vervoer van de pashouders van de gemeenten Bergeijk, Bladel, Cranendonck, Eersel, Heeze-Leende, Reusel-De Mierden en Valkenswaard.

05. Scheiding ritreservering en uitvoering rit

De ritreservering bij Taxbus wordt verzorgd door een andere partij dan de rituitvoering. Om een rit te reserveren belt u naar het Mobiliteitscentrum. De uitvoerder van het Mobiliteitscentrum is Qarin BV. De ritten worden door het Mobiliteitscentrum doorgestuurd naar het uitvoerende taxibedrijf. Het taxibedrijf verzorgt vervolgens de gewenste rit. In perceel 1 is ZCN de uitvoerder, in perceel 2 en 3 Munckhof Taxi BV.

06. Contactgegevens

Mobiliteitscentrum:

- Ritreservering (vaste lijn en mobiel) 0800-0234 795
- Informatie 0800-0231 820
taxbus@qarin.nl

Contractbeheer Taxbus:

Antwoordnummer 15030
5600 VH Eindhoven
info@taxbus.nl

Klachtenmeldpunt:

0800-0234 421
Antwoordnummer 15030
5600 VH Eindhoven

Klachtencommissie Taxbus:

Antwoordnummer 15030
5600 VH Eindhoven

Website:

www.taxbus.nl

* Zie [Een rit bestellen/34](#) , [Lokaal tarief/35](#)

Wie kan mee

07. Klantgroepen

Taxbus mag gebruikt worden door de volgende klantgroepen:

- **Wmo-klanten:** Personen die op basis van een gemeentelijke Indicatie voor Wmo-Vervoer beschikken over een Vervoerspas voor Collectief Vervoer. De Wmo-klant heeft een vervoerspas waarmee hij tegen een gereduceerd tarief gebruik kan maken van Taxbus.
- **OV-klanten:** Iedereen die van Bravoflex gebruik wenst te maken en die niet hoeft te beschikken over een Vervoerspas;
- **Ouderen:** Personen die door de gemeenten zijn aangewezen als gerechtigd tot gebruik van het vervoer omdat ze een bepaalde leeftijd hebben en op basis daarvan beschikken over een vervoerspas voor collectief vervoer. Per gemeente kunnen verschillende leeftijdsgrenzen gelden (zie [Vervoerspas/14](#));
- Iedereen die op een later tijdstip door één van de gemeenten toegelaten wordt als een (gesubsidieerde) doelgroep van dit systeem, zoals de mensen die van Deeltaxj Helmond gebruik willen maken

Voor pashouders zijn extra voorzieningen beschikbaar op het gebied van [Begeleiding/08](#), [Hulpmiddelen/73](#) en [Extra rechten/78](#). De gemeente bepaalt van welke voorzieningen de individuele pashouder gebruik mag maken. De gemeente stelt ook de reiskosten per kilometer vast voor de pashouders.

08. Begeleiding

Er bestaan verschillende vormen van begeleiding:

- [Verplichte/medische begeleiding/09](#)
- [Sociale begeleiding/10](#)
- [Hulphond/13](#)
- [OV begeleiderskaart](#)

09. Verplichte/medische begeleiding

Verplichte medische begeleiding betreft een begeleider die op basis van een indicatie van de gemeente met de Wmo-klant mee moet reizen omdat daartoe een medische en/of verzorgende noodzaak is vastgesteld door de gemeente. Indien deze indicatie is afgegeven, kan en mag de Wmo-pashouder niet alleen reizen vanwege medische gronden. De medische begeleider is ten minste 12 jaar, in staat om de Wmo-klant adequaat te begeleiden tijdens de rit en mag zelf geen rolstoelgebruiker zijn. De medische begeleider hoeft niet bij elke rit dezelfde persoon te zijn. De medische begeleider stapt op hetzelfde adres in en uit als de klant die hij op grond van de indicatie begeleidt. De medische begeleider betaalt geen reiskosten.

10. Sociale begeleiding

Een Wmo-klant is gerechtigd om één zogenaamde sociaal begeleider mee te nemen. Indien de geïndiceerde persoon een Indicatie heeft voor een medische begeleider, mag deze ook nog een sociale begeleider meenemen. Deze sociaal begeleider, die samen met een pashouder reist vanaf hetzelfde opstapadres naar dezelfde bestemming en bij dezelfde reservering is aangemeld, betaalt hetzelfde tarief als de pashouder.

De reiskosten die deze sociaal begeleider betaalt (gelijk aan de reiskosten van de pashouder), komt de vervoerder en niet opdrachtgever toe. De vervoerder brengt voor het vervoeren van de sociaal begeleider geen extra kosten in rekening aan de opdrachtgever.

Als degene die met u meereist, zelf over een vervoerpas beschikt, is het niet toegestaan deze persoon als sociaal begeleider aan te merken. Deze pashouder dient deze rit op zijn eigen pasnummer te reserveren.

11. OV begeleiderskaart

Bij Taxbus geïndiceerd-Vervoer en Bravoflex is een Klant die in het bezit is van een ov-begeleiderskaart gerechtigd om één begeleider gratis mee te nemen. De ov-begeleiderskaart is bedoeld voor Klanten die niet zonder persoonlijke begeleiding kunnen reizen (zie www.argonaut.nl/regeling-ov-begeleiderskaart). Die begeleider betaalt geen Klantbijdrage en zijn rit is niet Declarabel. Een kopie van deze kaart dient voor de Wmo-Pashouders te zijn geregistreerd bij de gegevens van de Klant. Deze registratie vindt plaats door Contractbeheer Taxbus.

Indien de begeleiderspas is verlopen dient de Klant een nieuwe pas aan te vragen en deze middels een nieuwe kopie te laten registreren.

Vervoerreglement Taxbus

Contractbeheer Taxbus monitort de geldigheid en attendeert de Klant zo nodig als de pas verloopt en/of verlopen is.

12. Kinderen

Kinderen jonger dan 12 jaar mogen niet zonder begeleiding reizen met Taxbus. Gemeenten kunnen voor hen een indicatie afgeven voor Verplichte/medische begeleiding/09 als zij geïndiceerde pashouder zijn. Voor *Bravoflex* geldt geen minimumleeftijd mits zij zelfstandig kunnen reizen. Kinderen tot en met 11 jaar, mits begeleid door een betalende passagier van 18 jaar of ouder, betalen géén reiskosten als zij niet behoren tot een door de betreffende gemeente aangegeven doelgroep. Er geldt een maximum van 2 minderjarige kinderen per betalende klant ouder dan 18 jaar. Minderjarige personen van 12 tot 18 jaar die meereizen met een geïndiceerde pashouder betalen hetzelfde tarief als de pashouder. De klantbijdrage die minderjarige kinderen van 12 tot en met 18 betalen (gelijk aan de klantbijdrage van de geïndiceerde persoon), komt de vervoerder en niet de betreffende opdrachtgever toe. De vervoerder brengt voor het vervoeren van meereizende personen tot 18 jaar geen extra kosten in rekening.

Voor vervoer in bussen en taxi's geldt een afwijking van de wettelijk regelgeving met betrekking tot het gebruik van gordels en kinderzitjes. Kinderen kleiner dan 1.35 meter hoeven in bussen en **achterin** een taxi niet verplicht in een kinderzitje of op een stoelverhoger vervoerd te worden. **Voorin** in een taxi is het gebruik van een kinderzitje of stoelverhoger wel verplicht voor kinderen kleiner dan 1.35 meter. Daarnaast is vanaf 3 jaar het gebruik van een gordel, voor zover aanwezig, verplicht. De ouders en/of verzorgers van kinderen zijn er zelf verantwoordelijk voor dat het vervoer plaatsvindt in een wettelijk goedgekeurd kinderzitje, dan wel met andere voorzieningen die wettelijk zijn voorgeschreven. De vervoerders hoeven niet voor deze zitjes/voorzieningen te zorgen.

13. Hulphond

Een hulphond is een hond die de klant hulp biedt vanwege zijn beperking, en als dusdanig herkenbaar en geregistreerd bij de reiziger. Deze mag altijd mee. De vervoerder vervoert de hond gratis. Andere kleine (huis)dieren mogen mee mits deze in een kleine kooi op schoot worden vervoerd.

14. Vervoerspas

Wmo-klanten hebben altijd een vervoerspas nodig om te reizen met Taxbus. Zij vragen deze aan bij hun eigen gemeente. U moet de pas bij u dragen als u reist met Taxbus en deze bij het instappen aan de chauffeur geven voor controle en voor het starten en afsluiten van de rit.

In de gemeente Valkenswaard mogen ouderen gebruik maken van Taxbus. Op aanvraag ontvangen zij daarvoor een pas.

Binnen de gemeente Helmond wordt Taxbus ook ingezet als deur tot deur vervoer (Deeltaxi Helmond) voor niet pashouders. De betreffende klanten

hebben geen vervoerspas nodig om te reizen. Zij dienen zich desgevraagd bij instap te kunnen legitimeren.

Bravoflex reizigers kunnen voor hun gemak een Vervoerspas aanvragen bij Contractbeheer Taxbus (ook aan te maken via het systeem van de pasleverancier). De kosten van die Vervoerspas zijn voor rekening van de Klant.

Op de vervoerspas staat het Taxbus-logo, naam klant, pasnummer, telefoonnummers ritreservering, informatielijn en klachtenmeldpunt.

Bij verlies en/of diefstal van de vervoerspas moet dit gemeld worden bij de klantenservice en komt het pasnummer te vervallen. De pasleverancier verstrekt aan de klant vervolgens een nieuwe pas met een nieuw pasnummer. De nieuwe vervoerspas wordt na aanmelding door de pasleverancier aan de klant toegezonden. Bij verlies of diefstal van de pas moeten alle geboekte ritten en vaste ritten worden verwijderd. Zodra de klant de nieuwe pas heeft ontvangen moet deze de ritten opnieuw bestellen.

15. Niet toegestane ritten

Ritten met een reismotief dat valt onder het doelgroepenvervoer dat wordt gefinancierd op basis van een andere wettelijke regeling, zijn voor Wmo klanten niet toegestaan. Zo mag Taxbus door die klanten bijvoorbeeld niet gebruikt worden voor vervoer van en naar dagbehandeling en dagbesteding of voor woonwerk-verkeer. Contractbeheer controleert hierop in overleg met de gemeenten. Een individuele uitzondering hierop wordt alleen toegestaan na overleg met en toestemming van uw gemeente.

Bravoflex en Deeltaxi Helmond mag wel worden ingezet voor woonwerk-verkeer en ritten naar dagbehandeling en dagbesteding.

Waar kunt u reizen

16. Vervoergebied

Bij [Regio-zaken/04](#) staat een kaart waarop het Taxbus vervoergebied is gemarkeerd. Ook staan daar per perceel de deelnemende gemeenten genoemd.

De Wmo klant mag in de basis 25 kilometer reizen tegen de voor hem geldende gereduceerde klantbijdrage. Het vertrek- of aankomstadres moet in het grondgebied van de deelnemende gemeenten liggen. Reizen van/naar bestemmingen buiten het Vervoergebied, inclusief reizen naar België is toegestaan. De Opdrachtgever behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om het Vervoergebied uit te breiden of te beperken.

Die gesubsidieerde reiskosten gelden alleen voor de eerste 25 kilometer die liggen binnen het vervoergebied. Daarbuiten zijn de reiskosten per kilometer hoger.

Het vervoergebied voor de Deeltaxi Helmond klant is het grondgebied van de gemeente Helmond. Binnen de gemeente Helmond mag vrij gereisd

worden. De klant betaalt een vaste bijdrage per rit voor het vervoer binnen de gemeente Helmond. Een rit van of naar een locatie buiten Helmond kan niet met Deeltaxi Helmond geboekt worden. Voor een dergelijke rit kan Bravoflex gebruikt worden.

De bijdragen/tarieven kunnen jaarlijks wijzigen. Voor de huidige tarieven verwijzen we u daarom naar de website www.taxbus.nl.

17. Hoever kunt u reizen

Met Taxbus kunt u meer dan 25 kilometer reizen. De vervoerder heeft echter geen vervoerplicht voor dergelijke ritten als zij korter dan 24 uur worden aangemeld, tenzij het om ritten naar [Puntbestemmingen/20](#) gaat. De vervoerder mag deze ritten dan ook weigeren. Als u de rit minimaal 4 uur van tevoren bestelt, zal deze in de meeste gevallen uitgevoerd kunnen worden, behalve tijdens feestdagen of piekmomenten. Als u minder dan 4 uur van tevoren belt, zal het Mobiliteitscentrum altijd eerst contact leggen met de vervoerder of de rit wel of niet geboekt kan worden. Wordt de rit wel geaccepteerd, dan reist u de eerste 25 reiskilometer tegen een laag tarief. Vanaf 25 kilometer betaalt u een [Commercieel tarief/29](#).

Let op: net als in het reguliere openbaar vervoer betaalt u altijd een opstaptarief.

18. Ritten langer dan 25 kilometer

Wanneer u een rit wilt boeken die langer is dan 25 kilometer, informeert het Mobiliteitscentrum u over de verschillende mogelijkheden en kosten. U kunt ervoor kiezen om:

- De rest van de reis met het reguliere openbaar vervoer te reizen. Vervoerder en Mobiliteitscentrum zorgen voor een goede aansluiting op het openbaar vervoer. Zie [OV-aansluiting \(prioriteitsrit\)/47](#).
- De reis met Taxbus na 25 reiskilometers met dezelfde vervoerder voort te zetten tegen het [Commercieel tarief/29](#).
- Alleen voor Wmo-klanten: De hele reis niet met Taxbus te reizen maar met [Valys/19](#) (alleen voor mensen met een Valyspas).

Een bijzondere vorm van een rit langer dan 25 kilometer is een rit naar een puntbestemming. Zie [Puntbestemmingen/20](#), [Puntbestemmingen per gemeente/21](#).

19. 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.

20. Puntbestemmingen

Een puntbestemming is een adres waar u als Wmo-klant naar toe kunt reizen tegen de voor u geldende reiskosten, ook al ligt het buiten uw individuele vervoergebied (vanaf 25 of meer reiskilometers). Elke gemeente

Vervoerreglement Taxbus

bepaalt welke puntbestemmingen gelden voor alle Wmo-klienten in de betreffende gemeente (Puntbestemmingen per gemeente/21). Een rit tussen 2 puntbestemmingen is niet toegestaan.

Medepassagiers die de Wmo-klant aanmeldt bij de ritbestelling mogen meereizen naar de puntbestemming. Een sociale begeleider betaalt dezelfde reiskosten als de pashouder. Medische begeleiders reizen gratis mee. Andere medepassagiers betalen volgens de normale tariefafspraken en na 25 reiskilometers het Commercieel tarief/29.

21. Puntbestemmingen per gemeente

Asten	Maxima Medisch Centrum in Eindhoven, Catharinaziekenhuis in Eindhoven, Maxima Medisch Centrum Veldhoven, Sint Jans Gasthuis Weert.
Cranendonck	Maxima Medisch Centrum in Eindhoven, Catharinaziekenhuis in Eindhoven, Maxima Medisch Centrum Veldhoven, St. Annaziekenhuis Geldrop, NS Eindhoven.
Deurne	Maxima Medisch Centrum in Eindhoven, Catharinaziekenhuis in Eindhoven, Maxima Medisch Centrum Veldhoven, Sint Jans Gasthuis Weert, alle bestemmingen in Helmond voor klanten waar Helmond verder dan 25 kilometer ligt.
Heeze-Leende	Revalidatiecentrum Blixembosch.
Someren	Maxima Medisch Centrum in Eindhoven, Catharinaziekenhuis in Eindhoven, Maxima Medisch Centrum Veldhoven, Sint Jans Gasthuis Weert.
Valkenswaard	Maxima Medisch Centrum in Eindhoven, Catharinaziekenhuis in Eindhoven, St. Annaziekenhuis Geldrop.
De Kempengemeenten ¹	Maxima Medisch Centrum in Eindhoven, Maxima Medisch Centrum in Veldhoven, Catharinaziekenhuis in Eindhoven, Elisabeth Ziekenhuis Tilburg, Tweestedenziekenhuis Tilburg, NS Eindhoven, NS Tilburg, Catharinaplein 1 5611 DE Eindhoven (= Sint Catharinakerk), Winkelcentrum Woensel 1 5625 AA Eindhoven, Emma Winkelpassage Paleisring 27-29, 5038 WD Tilburg.

¹ Bergeijk, Bladel, Eersel, Oirschot en Reusel-De Mierden

22. Begin- en eindpunt van een rit

Taxbus is vervoer van deur-tot-deur, deur-tot-halte, halte-tot-deur, halte-tot-overstaphalte en halte-halte. Daaronder wordt verstaan: het vervoer en de begeleiding vanaf en naar de deur van de woning, de deur van het vertrek-of bestemmingsadres of de halte. Wanneer het een wooncomplex, instelling of flatgebouw betreft, vormt de centrale benedeningang de deur. Bij een camping- of bungalowpark, volkstuin en sportcomplex geldt de centrale ingang als deur. Vervoer van deur-tot-deur geldt ook als het voertuig niet tot voor de deur gereden kan worden. Begin-of eindpunt mag ook een andere locatie zijn dan een deur (bijvoorbeeld winkelcentrum of evenementenhal). Daarnaast bestaan opstapplaatsen in bijvoorbeeld binnensteden of natuurgebieden die op initiatief van en overleg tussen de gemeenten en/of vervoerder worden bepaald, zie [Afspreekpunten/59](#).
Openingstijden

23. Wanneer kunt u reizen

Taxbus rijdt het hele jaar van maandag tot en met zondag. De venstertijden van Taxbus zijn afgestemd op de venstertijden in het openbaar vervoer: 07:00-24:00 voor zondag tot en met donderdag en 07:00-01:00 op vrijdag en zaterdag. Voor Bravoflex geldt dat dit Vervoer beschikbaar is van 07:00 uur tot 24:00 uur en op zon- en feestdagen van 08:00 tot 24:00 uur. Let op: het kan zo zijn dat een Bravoflexrit geboekt wordt met een aankomsttijd van bijvoorbeeld 07:05 uur. In dat geval start de dienstverlening dus ruim voor 07:00 uur. Tijdens deze openingstijden is ook de reserveringslijn van het Mobiliteitscentrum bereikbaar voor het bestellen, aanpassen of annuleren van een rit.

24. Reistijden jaarwisseling

- Op 31 december van ieder jaar wordt de dienstverlening om 21:30 uur beëindigd. Dat wil zeggen dat de laatste rit om 21:30 uur aanvangt.
- Als extra service is afgesproken dat pashouders met de indicatie rolstoel in de ochtend van 1 januari Nieuwjaarsnacht tussen 00:30 en 1:30 Taxbus kunnen gebruiken om naar huis te gaan. Dit geldt niet voor scootmobielgebruikers en bij gebruik van een inklapbare rolstoel.
- Op 1 januari start het vervoer weer om 07:00 uur. Voor de voorwaarden zie: [Een rit bestellen/34](#).

25. Openingstijden Mobiliteitscentrum

Het Mobiliteitscentrum is bereikbaar van maandag tot en met zondag vanaf 06.30. Het Mobiliteitscentrum is minimaal tot 24:00 bereikbaar op zondag t/m donderdag en op vrijdag en zaterdag tot 01:00 uur. Het Mobiliteitscentrum sluit als de laatste klant is uitgestapt.

26. Openingstijden Informatielijn en Klachtenmeldpunt

De Informatielijn van het Mobiliteitscentrum is bereikbaar op werkdagen van maandag tot en met vrijdag, van 09:00 uur tot 17:00. Buiten deze tijden hoort u een informatieboodschap op het antwoordapparaat.

Vervoerreglement Taxbus

Het Klachtenmeldpunt is telefonisch bereikbaar op werkdagen van maandag tot en met vrijdag, van 09:00 uur tot 17:00. Daarnaast schriftelijk (per brief of met de klantreactiekaart) of via de online klantreactiekaart op de website www.taxbus.nl. Zie [Contactgegevens/06](#) voor de betreffende nummers.

Ritkosten en betaling

27. Berekening kosten

De reiskosten per rit worden berekend aan de hand van het aantal berekende kilometers plus een opstaptarief. Hierbij geldt dat uitgegaan wordt van de kortste route over de weg op basis van een afgesproken routeplanner.

28. Tarieven

De reiskosten van Wmo-pashouders en ouderen worden jaarlijks bepaald aan de hand van het tarief voor het reguliere OV. Provincie Noord Brabant stelt de hoogte van de klantbijdrage voor Bravoflex klanten vast. De gemeente Helmond stelt het tarief voor Deeltaxi Helmond vast. Voor de Wmo reizigers geldt vanaf 25 kilometer het [Commercieel tarief/29](#).

De tarieven kunnen jaarlijks wijzigen. Voor de huidige tarieven verwijzen we u daarom naar de website www.taxbus.nl.

29. Commercieel tarief

Het commerciële tarief wordt toegepast bij lange-afstandsritten vanaf 25 kilometer. Het commerciële tarief wordt door de gemeenten vastgesteld en kan jaarlijks wijzigen.

30. Betaalwijze

Klanten kunnen in de voertuigen pinnen (ook contactloos) of op rekening rijden via automatische incasso of op factuurbasis (zie **Fout!** [Verwijzingsbron niet gevonden. Werking automatische incasso/factuur /31](#)). Ook is het mogelijk om met de Taxbus app via ideal of credit card te betalen. Contant betalen is niet meer mogelijk.

Het is ook mogelijk om te betalen via automatische incasso. De reiskosten die u normaal in de taxi betaalt, wordt dan één keer per maand automatisch van uw bankrekening afgeschreven. Indien u gebruik wenst te maken van het betalen via automatische incasso, dan vraagt u een aanvraagformulier aan via de informatielijn, [Contactgegevens/06](#).

31. Werking automatische incasso/factuur

U ontvangt periodiek een incasso-specificatie per brief of e-mail. Hierop staat gespecificeerd welke ritten u die maand op rekening gereden heeft, wat dat kost en wanneer het totaalbedrag wordt afgeschreven van uw rekening. Tevens staan hierop de contactgegevens van het mobiliteitscentrum vermeld zodat u zich met vragen over de brief of automatische incasso tot hen kunt wenden. Er worden geen administratiekosten in rekening gebracht.

Vervoerreglement Taxbus

Het kan gebeuren dat een incasso mislukt, bijvoorbeeld omdat er niet genoeg geld op de rekening staat. Wanneer incasso herhaaldelijk mislukt, kan het op rekening rijden worden ingetrokken. Vanaf dat moment moet u uw ritten betalen door in de taxi te pinnen. Dit wordt voor alle bestelde ritten aangepast totdat het openstaande bedrag voldaan is en/of u laat weten dat de ritkosten weer geïncasseerd kunnen worden.

Wanneer op rekening rijden op factuurbasis wordt toegestaan (bijvoorbeeld aan instellingen, of de externe administratieve organisatie daarvan), wordt maandelijks gefactureerd met specificatie. De vervoerder mag in dat geval administratiekosten in rekening brengen.

32. Betalingsbewijs

De chauffeur vraagt altijd of de klant een vervoerbewijs/betalingsbewijs wil. Dit bewijs is een te printen bon. Alleen bij bevestiging door de klant print de chauffeur de bon. Op het vervoerbewijs staat in elk geval vermeld: Taxbus, het unieke ritnummer zoals meegegeven door het Mobiliteitscentrum, de datum en tijd van de rit en de reiskosten.

33. Verkeerd tarief

Het taxibedrijf krijgt van het Mobiliteitscentrum te horen welk bedrag u moet betalen in de taxi, of dat u op rekening rijdt. De chauffeur mag daar niets aan veranderen. Als het bedrag volgens u niet klopt, willen wij u toch vragen om op dat moment het gevraagde bedrag wel te betalen. Dat geldt ook als u moet betalen in de taxi terwijl de rit volgens u op automatische incasso zou moeten staan. Vraag en bewaar dan het Betalingsbewijs/32. Binnen drie weken dient u hierover een klacht in en stuurt als dat gevraagd wordt, het bonnetje op naar het Klachtenmeldpunt (zie ook Klacht melden/96). Maak voor de zekerheid een kopie voor uzelf.

Een rit bestellen

34. Een rit bestellen

U kunt een rit met Taxbus op verschillende manieren bestellen:

- Via de Taxbus app: te downloaden via de App store of via Google play.
- Telefonisch: 0800-0234 795
- Per email: taxbus@qarin.nl
- Via het online reserveringssysteem op de website www.taxbus.nl

Bij het bestellen van ritten voor Taxbus gelden de volgende regels:

- Een rit kan alleen worden aangevraagd door de klant zelf of door de begeleiding van de klant. Een rit kan niet worden aangemeld door een vervoerder.
- U bestelt de rit tijdig. Er gelden verschillende Vooraanmeldtijden/377.

35. Lokaal tarief

Als u telefonisch een rit wil reserveren belt u met de reserveringslijn van het Mobiliteitscentrum op 0800-0234 795 (gratis). Als u met een mobiele

Vervoerreglement Taxbus

telefoon belt, betaalt u wel de kosten van uw abonnement. Deze kunt u opvragen bij uw provider.

36. Wachtijd Mobiliteitscentrum

Gemiddeld staat de telefonist u binnen 25 seconden te woord. Wanneer de wachttijd erg lang is, vragen wij u dit meteen te melden bij het Klachtenmeldpunt. Contractbeheer kan dan uitzoeken wat er aan de hand is.

37. Vooraanmeldtijden

In de onderstaande tabel staat een overzicht hoe lang van tevoren u een bepaalde rit moet bestellen:

bestellen	Soort Rit
3 minuten	Bravoflex Hubtaxi meerijrit bijboeken vanaf overstaphalte.
30 minuten	Taxbus Ritten vanaf vastgestelde ziekenhuizen, stations of mogelijk andere vastgelegde drukke afspreekpunten naar bestemmingen binnen het Vervoergebied.
1 uur	Taxbus en Bravoflex Haltetaxi Ritten met een opgegeven Vertrektijd (niet zijnde Ritten waarvoor een andere aanmeldtijd gespecificeerd is), Bravoflex Hubtaxi Ritten.
4 uur	Ritten met aankomsttijdgarantie, prioriteitsrit. Garantie op gewenste Vertrektijd.
Vóór 22 uur 's avonds op de dag ervoor	Ritten met een opgegeven Vertrektijd tussen 07:00 uur en 09:00 uur.
Vóór 27 december 16:00 Hoe lang tevoren uur	Rolstoelritten Nieuwjaarsnacht.
24 uur	Ritten langer dan 25 kilometer en Groepsritten.

Hoe lang tevoren bestellen	Soort rit
3 minuten	Bravoflex Hubtaxi meerijrit bijboeken vanaf overstaphalte
30 minuten	Taxbus Ritten vanaf vastgestelde ziekenhuizen, stations of mogelijk andere vastgelegde drukke afspreekpunten
1 uur	Taxbus en Bravoflex Haltetaxi Ritten met een opgegeven Vertrektijd (niet zijnde Ritten waarvoor een andere aanmeldtijd gespecificeerd is), Bravoflex Hubtaxi Ritten.

Vervoerreglement Taxbus

4 uur	Rit met aankomstgarantie en prioriteitsrit. Rit met garantie op gewenste vertrektijd
24 uur	Groepsrit en ritten van meer dan 25 kilometer
Voor 22.00 uur 's avonds op de dag ervoor	Ritten met een opgegeven Vertrektijd tussen 07:00 uur en 09:00 uur.
Voor 27 december, 16.00 uur	Rolstoelritten Nieuwjaarsnacht.

Zie ook [Soort ritaanvraag/43](#) en verder, [Reistijden jaarwisseling/24](#).

38. Korte vooraanmeldtijd

Vanuit bepaalde vertrekadressen geldt een kortere vooraanmeldtijd van 30 minuten. Voorwaarde is dat de rit besteld wordt vanaf de betreffende locatie. Het gaat meestal om ziekenhuizen. De volgende locaties zijn benoemd:

Boxtel	Liduina ziekenhuis, Liduinahof 35
Eindhoven	Catharinaziekenhuis, Michelangelolaan 2 GGZ Locatie Grote Beek, Boschdijk 771 Maxima Medisch Centrum, Ds. Theodor Fliednerstraat 1, Revalidatiecentrum Blixembosch, Toledolaan 2
Deurne	Elkerliek Ziekenhuis, Dunantweg 16 Elkerliek Dialysecentrum, Dunantweg 16
Geldrop	St Anna Ziekenhuis, Bogardeind 2
Heeze	De Berkenschutse, Sterkselseweg 65 Kempenhaeghe, Sterkselseweg 65
Helmond	Elkerliek Ziekenhuis, President Rooseveltlaan 28 Elkerliek Ziekenhuis, Wesselmanlaan 25 GGZ 't Warant, Wesselmanlaan 25 Vitaliek, Julianalaan 2
Veldhoven	Maxima Medisch Centrum Veldhoven, De Run 4600 (m.u.v. pashouders uit perceel 2) Herlaarhof Jeugdpsychiatrie, Platanenlaan 26-A
Weert	St Jansgasthuis, Vogelsbleek 5

39. Gegevens ritbestelling

De klant moet bij het reserveren van een rit met Taxbus de volgende gegevens vermelden:

- Het pasnummer, als de klant een vervoerspas van Taxbus heeft (zie [Vervoerspas/14](#)). Bij meerdere klanten met pas ook daarvan de pasnummers vermelden (zie [Groepsrit/50](#));

- Naam;
- De gewenste datum en dag van de verplaatsing;
- Het gewenste ophaaltijdstip, of 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. Dit noemen we synoniemen. Het is de verantwoordelijkheid van de klant 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 (en van welke leeftijd), hulphonden of kleine huisdieren meereizen;
- Mee te nemen hulpmiddelen (rolstoel/scootmobiel/rollator/vastframerolstoel) en/of (omvangrijke) bagage;
- Het telefoonnummer voor de [Belservices/53](#) of de sms-service;
- Dezelfde gegevens voor een eventuele retourrit.

40. **Bevestiging ritreservering**

Als de klant een rit telefonisch bestelt, dient de telefonist altijd de ritgegevens te herhalen. Het is de verantwoordelijkheid van de klant om hier goed naar te luisteren en te controleren of de gegevens die zijn doorgegeven correct zijn verwerkt. De telefonist moet minimaal herhalen:

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

Indien van toepassing, dan geeft de telefonist door wat uw resterende kilometerbudget is. Dit geldt alleen als daar door de gemeente voor de klant een maximum aan gesteld is. Zie ook [Kilometerbudget/79](#) en [Informatie over persoonlijke kilometerbudget/911](#).

Op verzoek stuurt de telefonist een bevestiging van de ritreservering per e-mail of SMS naar de klant.

Bij boekingen via de Taxbus app krijgt de klant direct de bevestiging van die boeking te zien. Tevens krijgt hij dan ook bericht wat het restant budget is.

41. **Alternatieve vertrektijd**

De ervaring leert dat klanten ritten veelal reserveren op hele en halve uren. Dit kan in de uitvoering voor de vervoerder problemen opleveren. Dit kan deels voorkomen worden door ritten evenrediger over het uur blok te spreiden. Voor ritten die later dan 4 uur vooraf geboekt worden mag het Mobiliteitscentrum een alternatieve ophaaltijd voorstellen die maximaal 60 minuten vroeger of later dan het gevraagde moment ligt. De klant moet dit accepteren. Een tijdstip meer dan 60 minuten vroeger of later kan vrijwillig worden aangeboden. Het is dan aan de klant om dit wel of niet over te nemen.

Ritten die eerder dan 4 uur vooraf zijn geboekt blijven wel altijd mogelijk op het gewenste tijdstip van de klant. Het Mobiliteitscentrum mag echter wel een alternatief ophaaltijdstip voorstellen. Het is dan aan de klant om dit wel of niet over te nemen.

42. Internetreservering

Ritten kunt u ook bestellen via de Taxbus app of het online reserveringsformulier op www.taxbus.nl. Dit moet u minimaal 1 uur voor uw reis doen. Bij de heenrit kunt u meteen de retourrit mee bestellen. Nadat u op "verzenden" heeft geklikt, ontvangt u een bevestiging van uw reservering.

43. Soort ritaanvraag

De klant kan verschillende soorten ritten aanvragen. Hieronder worden de soorten opgesomd:

- [Gewenste vertrektijd \(standaardrit\)/44](#)
- [Gegarandeerde aankomsttijd /45](#)
- [Prioriteitsrit /46](#)
- [OV-aansluiting \(prioriteitsrit\)/47](#)
- [Margetijden rondom ophalen/48](#)
- [Vaste rit/49](#)
- [Groepsrit/50](#)
- [Bravoflex ritten/52](#)

44. Gewenste vertrektijd (standaardrit)

Een rit kan besteld worden met een gewenste vertrektijd. U reserveert de rit met het tijdstip dat u zelf bepaalt. U wordt dan opgehaald binnen het tijdsvenster van 15 minuten vóór tot 15 minuten na het gewenste vertrektijdstip. Daarnaast dient u er rekening mee te houden dat de taxi nog mag omrijden. Voor meer informatie over margetijden en omrijden gaat u naar [Margetijden rondom ophalen/48](#), [Margetijden rondom afzetten/544](#) en [Toegestane reistijd \(Omrijden\)/555](#).

45. Gegarandeerde aankomsttijd

Een rit met een gegarandeerde aankomsttijd kan alleen telefonisch gereserveerd worden. Bij de ritreservering kan een gewenst aankomsttijdstip worden besproken met de telefonist. De telefonist geeft de klant dan een tijdspanne rondom een vertrektijd waarbinnen de klant zal worden opgehaald. Hij bepaalt deze tijdspanne rekening houdend met de geldende spelregels met betrekking tot omrijden en margetijden. Het doel is de klant af te zetten op de plaats van bestemming tussen 15 minuten vóór de gewenste aankomsttijd en niet later dan de gewenste aankomsttijd. De klant betaalt een toeslag per rit met gewenst aankomsttijdstip (niet zijnde een [Prioriteitsrit /46](#)). Deze toeslag kan jaarlijks geïndexeerd worden.

46. Prioriteitsrit

Een speciale vorm van ritaanvragen zijn de prioriteitsritten. Deze ritaanvragen mogen alleen bij bijzondere gelegenheden worden ingediend. Deze bijzondere gelegenheden zijn een uitvaart, huwelijksceremonie, religieuze viering in officieel gebouw (kerk, synagoge, moskee),

Vervoerreglement Taxbus

diplomautreiking of aansluiting op het openbaar vervoer (zie [OV-aansluiting \(prioriteitsrit\)/47](#)).

Een prioriteitsrit dient bij het Mobiliteitscentrum minimaal 4 uur van tevoren als zodanig aangemeld te worden. Een prioriteitsrit kan alleen telefonisch besteld worden. De telefonist stelt dan met de geldende spelregels met betrekking tot omrijden en margetijden een ophaalvenster rondom een vertrektijdstip voor aan de klant. De klant wordt afgezet op de plaats van bestemming tussen 15 minuten vóór de gewenste aankomsttijd en niet later dan de gegarandeerde aankomsttijd.

Alleen de heenreis kan geboekt worden als prioriteitsrit. Voor prioriteitsritten geldt geen toeslag.

47. **OV-aansluiting (prioriteitsrit)**

Als u een aansluiting op een andere vorm van openbaar vervoer wilt realiseren, dan kunt u ook gebruik maken van een prioriteitsrit met Taxbus. Voor een OV-aansluiting gelden dezelfde spelregels met betrekking tot ophalen en afzetten die ook gelden voor een reguliere aanvraag van een rit met gegarandeerde aankomsttijd.

48. **Margetijden rondom ophalen**

Ophalen: de taxi haalt u op tussen 15 minuten vóór en 15 minuten na het afgesproken tijdstip. Het kan een keer gebeuren dat de taxi er eerder is dan het kwartier vóór het afgesproken tijdstip. Dit mag maximaal 15 minuten vroeger zijn dan de normale marge, dus maximaal 30 minuten vóór het gevraagde tijdstip. Dit wordt vooraf telefonisch aangekondigd en er wordt dan gevraagd of u hiermee akkoord gaat. U mag namelijk eerder instappen maar dat hoeft niet. Als u nog niet mee wilt, wacht de taxi op u en stapt u een kwartier vóór het afgesproken tijdstip in. Het kan ook zijn dat de taxi wegrijdt en dat er later een andere komt om u op te halen.

49. **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 (zie [Chauffeur en klant treffen elkaar niet \(loosmelding\)/600](#)), worden door het Mobiliteitscentrum alle vaste ritten, die normaal op een werkdag in de week vallen, verwijderd als die dag een officiële nationale feestdag is. Het betreft de volgende feestdagen: 1^e en 2^e kerstdag, 2^e Pinksterdag, 2^e paasdag, Hemelvaartsdag, Koningsdag en nieuwjaarsdag. **Als uw vaste rit op zo'n feestdag toch door moet gaan, moet u dit dus apart doorgeven aan het Mobiliteitscentrum!** De telefonisten moeten de klanten bij het aanmelden van een vaste rit op deze spelregel wijzen.

U kunt alleen een vaste rit boeken als u een Taxbuspas heeft én als u een telefoonnummer opgeeft. Vaste ritten kunnen alleen telefonisch gereserveerd worden.

50. Groepsrit

Onder een groepsrit wordt verstaan een rit voor het vervoer van groepen met hetzelfde vertrek- of aankomstadres, **in één keer aangemeld** van/naar een sociale activiteit. Een groepsrit bestaat uit minimaal 4 personen en is alleen mogelijk voor pashouders (en eventueel hun begeleiders). In de praktijk gaat het vaak om meerdere personen. Elke klant betaalt zijn eigen reiskosten. Een groepsrit kan alleen telefonisch besteld worden.

Omdat het hierbij meestal gaat om activiteiten met een vaste begin- en eindtijd, dient rekening gehouden te worden met de ophaaltijd van de eerst aangemelde en de te verwachten duur van de rit voor het ophalen van alle personen. De vervoerder dient op een zodanig tijdstip te starten met de rit dat alle deelnemers op tijd aanwezig zijn, maar niet eerder dan 15 minuten vóór aanvang van de activiteit. De vertrektijd van de retourrit wordt vastgesteld op het einde van de activiteit tot maximaal 15 minuten na afloop hiervan.

Een groepsrit wordt bij voorkeur zoveel mogelijk met één voertuig uitgevoerd. Een groepsrit van moet minimaal 24 uur van tevoren besteld worden. Deelnemers aan een vaste (regelmatig terugkerende) groepsrit, dienen zichzelf af te melden wanneer zij een keer niet mee kunnen/hoeven te reizen. Ook als een vaste groepsrit in zijn geheel kan vervallen, dienen alle klanten zich af te melden.

51. Wijzigen en annuleren van een rit

Soms komt het voor dat u een rit heeft geboekt, die niet door hoeft te gaan. U kunt bijvoorbeeld met iemand meerijden of heeft besloten de rit toch niet te maken. Dit moet u altijd doorgeven aan het Mobiliteitscentrum. Het liefst meteen zodra u het weet, maar zeker één uur vóór de gevraagde vertrektijd, anders is de taxi mogelijk al onderweg en maakt de vervoerder de rit voor niets. Hetzelfde geldt voor wijzigingen van tijdstip of adres. Ook veranderingen in het aantal personen. Ritten kunnen alleen via het Mobiliteitscentrum worden gewijzigd of geannuleerd (niet bij de chauffeur!).

52. Bravoflex ritten

Bravoflex heeft twee varianten, namelijk ritten van een Halte naar overstaphalte v.v. (Hubtaxi) en ritten van een Halte naar een andere Halte (Haltetaxi).

Variant 1: van Halte naar overstaphalte (Hubtaxi)

Met deze variant kan vanaf een ov-halte in het contractgebied naar een van de aan deze Halte gekoppelde overstaphaltes en vice versa gereisd worden. Dit is vastgelegd in de relatiematrix. De overstaphaltes zijn logische en nabijgelegen overstappunten en liggen meestal aan een Direct lijn of zijn treinstations. Aanvullend op de eisen voor het Wmo-Vervoer gelden specifieke eisen om te zorgen dat de reiziger op tijd is bij het overstappunt of station om de aansluiting te halen.

Variant 2: van Halte naar Halte (Haltetaxi)

Met deze variant van Bravoflex kan "kriskras" vanaf elke ov-halte naar elke andere ov-halte gereisd worden. Tenminste een van de twee haltes ligt in het contractgebied. De opbouw van het tarief is gelijk aan het Wmo-Vervoer, namelijk een instaptarief en een kilometertarief.

Rondom aankomst en vertrek van de taxi

53. Belservices

Om u als klant van Taxbus extra van dienst te kunnen zijn vragen wij u om uw telefoonnummer beschikbaar te stellen. De telefonist vraagt zelf om uw telefoonnummer en controleert het telefoonnummer als dat al bij uw pashoudergegevens geregistreerd is.

De volgende belservices worden aangeboden:

- **Terugbelservice**
5 tot 12 minuten voordat de taxi bij de klant voorrijdt, wordt de klant gebeld door het taxibedrijf. De klant dient zich dan gereed te maken voor vertrek.
- **Vertragingsbelservice**
Als het telefoonnummer bij de ritgegevens is opgegeven, dan moet de vervoerder de klant bellen als het voertuig later dan de uiterste ophaaltijd dreigt aan te komen. De klant krijgt een medewerker van het taxibedrijf aan de lijn en die meldt, in stappen van 5 minuten, hoe laat het voertuig voor komt rijden.
- **Loosmeldbelservice**
Indien de chauffeur de klant bij het ophaaladres niet aantreft noemen we dat een loosrit. Als de chauffeur de klant niet treft en het telefoonnummer van de klant is bij de ritbestelling bekend, dan moet de chauffeur of centralist minimaal één maal persoonlijk telefonisch contact zoeken met de klant. Mogelijk kan daardoor de loosrit alsnog voorkomen worden. Zie ook [Chauffeur en klant treffen elkaar niet \(loosmelding\)/600](#).
- **Te vroeg**
Wanneer de taxi eerder aan zal komen dan een kwartier voor de gevraagde tijd, kan de vervoerder u bellen om te vragen of u ermee instemt om eerder in te stappen (zie ook [Margetijden rondom ophalen/48](#)). Als u een bandje hoort met de aankondiging dat de taxi eraan komt, vragen wij u om dit bandje helemaal af te luisteren zodat u aan het eind via intoetsen wel of niet akkoord kunt geven voor het te vroeg ophalen. Dit is van belang voor de registratie van uw keuze.

54. Margetijden rondom afzetten

Bij een prioriteitsrit bent u maximaal 15 minuten vóór de gewenste aankomsttijd op uw bestemming. Het Mobiliteitscentrum geeft bij de boeking van de rit aan wanneer u de taxi op zijn vroegst kunt verwachten.

Bij reguliere rit wordt de maximale ritduur door het Mobiliteitscentrum bepaald. Zie [Toegestane reistijd \(Omrijden\)/555](#), [Gegarandeerde aankomsttijd /455](#), [Prioriteitsrit /466](#).

55. Toegestane reistijd (Omrijden)

Deze wordt gebaseerd op de directe reistijd voor de rit en aangevuld met toeslagen voor bepaalde tijdstippen en voor het combineren van klanten. De directe reistijd is de tijd die de rit zou duren als u rechtstreeks van vertrek naar bestemming wordt vervoerd. De directe reistijd wordt berekend door het Mobiliteitscentrum.

De maximale omrijdtijd bedraagt 30 minuten en is voor elk perceel/deelgebied (zie [Regio-zaken/04](#)) hetzelfde.

56. Gereed voor vertrek

U dient 15 minuten vóór de gewenste tijd gereed te staan.

57. Aanbellen en wachten

De chauffeur meldt zich bij het opgegeven ophaaladres door aan te bellen of door zich bij de receptie te melden. Vanaf dat moment heeft u nog drie minuten om in te stappen.

58. Hulp door chauffeur

De chauffeur begeleidt de klant van de deur naar het voertuig en omgekeerd. Hij verleent hulp aan de klant bij het in- en uitstappen. De chauffeur belt aan bij het bestemmingsadres van de klant als de klant hiertoe zelf niet in staat is. Als de klant dit vraagt is de chauffeur bereid om te helpen met de bagage.

Als het voertuig niet tot bij de voordeur kan komen, begeleidt de chauffeur de klant naar de voordeur als dat gewenst is en hij hierbij zijn voertuig in het zicht kan houden.

Als een adres ligt 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 vindt dan geen begeleiding plaats naar de uiteindelijke bestemming. Zie ook [Afspreekpunten/59](#).

59. Afspreekpunten

Voor een aantal bestemmingen zijn afspreekpunten gedefinieerd en deze locaties zijn ook als Taxbus afspreekpunt herkenbaar. Misverstanden over de juiste plaats van vertrek en aankomst worden hierdoor verminderd en tijdverlies beperkt. Wanneer u bij een afspreekpunt of bij een van deze haltes wacht op Taxbus, kan de chauffeur u makkelijk vinden. Taxbus kent momenteel de volgende afspreekpunten:

Bladel

- Woonzorgcentrum Kempenland, ingang Europalaan, bij de oranje brievenbus

Geldrop (Heuvel)

- Brigidakerk (Nieuwendijk 2)
- Parkeerplaats Albert Heijn/Nettorama

(Heuvel 81)

Deurne

- Sint-Willibrorduskerk (ingang Kerkstraat)

Eindhoven

- Heuvel Eindhoven (bij de fontein)
- Eindhoven Centraal (Stationsplein 22)
- Parkeergarage Hooghuis (bij kunstwerk, Keizersgracht 4a)
- Pullman Hotel (Vestdijk 47)
- Restaurant 't Zusje (Gedempte Gracht)
- PSV Stadion Uitgang 8 (Frederiklaan 10)
- Gezondheidscentrum (Stratumsedijk 28a)
- Winkelcentrum Woensel (bij Hema, Albert Heijn XL of Jumbo)
- Begijnenhof

Helmond

- Elkerliek Ziekenhuis (aan de zijde President Rooseveltlaan)
- Aan de voorzijde van het centraal station NS Helmond
- Winkelcentrum bij de ingang Elzas passage

Veldhoven (City Centrum)

- Minneveld
(voetgangersingang parkeergarage)
- Jumbo (Pleintjes 122)

Het huidige aantal afspreekpunten kan in de toekomst worden uitgebreid of gewijzigd. Voor een actueel overzicht wordt verwezen naar de website www.taxbus.nl.

60. Chauffeur en klant treffen elkaar niet (loosmelding)

Als de chauffeur de klant niet kan vinden, belt hij of de centralist de klant op als het telefoonnummer bekend is. Het is dus belangrijk dat u een telefoonnummer opgeeft. Als de chauffeur de klant niet kan bereiken of ondanks contact toch niet treft, meldt de chauffeur de rit loos.

Als de klant zich vervolgens meldt bij het Mobiliteitscentrum om aan te geven dat hij nog niet is opgehaald, dan boekt de telefonist een nieuwe rit in op 30 minuten. De gewone marge van 15 minuten vóór en na geldt daarbij. U wordt dus alsnog opgehaald binnen 45 minuten. De telefonist moet daarbij minimaal het ophaaladres en het telefoonnummer controleren en zonodig aanpassen. Ongeacht wiens schuld het is dat de chauffeur en de klant elkaar niet hebben getroffen, moet de vervoerder deze rit uitvoeren. Zie ook [Belservices/533](#).

Wanneer een klant herhaaldelijk loosmeldingen veroorzaakt neemt Contractbeheer contact op met de klant. Wanneer dit daarna nog steeds gebeurt, krijgt de klant een waarschuwingsbrief. Bij herhaling worden de

bruto ritkosten doorberekend aan de klant en kan een (tijdelijk) [Reisverbod/722](#) met Taxbus opgelegd worden.

61. Taxi is er (nog) niet

Als de taxi er niet op de afgesproken tijd is (een kwartier na de afgesproken tijd) belt u naar het Mobiliteitscentrum. Als u naar het Mobiliteitscentrum belt, registreert de telefonist dat u nog niet bent opgehaald en wordt u gevraagd nogmaals contact op te nemen als u binnen een halfuur nog niet bent opgehaald. De telefonist belt met de vervoerder met de melding dat u nog niet bent opgehaald en registreert de verwachte ophaaltijd. Wanneer u voor de tweede keer belt wordt gevraagd of u wilt wachten of dat u de rit wilt annuleren. In het laatste geval mag u op kosten van de vervoerder een particuliere taxi bellen. Dit kunt u declareren middels het indienen van een klacht (zie [Klacht melden/966](#)) en daarbij de betreffende bon te overleggen.

Als de rit loos gemeld blijkt, wordt aangeboden een nieuwe rit te boeken op 30 minuten, waarbij de normale marges van 15 minuten voor/na gelden. De taxi komt dan binnen 15 tot 45 minuten.

Als u de Taxbus app downloadt kunt u zien waar de taxi zich bevindt en hoe lang het nog duurt voordat u wordt opgehaald.

62. Weigeren vervoer door chauffeur

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

- de rolstoel of scootmobiel is niet veilig vastzetbaar of vervoerbaar
- teveel bagage
- bedreiging van de chauffeur of andere passagiers
- overlast door dronkenschap en/of middelengebruik
- niet willen dragen van de veiligheidsgordel of verlengstuk daarvoor (en niet in het bezit van een ontheffing)

- hygiëne
- niet willen betalen of niet gepast kunnen betalen.

Mocht u dit gebeuren en is dit naar uw oordeel onterecht, dan kunt u daarover een klacht indienen (zie [Klacht melden/966](#)).

63. Verkeerd voertuig

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

De chauffeur meldt dat de rit niet uitgevoerd wordt omdat dit voor u niet het juiste voertuig is (via de dataterminal). Het Mobiliteitscentrum krijgt deze informatie en boekt een nieuwe rit voor u op 30 minuten. Met de normale marge van een kwartier betekent dit dat u binnen 45 minuten alsnog

opgehaald wordt met het goede voertuigtype. De vervoerder zorgt er ook voor dat bij de retourrit een passend voertuig voor komt rijden. De vervoerder geeft de foutieve indicatiestelling door aan het Mobiliteitscentrum en de opdrachtgever (zie [Extra rechten/788](#)).

Als er een verkeerd voertuig voor komt rijden omdat de planner van de vervoerder uw indicatie over het hoofd heeft gezien, mag u de rit weigeren. De chauffeur moet dit melden aan de centrale en er moet dan zo snel mogelijk een ander voertuig gestuurd worden. Er hoeft geen nieuwe rit geboekt te worden.

64. Niemand aanwezig

Binnen Taxbus dienen klanten zelfstandig te kunnen reizen. Wanneer op het adres van bestemming niemand aanwezig is om de klant te ontvangen wordt verwacht dat de klant of begeleider zelf een geschikte oplossing kan bedenken (bijvoorbeeld een nieuwe rit bestellen of contact zoeken met degene met wie de afspraak was ingepland).

65. Korte boodschap

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

Uitvoering van de rit

66. Gedrag klant

Van u als klant 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 ondermeer:

- het hinderen van de chauffeur of medepassagiers
- zichzelf of anderen in een onveilige situatie brengen
- schade aan het voertuig aanbrengen
- weigeren een pas te tonen of te betalen
- onzedelijke handelingen verrichten
- beledigende taal gebruiken

Aanwijzingen van de chauffeur dient u op te volgen. In het voertuig mag u niet roken, drinken of eten. Wanneer u zich hier niet aan houdt mag de chauffeur weigeren om u (verder) mee te nemen.

Ook verwachten we van u als klant dat u zich netjes en respectvol gedraagt als u een rit reserveert bij het Mobiliteitscentrum en/of als u contact opneemt met een medewerker van de informatielijn en/of klachtenlijn.

Medewerkers betrokken bij Taxbus en medepassagiers kunnen een klacht over uw gedrag melden bij Contractbeheer wat zou kunnen leiden tot een [Reisverbod/722](#) met de Taxbus.

67. Veiligheidsgordel

Iedereen in het voertuig is verplicht de veiligheidsgordel te gebruiken. 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 de rolstoel vervoerd wordt draagt u de veiligheidsgordel. Indien nodig verstrekt de chauffeur u een verlengstuk voor de veiligheidsgordel. Wanneer u de gordel niet kunt dragen om medische redenen, dient u een ontheffing daarvoor bij u te dragen en aan de chauffeur te tonen. Een dergelijke ontheffing kunt u aanvragen bij het CBR, www.cbr.nl (telefoon 0900-0210).

68. Vastzetten rolstoel/hulpmiddelen

De chauffeur beoordeelt of de rolstoel of ander hulpmiddel veilig vervoerd kan worden. Het hulpmiddel moet voorzieningen hebben zodat het veilig vastgezet en vervoerd kan worden, eventueel als bagage. De chauffeur zorgt ervoor dat de rolstoel of ander hulpmiddel en de klant goed vastgezet worden. Daarnaast zorgt de chauffeur voor het in- en uitrijden van de rolstoel of ander hulpmiddel. Hij zorgt er ook voor dat het (rolstoel)vastzetmateriaal goed opgeborgen wordt zodat dit geen gevaar oplevert tijdens het rijden of tijdens het in- en uitstappen.

69. Inrijden scootmobiel

De klant die een scootmobiel meeneemt, betreedt het voertuig bij voorkeur via de normale instap. De chauffeur zet de scootmobiel op de lift en duwt de scootmobiel in het voertuig. Klanten die de reguliere opstap in de taxibus niet kunnen maken, mogen ook samen met de chauffeur staande via de lift het voertuig binnen gaan. Het is niet toegestaan dat scootmobielgebruikers de scootmobiel zelf in- en uitrijden. Daarnaast is het ook niet toegestaan om staand via de lift het voertuig te betreden. Uitgangspunt is dat de klant een reguliere zitplaats in het voertuig inneemt. Om een scootmobiel te vervoeren is deze bij voorkeur voorzien is van haken en/of ogen zodat deze op de juiste wijze vastgezet kan worden. Mocht dat niet het geval zijn en kan de chauffeur de scootmobiel ook niet op andere wijze goed en veilig vastzetten, dan mag de chauffeur de scootmobiel niet meenemen. Hiervan dient door de vervoerder melding gemaakt te worden bij de gemeente.

Vervoerder verwijst de klanten die het niet eens zijn met bovenstaande afspraken naar de gemeente.

Indien de scootmobiel voldoet aan deze voorwaarden voor vervoer, mag vervoer alleen plaatsvinden als de klant zich tijdens het inladen en het vervoer niet op de scootmobiel bevindt. De chauffeur zet de scootmobiel in de bus. Tijdens de rit dient de klant op een reguliere zitplaats plaats te nemen.

70. Overstap naar zitplaats

Klanten die reizen met een scootmobiel, opvouwbaar rolstoel of vastframerolstoel, mogen niet in of op dit hulpmiddel vervoerd worden, 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 heeft in verband met de veiligheid altijd de voorkeur.

Als een rolstoelgebruiker de overstap vanuit de rolstoel naar een reguliere zitplaats niet kan maken, mag deze volgens de laatste versie van de Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden (Code VVR) alleen vervoerd worden in een **rolstoel die voldoet aan ISO 7176-19, te herkennen aan de ronde gele stickers met haaksymbolen.**



Er bestaan enkele scootmobielen die goedgekeurd zijn om als vervangende zitplaats te dienen en waarop de klant tijdens de rit mag blijven zitten. Deze voldoen aan de ISO 7176-19 norm en zijn voorzien van het haaksymbool. Reizigers in het bezit van een dergelijke scootmobiel kunnen zich bij de gemeente melden om dit te laten (controleren en) registreren bij de Taxbusgegevens. Voor reizigers in het bezit van een dergelijke scootmobiel geldt bij wijze van hoge uitzondering ook dat zij bij het inrijden via de lift op de scootmobiel mogen blijven zitten, als zij fysiek niet in staat zijn om ervan af te stappen.

Voor meer informatie wordt verwezen naar de Code VVR op <https://www.sfmobiliteit.nl/code-vvr>

71. Combineren

Bij Taxbus wordt uw rit zoveel mogelijk gecombineerd met de rit van een andere klant. Het kan dus voorkomen dat u bij eenzelfde verplaatsing de ene week alleen zit in de taxi en de week erop met 1 of meer medepassagiers reist. De klant krijgt bij Taxbus geen volledig voertuig aangeboden, maar huurt als het ware een plaats in het voertuig. Het uitvoerende taxibedrijf moet in ieder geval rekening houden met de geldende spelregels rondom ophalen, afzetten en omrijden (Margetijden rondom ophalen/48, Margetijden rondom afzetten/544, Toegestane reistijd (Omrijden)/555).

72. Reisverbod

In bepaalde gevallen kan aan u als klant een reisverbod met Taxbus worden opgelegd. Wanneer Contractbeheer een klacht over uw gedrag ontvangt, wordt dit onderzocht en wordt ook een nadere toelichting gevraagd bij de vervoerder. Contractbeheer neemt contact met u op om uw kant van het verhaal te horen. Wanneer Contractbeheer de klacht over u terecht vindt na

dit onderzoek, kan Contractbeheer u een sanctie opleggen. Afhankelijk van de aard van de misdraging kan dit een officiële waarschuwing zijn, vergoeding van bruto ritkosten (dit zijn de totale kosten van de rit, niet alleen de reiskosten) of een tijdelijk of permanent reisverbod. Een tijdelijk reisverbod geldt voor drie tot zes maanden.

Wanneer het een pashouder betreft wordt dit altijd gemeld aan de betreffende gemeente. Ook wanneer een klant veel loosmeldingen blijft veroorzaken kan dit een reden zijn voor een reisverbod met Taxbus of voor het stopzetten van vaste ritten.

Hulpmiddelen en bagage

73. Hulpmiddelen

Het vervoer is toegankelijk voor:

- (Duw)rolstoel
- Elektrische rolstoel
- Afwijkende rolstoel (bv extra lang of extra breed).
- Opvouwbare rolstoel
- Scootmobiel
- Rollators/looprekken
- Opvouwbare kinderwagens
- Aankoppel-handbike
- Medische hulpmiddelen zoals okselkrukken en ademhalingsapparatuur

U dient deze aan te melden bij uw ritreservering. De Mobiliteitscentrummedewerker zal hier actief naar vragen. Zie ook de [Eisen aan hulpmiddelen/755](#) voor veilig vervoer.

Deze hulpmiddelen mogen onder andere niet mee met Taxbus:

- Fiets
- Driewieler
- Vastframe-handbike
- Rolstoelmotor (speedy)
- Ligbedden ([Liggend vervoer/744](#)).

74. Liggend vervoer

Taxbus biedt zittend vervoer. Als u afhankelijk bent van liggend vervoer, kunt u niet mee met Taxbus. Neem contact op met uw gemeente om te bespreken welke alternatieven er voor u zijn.

75. Eisen aan hulpmiddelen

Het maximum formaat van een hulpmiddel dat gegarandeerd mee kan met Taxbus is: 1,50 meter lang, 92 cm breed. Als uw hulpmiddel groter is, moet u de afmetingen en/of bijzonderheden bij uw pas laten noteren. Dit is van belang omdat de vervoerder dan kan bekijken of uw rolstoel mee kan en in welk voertuig. De centralist kan dan ook rekening houden met het aantal hulpmiddelen en passagiers dat verder nog in het voertuig mee kan.

Het hulpmiddel moet voorzieningen hebben zodat het veilig vastgezet en vervoerd kan worden, eventueel als bagage. Wanneer u in het hulpmiddel vervoerd wordt, dient u zelf veilig de driepuntsgordel te kunnen dragen. Kan dat niet, dan kunt u met dit hulpmiddel niet reizen met Taxbus. Voor alle richtlijnen in dit kader verwijzen wij u naar de Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden (Code VVR) op

<https://www.sfmobiliteit.nl/code-vvr>.

76. Rolstoel ABC en Taxbus ABC

De vervoerder instrueert chauffeurs die rolstoel gebonden klanten vervoeren. Daarvoor is ondermeer een cursus ontwikkeld, het Rolstoel ABC, zie <https://www.sfmobiliteit.nl/werknemer/opleidingen-sfm/internetcursussen/rolstoel-abc>. Rolstoelgebruikers kunnen ook kijken op de website www.rechttopveiligvervoer.nl.

Speciaal voor Taxbus is ook het Taxbus ABC ontwikkeld. Dat is een online cursus voor de chauffeurs die het Taxbus vervoer gaan uitvoeren. Die cursus is verplicht voor Taxbus chauffeurs en wordt via de bedrijfsschool van de vervoerders aangeboden.

77. Hoeveel bagage

U mag maximaal 1 groot stuk bagage meenemen, bijvoorbeeld een weekendtas, koffer of boodschappentas. De bagage mag niet hinderlijk zijn voor medepassagiers. De chauffeur beoordeelt of de bagage inderdaad mee kan en veilig vervoerd kan worden.

Bijzonderheden voor Wmo-klanten

78. Extra rechten

De gemeente kan aan de Wmo-klant extra rechten geven voor wat betreft het vervoer(middel). Hiervoor moet een aanvraag worden ingediend bij het Wmo-loket. De gemeente bepaalt welke extra rechten in de eigen gemeente verstrekt mogen worden. Dat kan dus verschillend zijn per gemeente. De extra rechten die bij Taxbus bestaan zijn:

- Altijd vervoer per taxipersonenwagen
- Altijd vervoer per taxibus
- Altijd voorin zitten
- Individueel vervoer
- Kamer tot kamer vervoer.

79. Kilometerbudget

De meeste gemeenten hanteren een doorlopend of tijdelijk kilometerbudget. Dit betekent dat een pashouder (Wmo-klant en ouderen) jaarlijks een beperkt aantal kilometers mag reizen tegen het vastgestelde tarief. De hoogte van dit budget kan per gemeente verschillen. Een gemeente kan een al eerder toegekend kilometerbudget van een klant indien nodig ophogen. Het Mobiliteitscentrum informeert de klant op verschillende manieren en momenten over het resterende budget:

Vervoerreglement Taxbus

- Bij ieder telefoongesprek met de klant
- Via de app
- Op verzoek van de klant
- Per brief indien 80% van het kilometerbudget is verbruikt
- Per brief wanneer het betreffende budget is overschreden

Als uw budget op is, reist u daarna tegen een hoger kilometer tarief. Alle indicaties en het op rekeningrijden blijven van toepassing. Het pasnummer blijft geldig en verandert niet. Als u vragen heeft over de toekenning of hoogte van het kilometerbudget dan kunt u daarvoor contact opnemen met het Wmo loket van uw gemeente.

80. Nuttige informatie over de klant

De gemeente kan informatie over pashouders die voor de rituitvoering van belang kan zijn, laten opnemen in het pashouderbestand. Denk bijvoorbeeld aan informatie dat de klant slecht ziet, doof is, dementerend is of een verstandelijke beperking heeft.

Kwaliteit

81. Calamiteiten/ slecht weer

Vervoer met Taxbus moet verantwoord plaatsvinden. Als de uitvoering van Taxbus last heeft van een calamiteit of weersomstandigheid, overleggen vervoerder, het Mobiliteitscentrum en de Opdrachtgever/Contractbeheer met elkaar.

82. Kwaliteit en tevredenheid

Contractbeheer houdt in de gaten wat de kwaliteit is van de dienstverlening en wat de tevredenheid is van de klanten. Hier gebruikt het Contractbeheer een aantal verschillende manieren en instrumenten voor. De kwaliteit wordt onder andere gemonitord door:

- Uitgebreide data-analyse
- Analyse klachten
- Analyse ritgegevens

Contractbeheer vraagt aan klanten hoe tevreden ze zijn over de dienstverlening via:

- [Consumentenplatform/833](#)
- [Klanttevredenheidsonderzoek/844](#)

83. Consumentenplatform

Voor Taxbus is een Consumentenplatform samengesteld dat Taxbusklanten vertegenwoordigt. Het Consumentenplatform is bedoeld om de opdrachtgever te informeren over de ervaringen van de klanten van Taxbus zodat de daar verzamelde informatie gebruikt kan worden om de dienstverlening van de vervoerders en/of Mobiliteitscentrum, binnen de systeemkenmerken, aan te passen of te verbeteren. Contractbeheer houdt contact met het Consumentenplatform en organiseert en faciliteert periodieke overleggen (minimaal 4x per jaar). De opdrachtgever is hierbij altijd aanwezig.

84. Klanttevredenheidsonderzoek

De tevredenheid van de klanten wordt continu gemeten. Dat gebeurt door dagelijks een vast aantal klanten te bellen met vragen over hun recent uitgevoerde rit. Onderzocht wordt in welke mate de klanten al dan niet tevreden zijn over de uitvoering van de taxirit en de ritreservering. Tevens wordt gevraagd in welke mate men tevreden is over de klachtenafhandeling. Voertuig

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

- Het voertuig moet toegankelijk zijn voor de betreffende klant;
- Het voertuig moet voldoen aan de specifieke (medische) vervoerbehoefden van de betreffende klant;
- Het voertuig moet comfortabel, goed onderhouden en rookvrij zijn;
- In het voertuig moeten aanwezig zijn: blusapparaat, blusdeken, EHBO-koffer, noodhamer, vastzetmateriaal;
- Tussen 1 november en 1 maart moeten alle wielen van winterbanden zijn voorzien (herkenbaar aan het sneeuwvlok beeldmerk);
- Het voertuig is voorzien van goedwerkende navigatie- en communicatieapparatuur;
- Er moet voldoende ruimte zijn voor rolstoelen, looprekken, inklapbare rolstoelen, handbagage en vastzetmiddelen en deze moeten veilig vervoerd kunnen worden;
- In alle voertuigen dienen voldoende klantreactiekaarten beschikbaar te zijn op een goed zichtbare plek en binnen handbereik van de klant.

Bij vervoer met een personenauto mogen twee passagiers vervoerd worden op de achterbank. Als er sprake is van drie gelijkwaardige zitplaatsen, mogen er drie personen vervoerd worden op de achterbank.

85. Herkenbaarheid voertuig

De voertuigen zijn goed herkenbaar als Taxbusvoertuig. Als er een voertuig ingezet wordt zonder Taxbus bestickering dan moet er een duidelijk zichtbaar bord achter de voorruit geplaatst zijn met logo en aanduiding van Taxbus. De voertuigen zijn schoon en schadevrij (kleine beschadigingen uitgezonderd). De naam van de vervoerder mag op het voertuig staan.

86. Toegankelijkheid

De vervoerder is vrij in de keuze van de in te zetten voertuigen. Uiteraard moet het voertuig wel toegankelijk zijn voor u als klant en voldoen aan specifieke vervoerbehoefden en extra rechten (bv. alleen vervoer in personenauto of voorin zitten). Minibussen en rolstoelbussen hebben een maximale instaphoogte van 23 centimeter, de treden in het voertuig zijn maximaal 20 centimeter hoog. In het voertuig zijn vasthoudbeugels en -stangen aangebracht.

87. Eisen chauffeur

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

- Kent de spelregels van Taxbus;
- Is klantvriendelijk, dienstverlenend en sociaal vaardig;
- Past 'het nieuwe rijden' toe;
- Is correct en representatief gekleed en herkenbaar als chauffeur door badge of uniform;

- Heeft kennis van omgang met de doelgroep en kan omgaan met diverse beperkingen;
- Heeft een erkend certificaat levensreddend handelen en reanimatie;
- Heeft kennis van en ervaring met het opklappen, bedienen en vastzetten van de verschillende hulpmiddelen;
- Beheerst zit- en tiltechniek voor passagiers met een beperking;
- Spreekt goed Nederlands en kan schriftelijk rapporteren.

88. Dienstverlening chauffeur

In de voorgaande onderwerpen is vaak al aangegeven wat u van de chauffeur mag verwachten. In het kort verwachten we van de chauffeur dat hij:

- Aanbelt bij aankomst ophaaladres, op verzoek ook bij het bestemmingsadres;
- De klant begeleidt van en naar de voordeur en helpt bij in- en uitstappen;
- Helpt met de bagage;
- Controleert of de juiste persoon instapt;
- De klant vraagt om de vervoerspas te laten zien;
- De reiskosten int indien sprake is van betaling in het voertuig (pin of contactloos);
- Erop toeziet dat in het voertuig nooit gerookt wordt, geen alcohol/drugs gebruikt wordt en niet gegeten wordt;
- Zorgt voor orde en rust in het voertuig;
- Zorgt dat er (op verzoek van een klant) geen muziek afgespeeld wordt;
- Zorgt voor veilig en comfortabel vervoer;
- Verkeersdrempels rustig en beheerst passeert;
- Toezielt op het gebruik van veiligheidsgordels;
- Zorgt voor het in- en uitrijden en vastzetten van een rolstoel scootmobiel, rollator en kinderzitjes;
- Rolstoelvastzetmateriaal opbergt.

Ten slotte mag de chauffeur de klant naar zijn/haar legitimatiebewijs vragen ter controle op het gebruik van de vervoerspas. De vervoerder meldt eventuele vermoedens van misbruik bij de opdrachtgever. Ook eventuele andere gesignaleerde problemen worden door de chauffeur via de centrale naar de opdrachtgever gecommuniceerd.

Informatie en klachten

89. Informatie over mogelijkheden

Voor algemene informatie over reismogelijkheden met Taxbus kunt u bellen met de Informatielijn. U kunt dit ook nalezen op de website van Taxbus of in de brochure (te downloaden op www.taxbus.nl). De brochure ontvangt u ook op papier tegelijk met uw vervoerspas. Wanneer u wilt weten of een bepaalde bestemming voor u met Taxbus bereikbaar is, of wat een bepaalde reis kost, belt u naar de reserveringslijn van het Mobiliteitscentrum (zie [Contactgegevens/06](#)).

90. Informatie over geboekte ritten

Voor informatie over, of wijziging en annulering van door u geboekte ritten kunt u de Taxbus app gebruiken of bellen met het Mobiliteitscentrum ([Contactgegevens/06](#)).

91. Informatie over persoonlijke kilometerbudget

Het Mobiliteitscentrum registreert wat het persoonlijke [Kilometerbudget/79](#) is en werkt dit bij als er ritten gereden zijn. Het Mobiliteitscentrum informeert de pashouder (Wmo-klanten en ouderen) over het resterende kilometerbudget bij ieder gesprek of via de app. U kunt het ook altijd zelf nakijken op uw [Persoonlijke internetpagina/94](#). Als het budget bijna op is en als het budget wordt overschreden, ontvangt u een brief.

92. Verlies of diefstal van de vervoerspas

Verlies of diefstal van de vervoerspas moet gemeld worden bij de eigen gemeente. Het pasnummer vervalt en de pas wordt geblokkeerd. Na aanmelding ontvangt de klant een nieuwe pas met een nieuw pasnummer. Alle geboekte en vaste ritten worden overgezet naar het nieuwe pasnummer.

93. Gevonden voorwerpen

Wanneer er iets achterblijft in het voertuig, neemt de chauffeur dit mee naar de centrale. Als u iets bent verloren of vergeten in het voertuig, belt u dan de Informatielijn ([Contactgegevens/06](#)). De telefonist verwijst u door naar de centrale van de betreffende vervoerder. Deze doet zonodig navraag bij de betreffende chauffeur. De centrale van de vervoerder neemt rechtstreeks contact met u op als uw eigendom gevonden is. Samen kunt u dan bespreken hoe het voorwerp weer bij u terecht komt. De Informatielijn heeft hier geen verdere rol meer in.

94. Persoonlijke internetpagina

Als u een vervoerspas heeft kunt u op het internet uw ritten nakijken. Het Mobiliteitscentrum geeft alle ritten weer die u al gereden heeft en ook de ritten die u gereserveerd heeft. Alle klanten met een pas kunnen inloggen.

- Ga naar www.taxbus.nl.
- Klik bovenaan in het hoofdscherm op "*Reserveer hier online*" óf
- Klik op de subpagina van het perceel waaronder uw gemeente valt, onder het menu 'Reserveren' op de optie 'via internet'.
- U kunt vervolgens inloggen. Inloggegevens kunt u aanvragen bij de informatielijn.

95. Ritoverzicht

Een ritoverzicht met gereisde ritten en kilometers kan belangrijk zijn voor bijvoorbeeld de jaaropgave belastingen. Als u een vervoerspas heeft kunt u dit ritoverzicht zelf bekijken en printen vanaf uw computer [Persoonlijke internetpagina](#)_of door in te loggen via de Taxbus app. Als u niet de beschikking hebt over een computer of printer kunt het overzicht ook vragen bij het Wmo-loket van uw gemeente.

96. Klacht melden

Wanneer u ontevreden bent over de dienstverlening kunt u uw klacht schriftelijk of telefonisch melden bij het Klachtenmeldpunt ([Contactgegevens/06](#)). U kunt ook gebruik maken van de klantreactiekaart of uw klacht indienen via de website van Taxbus. Het is niet de bedoeling dat u uw klacht over Taxbus rechtstreeks laat weten bij het Mobiliteitscentrum of de vervoerder! Het Klachtenmeldpunt weet dan namelijk niet van uw klacht.

Het is belangrijk dat u de klacht binnen drie weken na de bestelde en/of verreden rit doorgeeft. Het Klachtenmeldpunt stuurt u binnen drie werkdagen een ontvangstbevestiging waarin staat welke partij uw klacht zal afhandelen. U krijgt bij de brief ook een nieuwe klantreactiekaart waarmee u een eventueel volgende klacht kunt melden.

Het Klachtenmeldpunt stuurt de klacht binnen twee werkdagen door naar de vervoerder of het Mobiliteitscentrum om deze te onderzoeken. U ontvangt het antwoord op uw klacht binnen 10 werkdagen na registratie van de klacht.

Mocht u het niet eens zijn met de afhandeling, dan kunt u binnen drie weken nadat u de klachtafhandelingsbrief heeft ontvangen een vervolklacht indienen bij de Klachtencommissie van Taxbus ([Contactgegevens/06](#)). Voor meer informatie zie de Klachtenprocedure Taxbus, deze vindt u op de website www.taxbus.nl.

97. Communicatie over Taxbus

Contractbeheer Taxbus informeert de klant op verschillende manieren over Taxbus. Er is een website en er zijn brochures. Op de website worden ook actuele nieuwsberichten geplaatst. Voor meer informatie zie www.taxbus.nl. Verder zullen er periodiek nieuwsbrieven verschijnen. U kunt zich op de website aanmelden om deze digitaal te ontvangen. Als u dit niet invult ontvangt u de nieuwsbrief per post.

98. Maatregelen voor optimale dienstverlening

Om u in de toekomst nog beter van dienst te kunnen zijn, worden inkomende telefoongesprekken bij het Mobiliteitscentrum opgenomen. De gespreksopnames worden drie maanden bewaard.

99. Websites

Hieronder zijn websites opgesomd die, naast de website www.taxbus.nl, mogelijk interessant zijn voor u als Taxbus gebruiker:

www.rechttopveiligvervoer.nl

www.valys.nl

www.knv.nl

www.cbr.nl

www.argonaut.nl

Vervoerreglement Taxbus

<https://www.sfmobiliteit.nl/werknemer/opleidingen-sfm/code-vvr>

<https://bravo.info/reizen/ik-reis-met/bravoflex>

<https://www.vervoervoormij.nl>

www.bravo.info .

Wijzigingen

Hieronder vindt u een overzicht van de onderwerpen die veranderd zijn sinds de vorige versie.

Nieuw:

Contante betaling niet meer mogelijk. Wel kan in het voertuig met pin en contactloos betaald worden.

Het vervoergebied is uitgebreid. De rit moet beginnen of eindigen binnen het grondgebied van de deelnemende gemeenten.

Er komt een nieuwe app waarmee u ritten eenvoudig kunt boeken. Telefonisch boeken blijft mogelijk.

Taxbus gaat ook de nieuwe dienst Bravoflex uitvoeren. Dat is aanvullend openbaar vervoer.